



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora
- Lima 2020**

**Para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad y
Auditoría**

AUTOR

Pachas Almeyda, Jhancarlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolasco Labajos

Vocal

Mg. Jorge Vargas Merino

Asesora temática

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria


A mis padres que me dieron la educación correcta, hicieron de mí una persona responsable y empeñosa, en realizar bien las cosas y siempre ser honesto y transparente con las personas.

A mis familiares en general, las que siempre estuvieron apoyándome para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

Gracias dios por siempre acompañarme en mi lucha en esta carrera que no ha sido fácil, a la vez gracias a mis amigos laborales y a mis dos jefes contables que siempre me extendieron la mano para poder seguir desarrollándome como profesional, gracias por la confianza y la exigencia del día a día, gracias a todos porque de sus enseñanzas desarrollare una excelente tesis.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Pachas Almeyda Jhancarlos estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020." para la obtención del Grado de Bachiller de Contabilidad es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma
Pachas Almeyda Jhancarlos
DNI: 70541157



Huella

Lima 15 de Julio de 2020

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Resumo	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	21
2.1 Enfoque y diseño	21
2.2 Escenario y unidades informantes	22
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Proceso de recolección de datos	25
2.6 Método de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
3.1 Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020	26
3.2 Análisis de los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020	27
3.3 Análisis del activo circulante en una empresa constructora - Lima 2020	29
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
4.1 Discusión	33
4.2 Conclusiones	36
4.3 Recomendaciones	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de la investigación	42
Anexo 2: Instrumento cualitativa	43
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	44

Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti 8	50
Anexo 5: Matrices de trabajo	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de las cuentas por cobrar	22
Tabla 2 Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos	24

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Neurona de la categoría y sub categoría de las cuentas por cobrar	27
Figura 2. Red de Ingresos	30
Figura 3. Red Activo circulante	32
Figura 1.Red de categoría neurona	50
Figura 2. Red de Ingresos	51

Resumen

El presente trabajo conlleva a conocer el “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de construcción, Lima - 2020”, la empresa constructora esta dedica al servicio de construcción edificios completos además de otras actividades. La empresa, en los últimos años ha venido teniendo un mal manejo en las cuentas por cobrar, esto a provocada tener un desorden en la cartera de los clientes, y el desconocimiento de las deudas que tienen estos y que a la vez también desconocen los gerentes generales, esto se da debido a que el personal a cargo de registrar y estar alerta del día de pago no cuenta con la capacitación adecuada, además la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos establecidos la cuales puedan ayudar la labor de los colaboradores.

Este estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo, la cual nos permitió recolectar datos para poder responder las preguntas y estas sean aclaradas en nuestra investigación. Así mismo, el método analítico fue utilizado en el presente desarrollo la cual permitirá evaluar la información recopilada y lo clasificara de manera que ira depurando información de menos importancia. Asimismo, la presente investigación se desarrolló con el apoyo de 5 (cinco) trabajadores, quienes fueron de suma importancia en el instrumento de guía de entrevista, esta entrevista o encuesta fue de 6 preguntas claves que llevan a la problemática de la empresa, del mismo modo el análisis de datos fue desarrollada con la triangulación de datos.

Finalmente, la presente investigación tiene como resultado brindar aportes de mejora en las cuentas por cobrar, realizando procedimientos eficaces las que conlleven a tener un mejor control y seguimiento de la cartera de cliente de la empresa.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Ingresos, Activos circulantes.

Resumo

Este trabalho envolve conhecer a “Análise de contas a receber em uma construtora, Lima - 2020”, dedicada à prestação de serviços de construção de edifícios completos, além de outras atividades. A empresa, nos últimos anos, tem gerenciado mal as contas a receber, isso causou um distúrbio na carteira de clientes e o desconhecimento das dívidas que eles têm e, ao mesmo tempo, os gerentes também desconhecem. Em geral, isso ocorre porque o pessoal encarregado de registrar e estar alerta no dia do pagamento não possui treinamento adequado e a empresa não possui políticas ou procedimentos estabelecidos que possam ajudar no trabalho dos colaboradores.

Este estudo foi realizado sob a abordagem qualitativa, o que nos permitiu coletar dados para responder às perguntas e esclarecê-las em nossa pesquisa. Da mesma forma, o método analítico foi utilizado no presente desenvolvimento, o que permitirá avaliar as informações coletadas e classificá-las para eliminar as informações menos importantes.

Da mesma forma, a presente investigação foi realizada com o apoio de 5 (cinco) trabalhadores, de extrema importância no instrumento guia de entrevistas. Esta entrevista ou pesquisa incluiu 6 questões-chave que levam aos problemas da empresa. O modo de análise dos dados foi desenvolvido com triangulação de dados.

Finalmente, a presente investigação tem como resultado melhorar as contas a receber, executando procedimentos eficazes que levam a um melhor controle e monitoramento do portfólio de clientes da empresa.

Palavras-chave: Contas a receber, Receitas, Ativo circulante.

I. INTRODUCCIÓN

Las pymes son actualmente el principal actor empresarial en América Latina, pero a pesar de su importancia económica, no cuentan con el apoyo suficiente para impulsar el desarrollo y el crecimiento. Los factores que limitan su desarrollo y crecimiento son restricciones a las fuentes de financiación formales que permiten el crecimiento adecuado de su negocio Leal, Aranguiz, & Gallegos (2018).

Igualmente, la inclusión de un análisis de la estructura financiera de una empresa de cerámica en 2005–2015 con un desglose de las cuentas por cobrar de clientes, inventario, rentabilidad y comportamiento de flujo de caja libre, hizo necesario establecer cómo son las empresas, ya que en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, es esencial que las empresas realicen una evaluación estratégica continua y periódica de su desempeño interno a medida que toman conciencia de la situación financiera y contable que tienen para realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo, y establecerá estrategias que permitan implementar acciones de mejora y consolidar aquellos procesos que sean favorables Jácome, Sepúlveda, & Pabón (2017).

Además, en la actualidad, a través del proceso de globalización, el desarrollo y el crecimiento de las organizaciones ha sido influenciado por la necesidad de diseñar e implementar programas para revisar constantemente los sistemas, métodos y procedimientos inherentes a la ejecución operativa de las empresas, lo que obliga a los gerentes a considerar que este proceso obliga a mejorar condiciones de acceso a los mercados que hoy establecen el estándar. En este sentido, es necesario contar con buenos sistemas de procedimientos que, en consecuencia, nos permitan procesar información válida y confiable, así como llevarla a cabo en tiempo real, para validar coherentemente los resultados con respecto a la realidad Vilorio & Zapata (2018).

En la actualidad la Bolsa de Valores de Lima cuenta con 44 empresas inscritas en el sector industrial. Según la revista América Economía al término del 2013 la empresa industrial que destacaron fueron British American Tobacco con un ROE de 196,5%. Sin embargo, no todas las empresas industriales informan sus estados financieros a la Bolsa de

Valores. En nuestro país las empresas esperan menos tiempo para pagar sus cuentas a diferencia de las empresas paquistaníes que esperan demasiado tiempo para pagar sus cuentas decisión que les juega en contra porque la aceleración de los pagos a los proveedores podría aumentar la rentabilidad cuando reciben un descuento considerable por el pronto pago Flores & Naval, (2017).

Igualmente, las cuentas por cobrar son grandes inversiones y deben administrarse adecuadamente para maximizar el retorno de la inversión. El nivel de inversión en estos activos cambia constantemente, y siempre debe monitorearlos para asegurarse de que se mantengan los niveles deseados. Asimismo, es necesario producir información financiera para administrar las cuentas por cobrar y desarrollar cualquier empresa, porque esta información es una herramienta válida para determinar la capacidad de una empresa para participar en la sociedad. En ese sentido, la contabilidad es la tecnología utilizada para satisfacer esta necesidad, debido que, a través de él, la información cuantitativa expresada en unidades monetarias para las transacciones realizadas por el establecimiento se produce de manera sistemática y organizada, para facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, esta investigación está justificada porque tiene como objetivo exponer y mejorar los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento para obtener información financiera de calidad Mantilla, Ruiz, & Zavaleta, (2017).

Asimismo, el crédito y la cobranza se ha vuelto esencial en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conduce a la concesión de créditos, y esto constituye un instrumento de financiación (capital de trabajo), por medio del cual aumenta el volumen de ventas, de tal manera que permite obtener los ingresos necesarios para cubrir los gastos y, a su vez, recibir cierta rentabilidad. Además, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos Gonzales, Sanabria, & Zúñiga (2016).

La empresa en los últimos años obtuvo como causas malas informaciones que no se adecuaron al momento de emitirse las facturas, por consecuencia esto lleva a que tengan atrasos en las fechas que deberían haber sido canceladas, de mismo modo no existen

políticas oficiales ni formalidades establecidas en la organización de la empresa, también por falta de un buen sistema que de soporte al seguimiento de las cuentas por cobrar y no dejar pasar, asimismo cuando se va a emitir alguna factura el área de facturación no entrega la documentación completa al personal quien dejara la factura, esto implica que ese personal tenga que volver a regresar a dejar la factura y la empresa contar con un gasto adicional al que no tiene previsto, también esto es causado por la falta de conocimiento del personal encargado ya que estos documentos adicionales a la factura son el contrato y la orden de servicio adjuntada con la factura, de esta manera debería ser entregada para cumplir con el cronograma de pago establecido por la empresa y sus clientes.

La falta de seguimiento de los clientes es un punto nulo por qué no siempre es revisado bajo la página sunat, se desconoce si el cliente está como no habido o que ya no tiene actividad en su empresa, es por tal motivo que deberían haber normas establecidas como punto principal. El cliente al no cumplir con los pagos establecidos estaría quedando como moroso sin saber la fecha en que cumplirá con el pago, es por este malestar que la empresa corre riesgos de llegar a tener cuentas por cobrar incobrables la cual se perjudicara financieramente, es por ello que los créditos a los clientes es un arma de doble filo ya que se sabe quiénes son clientes fidedignos y quienes pueden traernos problemas dinerarios, las que causarían que no cubran las obligaciones.

De esta manera la empresa transfiere responsabilidades a terceros adquiriendo un beneficio dinerario a través del factoring, es de este modo que genera liquidez y se desprende de una factura por cobrar que lo tenía provisionado como una cuenta incobrable, este medio dará facilidad ya que contara con el efectivo de una manera inmediata, por esta adquisición del dinero se tendrá que generar un gasto al momento de ser adquirida, la factura que en su momento debió ser cobrada por su totalidad ahora tendrá un descuento la cual será cobrada por la entidad financiera es de esta manera que el cliente tendrá una pérdida por el servicio adquirido y a la misma vez con el cliente.

Para la investigación se realizó trabajos previos a nivel internacional, Gallegos (2020) El estado económico de la empresa se considera favorable, como lo demuestra su aumento anual de sus ingresos facturados. El análisis de los diferentes periodos es llevado por el área de finanzas el cual dará como resultados índices sobre la liquidez de la empresa,

es de este modo que llegan a un punto de poder tomar como efectivo el capital de la empresa. También Avelino (2017) El resultado de las conclusiones, conlleva a que es necesario designar una determinada política en la empresa, la cual se debe concluir que, debido a que los préstamos que fueron avanzando se tuvo un mal resultado de sus ingresos y el mal manejo de la cartera de clientes, es por eso que es imposible verificar a sus clientes potenciales, y poder evadir ese riesgo la cual no permitirá que la empresa cuente con liquidez. De esta manera, Torres & Avelino (2017) Las entrevistas obtenidas se basan a que la empresas no mantiene un orden en sus cobranzas la cual se le hace imposible recuperarlas, es por ello que las cuentas por cobra no manejan una adecuada política y procedimiento, eso causaría que los clientes hagan caso omiso a su obligaciones y perjudiquen financieramente a otras, así mismo, es de este modo que la empresa debe capacitar al trabajador y tener mayor control hacia él, para que así no incurra en algún error. Finalmente, Ordoñez & Quimi (2017) En cuanto al departamento de ventas la deficiencia que tiene es el otorgamiento del crédito el cual los clientes no cumplen con lo establecido e incurren en las políticas y normas dadas dentro del contrato, esto conlleva a que la mala situación financiera se refleje al momento de ser presentadas a los altos directivos, llegando así a informar que la empresa no cuenta con liquidez para afrontar con sus obligaciones y tampoco contar con inversiones proyectadas; y Cárdenas & Velasco (2013) las morar en las cuentas por cobrar hace que este hospital decaiga financieramente, es por tal motivo que debe tener una reorganización en sus cuentas por cobrar para que pueda tener liquidez inmediata y pueda reforzarse o crecer junto a otras instituciones la que lleven a generar mejores ingresos y fortalezcan el tema financiero.

Del mismo modo, se revisó trabajos a nivel nacional, Cabrera & Chañi, (2019) la que señalan que las cuentas por cobrar tienen un efecto significativo sobre la liquidez actual y la acida, al mismo tiempo que tienen un efecto significativo sobre la liquidez inmediata y el capital de trabajo neto; igualmente Burga & Rodrigo (2019) explican que las cuentas por cobrar y la dimensión de procedimiento de cobranza incide significativamente en los indicadores de liquidez corriente y razón ácida de la empresa, para lo cual se podrá ver reflejado en los estados financieros llegando así a la toma de decisiones; así mismo Meléndez & Núñez, (2019) Señalan que la Compañía tiene procedimientos de gestión para las cuentas por cobrar al otorgar créditos, sin embargo, la dificultad que surge es que no determina los recursos, herramientas y pautas necesarios, que permiten que las actividades

de gestión operativa se dirijan adecuadamente, por lo que surgen problemas al recuperar sus cuentas, al no poder cubrir todos los objetivos establecidos. Igualmente Huerta (2019) Señala que las cuentas por cobrar están directamente relacionadas con la liquidez de la empresa para que les permita cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros, sin embargo, la demora en los pagos de los clientes genera que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo, y esta genere un atraso con nuestros proveedores la cual tengan que asumir un gasto adicional al que ya tiene previsto. Últimamente, Santiago, Valencia, & Huatangari, (2018) Señala que las políticas de crédito son parte fundamental de una empresa, el no tenerlas correctamente establecidas puede originar conflictos con los clientes, y por consiguiente perderlos como siendo de la misma manera perder un ingreso por causa de la ineficiencia de las políticas normativas.

El estudio se sustenta en la teoría de la Economía Financiera avalado por Marín & Rubio (2011); Vargas (2006). Sostuvieron que todas las entidades empresariales tienen como objetivo llegar a un punto donde puedan generar utilidad y liquidez, para llegar a este punto se debe contar con un buen manejo de las cuentas por cobrar para que no quede vacíos ni quejas a futuro, es por esto que los ingresos obtenidos por medio de las ventas deben estar analizados por un área específico que solo vea cuentas por cobrar de manera que se pueda tener un buen seguimiento y cumplir con los pago, del mismo modo da a conocer como financieramente las personas o empresas diseñan una estrategia para poder tener ingresos monetarios, muy aparte una de las tantas problemáticas financieras vendría a ser la situación del país, es por ello que muchas empresas trabajan con entidades financieras, pero a base de este servicio comienzan a tener gastos financieros que no tenían previsto. Dentro del área de tesorería se deberá realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar y ejecutar un programa donde se fijen fechas de entrega de conciliaciones bancarias para poder estar al día con las facturas pendientes de pago y de esta manera se lleve conforme al programa establecido permitiendo ver la realidad en que se encuentra la empresa financieramente, de tal manera que tendrá que prescindir de los servicios de las entidades financieras para poder seguir trabajando y seguir produciendo bienes que generen ingresos y poder cubrir las obligaciones adquiridas.

La otra teoría importante es la de Control, avalado por Hansen & Mowen (2007); Sunder (2005). La preparación de presupuestos es esencial para la planeación y el control,

el planeamiento se irá desarrollando mediante el control de los resultados y evolucionara a partir de los objetivos a largo plazo, es de esta manera que serán controladas bajo el área contable que lleva todo empresa, esta se encargara de controlar todo moviente o salida de dinero, es de esta manera que se podrá informar cada vez que se solicite el avance de la evolución de la empresa. La preparación de presupuestos se llevara mediante un flujo financiero, la cual nos hará saber la situación económica de la empresa, a partir de esto vamos a poder controlar aquello gastos que genera la empresa, estos resultados se verán reflejado periódicamente en los balances generales que serán presentados a los gerentes, es por ello que mediante este control se tomara medidas la cual guíen al mejor planteamiento de las cuentas por cobrar , es así como como podrá tener en orden todas las facturas archivadas y con sus documentos correspondientes, depósitos, detracciones, retenciones, etc. De igual manera adjuntar notas de crédito y las ventas aceptadas con su respectiva documentación solicitada por el cliente.

Igualmente, el estudio se sustenta en la teoría de Contabilidad Social avalado por D`onofrio (2008); Díaz (2014). La empresa está encargada a socializar con sus trabajadores a conocerlos bien con el fin de saber cuáles son sus objetivos en la empresa e ir viendo el desarrollo de cada uno, también ver su compromiso y su aportación a la empresa, de esta manare en la presentación del estado financiero a los altos directivos veremos reflejados los movimientos y el estado en que se encuentra la entidad la cual reflejara el comportamiento y el porcentaje de rendimiento del trabajador, este balance conlleva a la toma de decisiones y las acciones correspondientes. La relación social dentro de la entidad es esencial ya que este modo podremos saber el objetivo del empleador en la empresa, a donde quiera llegar y de qué manera, la capacidad del trabajador también conlleva a que la empresa brinde capacitaciones y algunos gastos que pueda ocasionar el avance de esta, de aquí dependerá si el trabajador es efectivo o no. En la labor diaria del trabajador este debe ser capaz de rendir lo establecido por la entidad, lograr los estándares proyectados para la meta a donde se quiera llegar, esta acción del trabajador permitirá ver reflejado en los estados financieros el avance monetario, y la rentabilidad que produce. Asimismo la utilidad generada será beneficiada también para el trabajador, conforme a su buena labor.

En este mismo sentido se ha conceptualizado sobre las cuentas por cobrar según, González, (2020); Thomas, (2016); Morales & Morales, (2014); Vilorio & Zapata, (2018). La cual indica que se entiende por cuentas por cobrar todo ingreso que la empresa genera por medio de una venta de servicio o venta de producto, esto permitirá seguir invirtiendo en sus activos y poder generar más ingresos, es así que los ingresos que la empresa desea tener debe darse no mayor en un periodo de 30 a 60 días, esto es para que ella tenga liquidez en sus gastos mensuales, ya que si pasan este periodo será un dinero estancado, la cual no la podrá trabajar, además toda factura de venta debe estar relacionado o adjuntado con sus órdenes de servicio y/o los contratos firmados, estas son políticas del cliente al momento del pago de la factura, para tener control de este servicio o venta.

La empresa deberá tener la aceptación de la factura para que sea validada y tenga su respectivo pago, por consecuencia la empresa deberá contar con personal que esté acorde a las necesidades de la entidad, la cual se enfrentara a posibles situaciones que conlleven a una mala gestión, es por ello que se debe tener mejor control de la cuentas por cobrar, así mismo con los créditos otorgados la cual harán que la empresa atraiga más clientes de los que ya tiene. Comprenderá la necesidad de tener bajo control las cuentas por cobrar, de esta manera podrá darles seguimiento a los clientes para que estos no se encuentren como morosos y no habidos, es de este modo que la empresa puede tener la liquidez que se requiera y hacer frente a sus obligaciones, deberá establecer normas y políticas dentro de la organización la cual dará limitaciones al momento de que el cliente pague, como norma la empresa podrá dar facturas al crédito, este beneficio dado al cliente es para que ellos cumplan con la empresa y tengan el tiempo suficiente para que paguen.

Del mismo modo deberá ver un personal denominado solo para que vea esa área, ver las cobranzas a los clientes, esto será de suma importancia porque los clientes tendrán la obligación de cumplir con este plazo determinado, de igual forma deberá tomar control de los contratos que adquirió, por parte del cliente este debe enviar la información correcta para que la factura sea aceptada, del mismo modo el contador será responsable del envío de la documentación adjuntada a la factura, ya que de este dependerá el ingreso y necesidad que se requiere el dinero, por parte del cliente este dará el visto bueno con una aceptación a la factura, es de este modo que el trabajador llevara el protocolo del seguimiento de la factura y cumplirá con su obligación llegando así a evitar perjudicar a la empresa, es por

ello que las políticas de la empresa permita distinguirlas de las otras, dando la facilidad al cliente en los momentos de pago, a la misma vez este podrá darse cuenta que atraerá a nuevos clientes y formara vínculos fuertes y exitosos, es por ello que el área contable recaudara personal capacitado para labores específicas la cual dará resultados al momento de sus obligaciones, siendo así el área de cuentas por cobrar la fortaleza de economía de la empresa.

Es preciso señalar, que las cuentas por cobrar son ingresos dinerarios que la empresa adquiere por la prestación de un servicio, estas son dadas bajo un contrato compra-venta gestionada por la administración y que deben ser a corto plazo por lo que es un activo circulante. En tal sentido, las subcategorías son: a) Ingreso, según Hirache (2015) mencionan que los ingresos dentro de una empresa es fundamental porque permitirá contar con el dinero en corto plazo, esto será resultado de los pagos de los clientes la cual se le brido un servicio, este ingreso se volverá liquidez para la empresa el cual podrá afrontar sus obligaciones, de la misma manera este podrá adquirir nuevos activos la cual permitirá que el dinero cobrado pueda mantenerse en movimiento y genere mayores ingresos, es por ello que los responsables del área deben tener un manejo adecuado de las cuentas por cobrar, para que no puedan causar algún perjuicio en la empresa, del mismo modo este puede obtener ganancia de la venta de sus activos y obtener algo de liquidez; b) Activo circulante, según Altuve & José (2014) afirman que el activo circulante permitirá ver el efectivo de la empresa el cual podrá ser usado para el pago de sus obligaciones, este dinero servirá para caja y movimientos bancarios, por otro lado las cuentas por cobrar deberá tener un seguimiento constante de los clientes para que así tengan la certeza que están al día en sus pagos y también puedan ver si este ya no está ejerciendo sus actividades, de igual manera deben tener normas que permitan adaptarse al momento de la emisión y envío de las facturas, todo documento debe estar bien adjuntado por el requerimiento del cliente, es de esta manera que podrán tener un mejor control de los ingresos dinerarios de la entidad, ya que toda empresa funciona a través de sus ingresos.

El estudio tiene justificación teórica porque se sustenta en la teoría económica la cual vea los ingresos dinerarios y la liquidez inmediata que permitirá dar movimiento al efectivo invirtiendo en activos que produzcan beneficios para la empresa; asimismo la teoría de control permitirá implementar mejoras políticas y normativas dando así un

sistema el cual alertara el atraso de los clientes morosos ; de igual forma la teoría de contabilidad social guiara la evolución del trabajador y sus objetivos en la empresa, es así como se verá reflejado en el estados financiero si el trabajador está cumpliendo con las normas laborales.

El estudio de la justificación metodológica se realizó dentro del alcance del enfoque cualitativo, lo que nos permite apreciar los diversos temas, de la misma manera que nos permite triangular información, en este sentido. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas la cual permitirá documentar lo logrado, y ver la situación en la que se encuentra la empresa.

El estudio de la justificación práctica realizara una mejor gestión dentro de la organización dando como resultado el mejor manejo de las cuentas por cobrar, de esta manera la empresa podrá ser uso del efectivo y este tomar decisiones para el crecimiento de esa utilidad, por consiguiente si la empresa tiene un buen flujo de dinero i dispone de ella, el trabajador será participe de ese efectivo en el momento que la empresa reparta utilidades, es de esta manera que la entidad logra sus objetivos y obtiene un mayor crecimiento.

Para el estudio se formuló el problema general: ¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima 2020?; y los problemas específicos; a) ¿Cuál fue la situación de los ingresos en una empresa constructora, Lima 2020?; b) ¿Cuál fue la situación de los activos circulantes en una empresa constructora, Lima 2020?

Asimismo, el objetivo general fue; Analizar las cuentas por cobrar en una empresa constructora, Lima 2020; y los objetivos específicos a) Analizar los ingresos en una empresa constructora, Lima 2020; b) Analizar los activos circulantes en una empresa constructora, Lima 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo el mismo que consiste permitir la recolección de información del sector donde se investigara, analizará hechos donde el proceso desarrollara una teoría que la afiance, por lo tanto la investigación vera el comportamiento y percepción de los trabajadores de la empresa, de esta manera la investigación aportara al análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de construcción, lima 2019, mediante la cual se recolectara información de diferentes años llevando a cabo un análisis de la situación de la empresa mediante periodos anteriores a la actualidad. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014).

Asimismo el método utilizado fue el estudio del caso, nos permitirá describir un suceso real o simulado la cual ampliara conocimientos para poder resolver algún problema y analizarlo seleccionando las situaciones de acuerdo con su relevancia, así mismo recolectar la mayor cantidad de información posible seleccionando conceptos útiles la que serán guías para el estudio del caso, Siendo de esa manera un aporte cuyo desarrollo solucionara problemas encontrados, de este modo se analizara la información seleccionada la cual se querrá conocer a profundidad, llegando al punto de encontrar la problemática que aqueja la entidad que en este caso es cuentas por cobrar, y poder darle solución a esa mala implementación de gestión que tiene la empresa. Monje, (2011).

Igualmente se aplicó el método analítico porque permitirá ir evaluando la información clasificada, la cual se ira segregando datos con menor importancia y dejando datos importantes, dentro de este análisis se podrá observar hechos particulares la cual se podrá comprender mejor la naturaleza del fenómeno, es así que este estudio analizara todas las partes o elementos para observar las causas que nos permitan conocer el objetivo de nuestra investigación con lo que se podrá explicar y comprender mejor su comportamiento, es por eso que la importancia de la investigación del análisis residirá en que comprenda la esencia del problema y también conocer la naturaleza de sus partes Gómez,(2012).

2.2 Escenario y unidades informantes

El presente trabajo conlleva a conocer el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora, esta entidad que se dedica a la construcción de edificios, servicio de mantenimiento de plantas mineras, servicio de instalación de sistemas contra incendios, instalación de bombas de agua, mantenimiento de las bombas de agua, entre otras. Desde su apertura la empresa se ha visto inmersa muchos problemas comerciales respecto a sus cuentas por cobrar, debido a que la empresa no tiene procedimientos y políticas bien definidas.

Los participantes fueron: a) Persona de género masculino, de 48 años, con 20 años de experiencia y con ocupación de Gerente General; b) Persona de género femenina, de 60 años, con 40 años de experiencia y con ocupación de Contadora profesional; c) Persona de género masculino, de 31 años, con 10 años de experiencia y con ocupación de Asistente contable; d) Persona de género masculino, de 30 años, con 7 años de experiencia y con ocupación de Asistente contable; e) Persona de género masculino, de 45 años, con 7 años de experiencia y con ocupación de Administrador. Todos los trabajadores fueron seleccionados para esta entrevista, porque, están vinculados directamente con la problemática de la empresa constructora.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Las cuentas por cobrar son ingresos dinerarios que la empresa adquiere por la prestación de un servicio, estas son dadas bajo un contrato compra-venta gestionada por la administración y que deben ser a corto plazo por lo que es un activo circulante.

Tabla 1

Categorización de las cuentas por cobrar

Sub categoría	Indicador
Ingresos	Ordinarios
	Extraordinario
Activos circulantes	Efectivo
	Cuentas por cobrar

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de los datos se aplicó la técnica de la entrevista, es un método el cual podemos dar como resultado información esencial, esto se lleva a cabo mediante una encuesta escrita entre las personas seleccionadas de igual forma una encuesta verbal la cual el entrevistador podrá ver muchas características si este está dando la respuesta correcta, por lo tanto la entrevista aportará dando un resultado claro la que llevara al punto clave de nuestra investigación permitiendo descubrir hechos o consecuencias que se han venido dando en la empresa, de igual forma la recolección de toda la información nos mostrará puntos donde plantearemos soluciones o medidas para cambiar la problemática del caso Monje (2011). Igualmente se aplicó la técnica del análisis documental el cual permitirá acceder a documentos que satisfagan a nuestra investigación de tal manera que nuestra información sea de suma interés para quien lo requiera, para esto se van a identificar distintos elementos esenciales del documento que servirán para la recuperación de información contenida en ellos, asimismo aportara a que los documentos recolectados reflejen la situación de la empresa , esto nos simplificara el contenido la cual se podrá representar de una forma diferente a la original , llegando así a tomar elementos esenciales o referenciales la cual podrá transformar la información contenida en él Dulzaides & Molina (2004).

El instrumento aplicado fue la guía de entrevista que tiene como objetivo brindarnos información relevante mediante las preguntas hechas a cada personal, llegando así a tener un resultado que llevara a ver el problema de la empresa, estas entrevistas son dadas a personas claves dentro de una empresa la cual tienen contacto directo con la problemática del caso o situación encontrada, por lo tanto este instrumento aportara de tal manera que la pregunta se irá desarrollando conforme la medida que van emergiendo las respuestas del entrevistado, las cuales estas serán adaptados a cualquier situación que presente la empresa, llegando a dar un resultado favorable y beneficiario a favor de la entidad Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). La ficha técnica fue:

Nombre: Guía de entrevista

Autor: Jhancarlos Pachas

Año: 2020

Subcategorías – ítems/preguntas: Ingresos; Activo circulante

El instrumento numero dos correspondió a la ficha documental la que permitirá obtener información real y fidedigna mediante un protocolo el cual dará orden a la revisión de nuestro informe, por lo tanto este instrumento ayudara a seleccionar información que pueda servir y brindar aporte a la investigación que se está desarrollando, de igual manera esta investigación aportara a que se clasifique y contraste información que se recolecta para que dé evidencia a los resultados encontrados, es así que toda información útil pueda servir para llegar al punto que requiere la investigación y poder dar solución al problema que aqueja la empresa Barbosa, Barbosa, & Rodríguez (2013).

La ficha técnica fue:

Nombre: Guía de entrevista

Autor: Jhancarlos Pachas

Año: 2020

Subcategorías – ítems/preguntas: Ingresos; Activo circulante

Tabla 2

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos

Subcategoría	Instrumentos			
	Nº	Entrevista Ítems	Nº	Análisis documental Ítems
Ingresos	1.	En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?	1.	Balance general – anexos de los activos
	2.	¿En los estados financieros la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?	2.	Balance general - anexos
Activo circulante	3.	¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?	3.	Balance general - anexos
	4.	¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se reflejan la realidad de la empresa? ¿Por qué?	4.	Balance general - anexos

2.5 Proceso de recolección de datos

Para la recopilación de los datos, se ha seguido los siguientes pasos: 1) Revisión de la literatura del marco teórico; 2) Diseño del instrumento; 3) Recopilación de la información; 4) Aplicación de la entrevista; 5) Diseño de análisis documental; 6) Aplicación de análisis documental; 7) Triangulación; 8) Redacción informe final.

2.6 Método de análisis de datos

El Atlas ti, particularmente apoya a codificar las entrevistas asignando indicadores la que facilitan el proceso a una visión más completa del texto, además proporciona componentes muy utilices que exportaran datos y síntesis de la información. De igual manera elimina texto que no es significativo para la investigación.

Para el estudio se aplicara la triangulación, la que consiste en argumentar y señalar cual es la fuente donde tomamos la información, sobre todo si tenemos dos informaciones que se refieran a un mismo evento y a la vez presentan datos distintos, estas tendrán que corroborar cuál de ellas es la más acertada dependiendo de la veracidad de la fuente, autor de donde se dirija o hacia dónde va esta información, será de mucha importancia que toda la información que llegue a utilizar esté bien fundamentada y argumentada, del mismo modo estos datos ayudaran a acceder a diferentes fuentes que hemos recolectado para poder comenzar a encontrar diferencias que nos permita llegar algún contraste, esto nos conllevara a dar seguimiento a las tendencias que se encontrara en la información y que nos pueda ayudar a sustentar y a dar soportar un dato, es por ello que después de toda la información recaudada se empezaremos a tomar decisiones que favorezcan a la empresa. Okuda & Gómez (2005).

2.7 Aspectos éticos

Los autores han sido citados según norma APA por lo que no es copia. Se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por tener conocimiento de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión de cada uno de ellos. La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020

La empresa constructora es una entidad que se dedica a la prestación de servicio de construcción de edificios y otros servicios, desde unos años atrás la empresa viene teniendo muchas ineficiencias en el área de cuentas por cobrar y el mal seguimiento de las deudas que tienen los clientes, el personal encargado de ver los ingresos de la empresa son colaboradores que no están capacitados, esta falta es de conocimiento por el gerente la cual debería de tener al personal al día con la información contable, el trabajador muchas veces ve toda el área de contabilidad la cual no le permite enfocarse bien en las cuentas por cobrar y por ello tener una mala información de la cartera de clientes, del mismo modo la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos que estén establecidos, esto ayudaría mucho a los trabajadores.

La empresa cuenta con 03 (tres) personales encargados de la contabilidad, este personal se ocupa de ver todas las cuentas contables, es aquí donde no se maneja un control de las áreas designadas para cada personal, muchas veces hay días que un personal ve cuentas por cobrar y otros días cuentas por pagar, es aquí donde ocurre un mal cruce de informaciones, ya que cuando se solicita información de los clientes deudores el personal que estuvo viendo antes cuentas por cobrar y ahora por pagar no tiene la información correcta solicitada y esto hace que se desconozca que ingresos están pendientes.

Otro factor que afecta a la empresa es el mal manejo de la cartera de clientes, el trabajador no tiene seguimiento constante de los clientes que adeudan a la empresa, tampoco los pagos a crédito que fueron otorgados, es de esta manera que la empresa desconoce que no cuenta con ingresos ni la liquidez para afrontar sus obligaciones.

De la información obtenida por los informantes se analizó lo categoría cuentas por cobrar, las subcategorías ingreso y activo circulante; asimismo, los indicadores que son ordinarios, extraordinarios, efectivo y cuentas por cobrar tal como se muestra en la Figura 1.

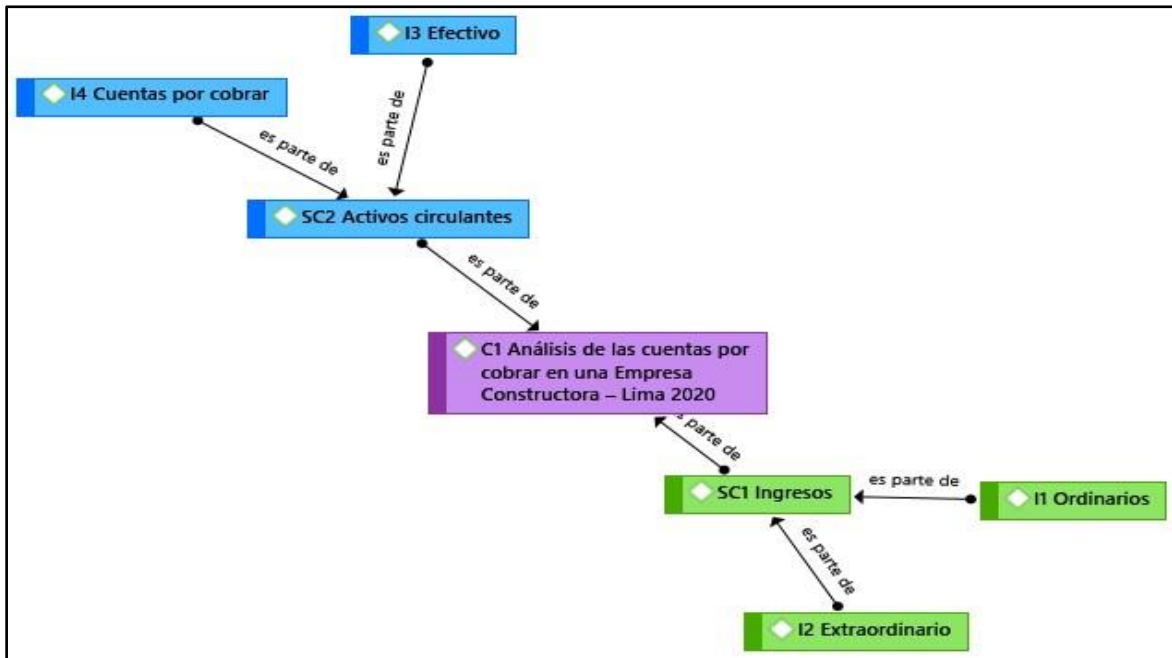


Figura 1. Neurona de la categoría y sub categoría de las cuentas por cobrar

3.2 Análisis de los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020

Según las encuestas realizadas sobre los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020, se obtuvo como resultado dos indicadores de mayor relevancia que son ordinarios y extraordinarios.

En toda organización los ingresos es el punto clave de toda empresa porque a base de esto la empresa comienza a dar movimientos a su dinero, es decir que puede comprar activos para seguir brindando servicios a los clientes, este ingreso debe tener un control adecuado y ser destinado objetivamente la cual cumpla con sus obligaciones, estos ingresos son dado siempre y cuando el cliente cumpla con los pagos pendientes, además de haber tenido un cronograma de fecha de pago, es de esta manera que se debería llevar todas las cuentas por cobrar teniendo un orden y seguimiento de los clientes, revisión en sunat, verificación si se encuentra ejerciendo sus actividades para que así no caigan con un cliente que no pagará y a la vez no tener una cuenta por cobrar dudosa, esto se dará cuando el cliente comience adeudar después de un año. Por su parte, los ingresos ordinarios vienen a surgir por medio de la actividad que brinda la empresa, es decir la venta o la prestación de servicio la cual nos genera un ingreso y liquidez inmediata, los ingresos extraordinarios en la empresa son por la venta de algún activo, son ingresos que no forman parte de la

actividad de la empresa, estos ingresos deben estar bien contabilizados para cualquier fiscalización de sunat, se debe tener un control y a la vez todos los documentos en orden.

Según las encuestas, el gerente general argumenta que todas las facturas de ventas son emitidas en los meses correspondientes, del mismo modo son registradas en los sistemas porque se tiene que declarar mensualmente, el detalle es que se lleva una mal manejo de los clientes, es por eso que muchas veces se desconoce el estado de cobranza al cliente y no contamos con el dinero que se necesita, además, la falta de conocimiento de los créditos que se le da, está haciendo que la empresa no tenga la liquidez inmediata, y esto conlleva a que la entidad genere un mal hábito a los clientes y que ellos decidan cuando pagar. Además en los estados financieros los ingresos extraordinarios son registrados ya que son ingresos que provienen de activos que ya no tienen uso y ya no están valorizados, esto normalmente se usa para poder obtener dinero en poco y poder cubrir algunas obligaciones.

El contador menciona que los estados financieros siempre se reflejan la totalidad de las ventas debido a que así se puede mostrar realmente la situación actual de la empresa. Además, esto permite controlar con exactitud las cuentas cobradas y pendientes por cobrar de cada cliente, la cual no se está llevando de esa manera, ya que el personal que maneja esa cuenta no está capacitado o cumple varias funciones por la cual no le permite enfocarse bien al momento de informar las deudas que tiene el cliente. Los ingresos extraordinarios están registrados en los estados financieros porque permite mostrar la realidad actual de la empresa.

Así mismo, el asistente contable uno indica que en los estados financieros si son registradas las ventas, porque son declaradas de forma mensual, y para realizar los estados financieros se toman estos datos e incluso se agregan aquellos que no se hayan considerado en su momento de ser el caso. Así mismo los ingresos extraordinarios están registrados porque de esa forma mostrara, controlará y diferenciará los ingresos por cada concepto de giro de negocio.

También el asistente contable dos señaló que el registro de las ventas es indispensable para la declaración de los impuestos mensuales, este punto de las

declaraciones de impuestos se lleva de una manera lineal, ya que la empresa no desea caer en ninguna infracción tributaria, el punto débil es el manejo de la información de las cuentas por cobrar, el desconocimiento y atraso de el porque los clientes no están pagando o no se le está cobrando en los plazos establecidos. Por otro lado todos los ingresos que no son ventas son considerados, debido a que caso contrario se estaría incurriendo en una falta tributaria.

Finalmente, el encargado de recursos humano responde que la situación en la empresa no lleva un buen manejo de las ventas que realiza, no tiene un orden cronológico y correlativo de todos los comprobantes de pago que emite la empresa en el desarrollo de sus operaciones, es importante llevar los registros de ventas de forma ordenada para que al final de cierto periodo mensual no tener inconveniencias al momento de calcular los impuestos. De igual manera algunos ingresos extraordinarios surgen mediante la venta de activos para obtener efectivo y cumplir con las obligaciones a corto plazo.

3.3 Análisis del activo circulante en una empresa constructora - Lima 2020

Según las encuestas realizadas sobre el activo circulante en una empresa constructora - Lima 2020, se obtuvo como resultado dos indicadores de mayor relevancia que son efectivo y cuentas por cobrar.

La empresa debe contar con lo primordial que es el dinero, esta será la base para el inicio de sus actividades y el crecimiento que desea tener, es por ello que las cuentas por cobrar deben estar en perfecto orden para que así los cobros sean puntuales y el empleador este al día con los sueldos del personal, además de cumplir con los proveedores. El efectivo que ingresa a la empresa por medio del servicio brindado, es dirigido a las cuentas bancarias ya que desde aquí se dirigirán los cargos o pagos a realizar, esto vendría a ser la liquidez de la empresa, la cual dará movimiento al dinero convirtiéndolo en activo generando mayor ingreso. Es por tal motivo que la cuentas por cobrar deben tener un buen manejo, ya que de esta dependerá el funcionamiento de la entidad, porque si la empresa no cuenta con la liquidez inmediata no tendrá recursos para afrontar con sus obligaciones, es importante que el personal encargado del área tenga un buen manejo y conocimiento de sus funciones, estar siempre contactándose con los clientes para saber el estado actual de su empresa y así no correr ningún riesgo a futuro.

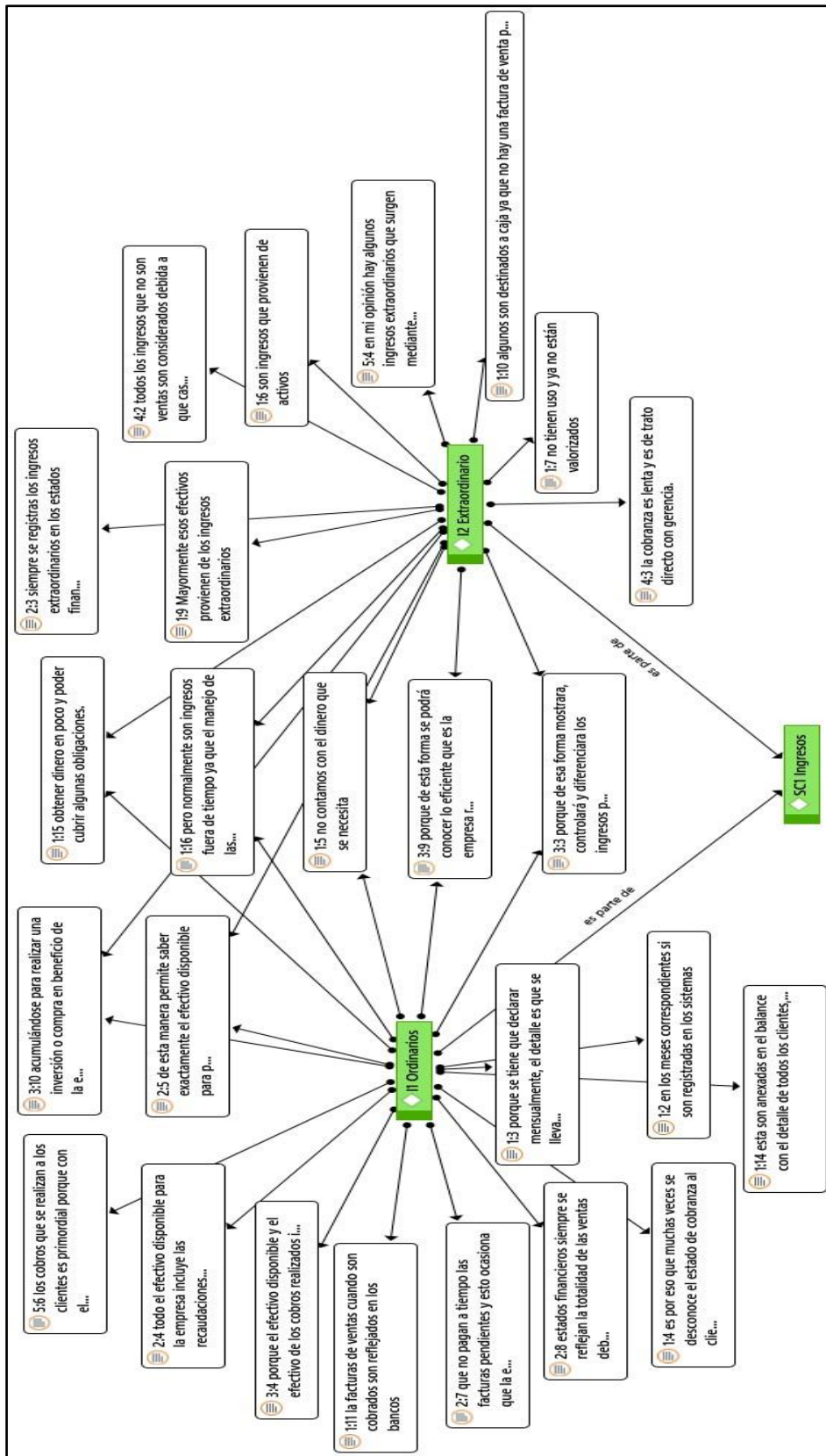


Figura 2. Red de Ingresos

Según las encuestas realizadas, el gerente general indica que mayormente esos efectivos provienen de los ingresos extraordinarios, y algunos son destinados a caja ya que no hay una factura de venta por medio, por otro lado la facturas de ventas cuando son cobrados son reflejados en los bancos, pero normalmente son ingresos fuera de tiempo ya que el manejo de las cuentas por cobrar no mantiene políticas ni normas para el cobro a los clientes, así mismo, en los balances anuales en las cuentas por cobrar se ven reflejadas todas las deudas que tienen nuestros clientes, esta son anexadas en el balance con el detalle de todos los clientes, es por ello que la realidad de la empresa se encuentra sin liquidez y sin poder cumplir sus obligaciones.

El contador explico que el efectivo disponible para la empresa incluye las recaudaciones realizadas por las ventas generadas en el período, de esta manera permite saber exactamente el efectivo disponible para poder realizar una inversión futura, además las cuentas por cobra reflejan la realidad de la empresa mostrando en ellas que existe mucha morosidad por parte de los clientes que no pagan a tiempo las facturas pendientes y esto ocasiona que la empresa tenga dificultades de cumplimiento con sus proveedores.

Del mismo modo, el asistente contable uno señala que el efectivo disponible y el efectivo de los cobros realizados ingresan a una misma cuanta acumulándose para realizar una inversión o compra en beneficio de la empresa según su necesidad, por otro lado, la empresa podrá conocer lo eficiente que es con respecto a sus procedimientos de cobranza, también se podrá conocer si la empresa será sostenible en el mercado teniendo cuentas por cobrar elevadas.

También el asistente contable dos manifestó que la cobranza es lenta y es de trato directo con gerencia, es por tal motivo la demora del ingreso del efectivo, ya que el gerente desconoce de las fechas de pago que debería realizar el cliente. Así mimos señala que ciertas facturas se encuentra en litigio e incobrables y se necesita aprobación de gerencia para la provisión de cobranza Dudosa.

Por su parte el personal de recursos humanos señalo que los cobros que se realizan a los clientes es primordial porque con el efectivo que disponen pueden cumplir con sus obligaciones tales como: pago de impuestos, PLAME y otros. Del mismo modo los pagos

que realizan los clientes son provisionadas pero con alta demora de cancelación, mediante los anexos se detalla los documentos pendientes de cobro debido a la ineficiencia del área encargada.

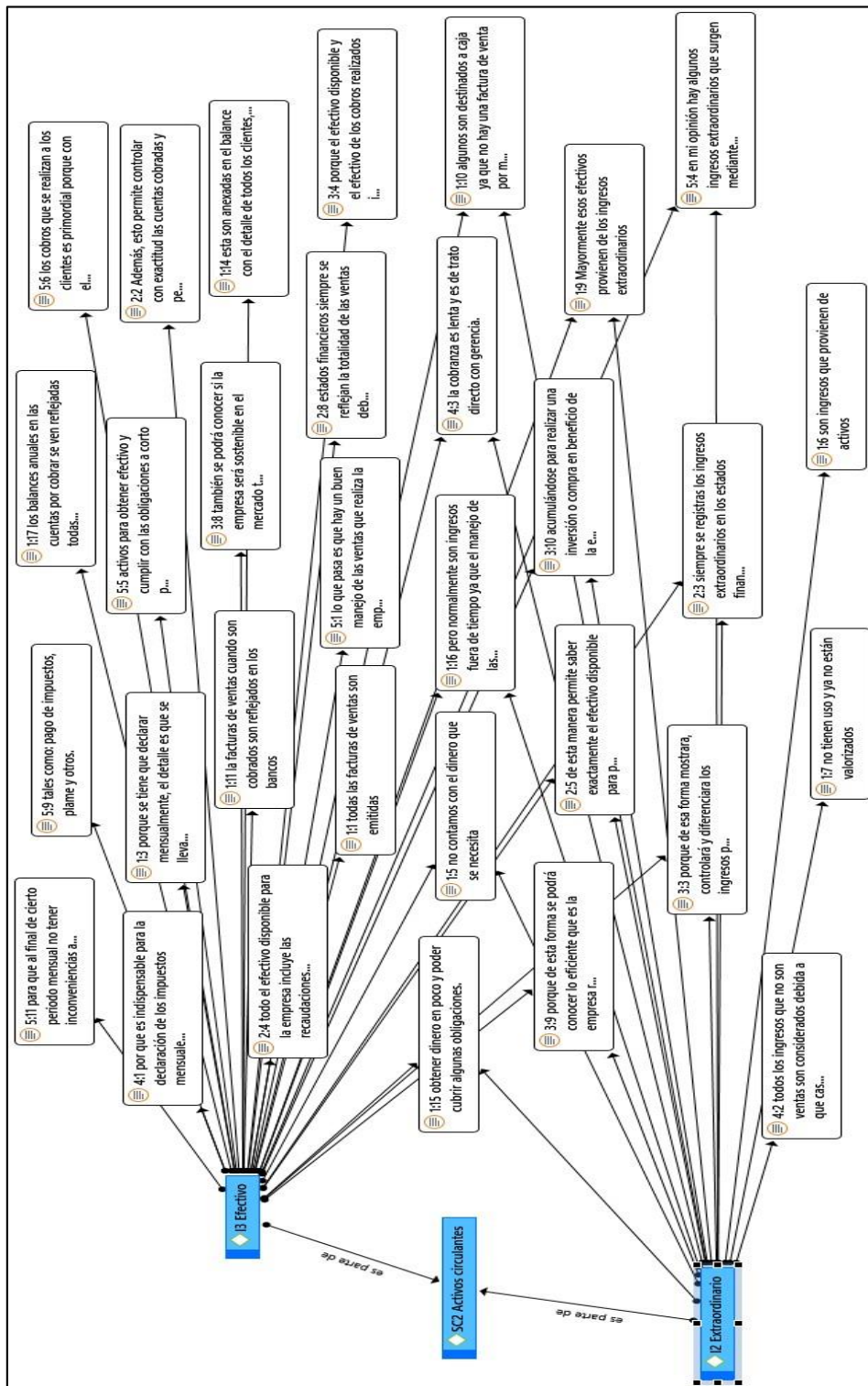


Figura 3. Red Activo circulante

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El estudio abordó la presente investigación titulado “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020” se realizó con el objetivo general de analizar las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020. Adicionalmente se plantearon dos objetivos específicos dirigidos a analizar cada subcategoría de las cuentas por cobrar, entre las que están ingresos y activos circulantes. A continuación, se contrastan los resultados del estudio con los resultados de otras investigaciones relacionadas al tema.

Dentro del objetivo general que es analizar las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020, se determina que en la empresa constructora para que tenga un buen manejo en las cuentas por cobrar, deberá tener un proceso al momento de los ingresos y además en los activos circulantes, el personal encargado del área deberá ser capacitado para que así tenga mejor conocimiento del sistema, el gerente deberá ser consiente del cambio que está realizando en su empresa para que así pueda generar más ingresos a futuro y pueda ver la importancia del buen manejo en las cuentas por cobrar. Del mismo modo se deberá supervisar las políticas dentro de la cartera de clientes para ver si estos están cumpliendo con lo establecido por la entidad y a la vez revisar si tienen créditos vencidos, previendo todos estos puntos la empresa podrá contar con la liquidez inmediata.

Este resultado concuerda con los estudios internacionales por Torres y Avelino (2017), porque indica que las cuentas por cobrar no tienen las normas adecuadas para la recuperación de la cobranza, del mismo modo no cuenta con una adecuada política ni procedimiento, la cual podría ocasionar que los clientes tengan muchas moras y estos lleguen a ser cuentas incobrables, sin embargo se difiere de los estudios internacionales Ordoñez & Quimi (2017), porque el personal manifiesta que la falta de capacitaciones es por los costos, falta de tiempo y por actividades personales que no le permiten. Así mismo, se difiere con los estudios internacionales Cárdenas & Velasco (2013), porque concluyó que una vez aplicadas las técnicas de procesamiento y análisis de los datos se procedió a

analizar las variables objeto de estudio tales como: rentabilidad, morosidad de las cuentas por cobrar y liquidez.

En relación con el primer objetivo específico, analizar los ingresos en una empresa constructora, Lima 2020, se determinó que la empresa no cuenta con un seguimiento de los ingresos, del mismo modo no tiene un orden al momento de realizar las conciliaciones bancarias la cual se produce un cruce de mala información al momento de realizar los estados financieros y la empresa presume con dinero que aún no ha sido pagado, es por ello que las cuentas por pagar deben estar bien anexadas para poder tener un mejor control de ello.

Este resultado concuerda con los estudios internacionales Avelino (2017) porque permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, además actualizando políticas y procedimientos. Asimismo se coincide con los estudios nacionales Meléndez & Núñez (2019), porque revela que a través de la disminución de la liquidez en las cuentas por cobrar se implementaría eficientemente las políticas de crédito y cobranza y un análisis adecuado de las razones financieras de gestión. Del mismo modo se difiere con los estudios nacionales Burga & Rodrigo (2019), porque en las cuentas por cobrar, la dimensión de procedimiento de cobranza incide significativamente en los indicadores de liquidez, asimismo, en la morosidad y la incobrabilidad no tiene una incidencia significativa en la empresa. Finalmente se difiere con los estudios nacionales Cabrera & Chañi (2019), porque las cuentas por cobrar tienen un efecto significativo sobre la liquidez actual y la acida, al mismo tiempo que tienen un efecto significativo sobre la liquidez inmediata y el capital de trabajo neto.

Finalmente, con relación al segundo objetivo específico analizar los activos circulantes en una empresa constructora, Lima 2020, se encontró que la empresa no cuenta con la solvencia económico por consecuencia de mal manejo de las cuentas por cobrar las que llevaron a tener demoras de pago con nuestros proveedores, dentro de este problema la directiva no maneja un plan de estrategia ante estos casos y tampoco políticas de cobro. Este resultado concuerda con los estudios internacionales Gallegos (2020), porque la situación económica del negocio se evalúa como favorable, lo cual se justifica por un incremento en sus ingresos por ventas de hasta un 10% anual. Respeto al análisis de los

índices y ratios, se han solicitado aquellos que evalúan la liquidez y la rentabilidad sin considerar el ciclo de conversión del efectivo. Además concuerda con los estudios nacionales Huerta (2019), porque que las cuentas por cobrar están directamente relacionadas con la liquidez de la empresa para que les permita cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros, y finalmente difiere con los estudios nacionales Santiago, Valencia & Huatangari (2018), porque la empresa cobra oportunamente las facturas que emite a sus clientes, ya que al inicio del contrato no se establecen políticas calves de cobro dentro de ella.

4.2 Conclusiones

Primera: La empresa de construcción no tiene implementado políticas ni normas, cuenta con muchas ineficiencias en el área de cuentas por cobrar además tiene un mal seguimiento de las deudas que tienen los clientes, el personal que se encarga de ver los ingresos de la empresa son trabajadores que no están capacitados y no tienen conocimiento de la cartera de clientes, es por ello que la gerencia deberá tener al personal al día con la información contable.

Segunda: La empresa no cuenta con un control adecuado de los ingresos ya que esto es responsabilidad del área a cargo, por la falta de ingresos la empresa no cumple con sus obligaciones, además estos ingresos van son dados siempre y cuando el cliente cumpla con los pagos pendientes, es por ello que de haber tenido un cronograma y fecha de pago la empresa hubiese tenido liquidez y afrontar todos sus pagos, es así que de esta manera todas las cuentas por cobrar deben tener un orden y seguimiento de los clientes.

Tercera: La empresa de construcción no cuenta con el control adecuado sobre los activos circulantes, el efectivo que ingresa a la empresa por medio del servicio brindado, es dirigido a las cuentas bancarias, es aquí donde se debería comenzar a girar el dinero para obtener más dinero, pero no, el mal manejo de las cuentas hacen que gerencia desconozca si un cliente realizo el abono correspondiente, la que conlleva a tener una mala información y perjudique financieramente a la empresa.

4.3 Recomendaciones

Primera: Implementar un proceso en las cuentas por cobrar, llevando así un mejor control mediante los registros mensuales y anules donde se vean reflejada las cuentas que estén a vencer y las que ya estén vencidas. Por otra parte, la otorgación de crédito se llevara de manera cómo ha venido cumpliendo con sus pagos. Finalmente, realizara el seguimiento de las cuentas pendientes, mediante correos, envió de cartas físicas de recordatorio de las deudas que tiene el cliente, también se utilizaran las agencias bancarias para el cobro de facturas pendientes y del mismo modo llegar a procedimientos legales.

Segunda: Implementar un correcto manejo de los ingresos mediante procesos detallados, políticas internas, además de supervisiones permanentes para que el trabajador cumpla con lo establecido y dé a conocer los ingresos de una forma más detallada, la cual se verá reflejado los saldos reales de los movimientos de mis ingresos ordinarios y extraordinarios, de este modo serán revisadas por los responsables a cargo.

Tercera: Implementar mensualmente un reporte de mis activos circulantes, donde se vea reflejado el efectivo que ingresa por cada servicio, de igual manera se deberá realizar conciliaciones bancarias mensuales las que darán a conocer mejor la información financiera de la empresa, de este modo se podrá tener mejor seguimiento de los clientes y a la vez estar en constante contacto con ellos, es de esta manea que la empresa contara con la liquidez necesaria que requiera para poder cumplir con sus obligaciones.

REFERENCIAS

- Altuve, G., & José, G. (2014). *Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante*. Venezuela: Redalyc.org.
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Barbosa, J., Barbosa, J., & Rodríguez, M. (2013). Revisión y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. *Scielo*, 12. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300005
- Burga, H., & Rodrigo, S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Cabrera, Y., & Chañi, L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodos 2014 - 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- D`onofrio, P. (2008). Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial. *UBA Facultad de ciencias económicas*, 28.
- Díaz, M. (2014). La Contabilidad Social Origen y Paradigma. *Quipukamayoc*, 36.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*.
- Flores, M., & Naval, Y. (2017). 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. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36. doi:DOI:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gonzales, E., Sanabria, S., & Zuñiga, A. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Valor Contable*, 3(1), 59-74.
- González, J. (2020). Cuentas por cobrar. *Zona económica*, 1.
- Hansen, D., & Mowen, M. (2007). *Administración de costos contables y control*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hirache, L. (2015). *Estados financieros conforme a NIFF*. Perú: Pacífico editores sac.
- Huerta, K. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Jácome, N., Sepúlveda, M., & Pabón, J. (2017). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta. *Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), 149-172.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Fac.cienc.econ*, XXVI(1), 181-217. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Mantilla, D., Ruiz, R., & Zavaleta, H. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. *Pueblo Continente*, 28(2), 605-610.
- Marín, J., & Rubio, G. (2011). *Economía Financiera*. España: INO Reproducciones S.A.
- Melendez, L., & Nuñez, F. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa de combustible, en el período 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad surcolombiana.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Créditos y Cobranza*. México: Grupo editorial Patria S.A.
- Santiago, J., Valencia, S., & Huatangari, S. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Peru S.A.C., periodos 2012-2017*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad nacional de colombia.
- Thomas, C. (2016). *Contabilidad de Horngren*. Colombia: Pearson educación de colombia s.a.s.
- Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía.LTDA. *Revista eumednet.*, 1-14.
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica un enfoque latinoamericano*. México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H, C.A. *Enfoques*, 6.

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Enfoques*, 2(6), 138-148. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:			
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	
¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020.	Ingresos	1. Ordinarios	En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?	
			2. Extraordinarios	¿En los estados financieros la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:			
¿Cuál fue la situación de los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020?	Analizar los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020.	Activos circulantes	Sub categorías	Indicadores	Ítem
			1. Efectivo	¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?	
¿Cuál fue la situación del activo circulante en una empresa constructora - Lima 2020?	Analizar el activo circulante en una empresa constructora - Lima 2020.		2. Cuentas por cobrar	¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se refleja la realidad de la empresa? ¿Por qué?	
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: Cualitativo Método: Analítico e inductivo	Unidad informante: Gerente General, contador, asistente contable (1), asistente contable (2), recursos humanos.	Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y ficha de análisis documental.		Procedimiento: 08 Análisis de datos: Triangulación de datos	

Anexo 2: Instrumento cualitativa

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha:

Cargo del entrevistado:

Apellidos y Nombres:

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?
2. ¿En los estados financieras la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?
3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?
4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se refleja la realidad de la empresa? ¿Por qué?

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

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 30-05-2020

Cargo del entrevistado: Gerente General

Apellidos y Nombres: Entrevistado 1

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?

En mi opinión todas las facturas de ventas que son emitidas en los meses correspondientes si son registradas en los sistemas porque se tiene que declarar mensualmente, el detalle es que se lleva una mal manejo de los clientes, es por eso que muchas veces se desconoce el estado de cobranza al cliente y no contamos con el dinero que se necesita.

2. ¿En los estados financieras la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?

Normalmente no son registrados ya que son ingresos que provienen de activos que ya no tienen uso y ya no están valorizados, esto normalmente se usa para poder obtener dinero en poco y poder cubrir algunas obligaciones.

3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?

Mayormente esos efectivos provienen de los ingresos extraordinarios, y algunos son destinados a caja ya que no hay una factura de venta por medio, por otro lado la facturas de ventas cuando son cobrados son reflejados en los bancos, pero normalmente son ingresos fuera de tiempo ya que el manejo de las cuentas por cobrar no mantiene políticas ni normas para el cobro a los clientes.

4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se refleja la realidad de la empresa? ¿Por qué?

Por lo entendido en los balances anuales en las cuentas por cobrar se ven reflejadas todas las deudas que tienen nuestros clientes, esta son anexadas en el balance con el detalle de todos los clientes, es por ello que la realidad de la empresa se encuentra sin liquidez y sin poder cumplir sus obligaciones.

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 30-05-2020

Cargo del entrevistado: Contador

Apellidos y Nombres: Entrevistado 2

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?
Sí, en los estados financieros siempre se reflejan la totalidad de las ventas debido a que así se puede mostrar realmente la situación actual de la empresa. Además, esto permite controlar con exactitud las cuentas cobradas y pendientes por cobrar de cada cliente.

2. ¿En los estados financieros la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?
Sí, siempre se registras los ingresos extraordinarios en los estados financieros porque permite mostrar la realidad actual de la empresa.

3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?

Sí, todo el efectivo disponible para la empresa incluye las recaudaciones realizadas por las ventas generadas en el período, de esta manera permite saber exactamente el efectivo disponible para poder realizar una inversión futura.

4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se reflejan la realidad de la empresa? ¿Por qué?

Sí, en estas cuentas se refleja la realidad de la empresa mostrando en ellas que existe mucha morosidad por parte de los clientes que no pagan a tiempo las facturas pendientes y esto ocasiona que la empresa tenga dificultades de cumplimiento con sus proveedores.

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 30-05-2020

Cargo del entrevistado: Asistente Contable 1

Apellidos y Nombres: Entrevistado 3

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?
Sí, porque previamente todas las ventas se registran y declaran de forma mensual, y para realizar los estados financieros se toman estos datos e incluso se agregan aquellos que no se hayan considerado en su momento de ser el caso.

2. ¿En los estados financieros la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?
Sí, porque de esa forma mostrara, controlará y diferenciará los ingresos por cada concepto de giro de negocio.

3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?
Sí, porque el efectivo disponible y el efectivo de los cobros realizados ingresan a una misma cuenta acumulándose para realizar una inversión o compra en beneficio de la empresa según su necesidad.

4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se reflejan la realidad de la empresa? ¿Por qué?
Sí, porque de esta forma se podrá conocer lo eficiente que es la empresa respecto a sus procedimientos de cobranza y también se podrá conocer si la empresa será sostenible en el mercado teniendo cuentas por cobrar elevadas.

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 30-05-2020

Cargo del entrevistado: Asistente Contable 2

Apellidos y Nombres: Entrevistado 4

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?
Sí, por que es indispensable para la declaración de los impuestos mensuales

2. ¿En los estados financieros la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?
Sí, todos los ingresos que no son ventas son considerados debidos a que caso contrario se estaría incurriendo en una falta tributaria.

3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?
No, la cobranza es lenta y es de trato directo con gerencia.

4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se reflejan la realidad de la empresa? ¿Por qué?
No, porque se encuentran facturas en litigio e incobrables. Y se necesita aprobación de gerencia para la provisión de cobranza Dudosa.

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 30-05-2020

Cargo del entrevistado: Recursos Humanos

Apellidos y Nombres: Entrevistado 5

I. PREGUNTAS

1. En su opinión, ¿En los estados financieros la empresa registra todas las ventas? ¿Por qué?
Sí, lo que pasa es que hay un buen manejo de las ventas que realiza la empresa, no tiene un orden cronológico y correlativo de todos los comprobantes de pago que emite la empresa en el desarrollo de sus operaciones, es importante llevar los registros de ventas de forma ordenada para que al final de cierto periodo mensual no tener inconveniencias al momento de calcular los impuestos.

2. ¿En los estados financieras la empresa registra todos los ingresos extraordinarios? ¿Por qué?
Sí, en mi opinión hay algunos ingresos extraordinarios que surgen mediante la venta de activos para obtener efectivo y cumplir con las obligaciones a corto plazo.

3. ¿El efectivo que dispone la empresa refleja los cobros realizados? ¿Por qué?
En mi opinión los cobros que se realizan a los clientes es primordial porque con el efectivo que disponemos podemos cumplir con nuestras obligaciones tales como: pago de impuestos, PLAME y otros.

4. ¿El monto de las cuentas por cobrar de los estados financieros se refleja la realidad de la empresa? ¿Por qué?
Sí, porque los pagos que realizan los clientes se registran para cancelar los documentos, mediante los anexos se detalla los documentos pendientes de cobro debido a la ineficiencia del área de cobranza.

Anexo 4: Pantallazos del Atlas.ti 8

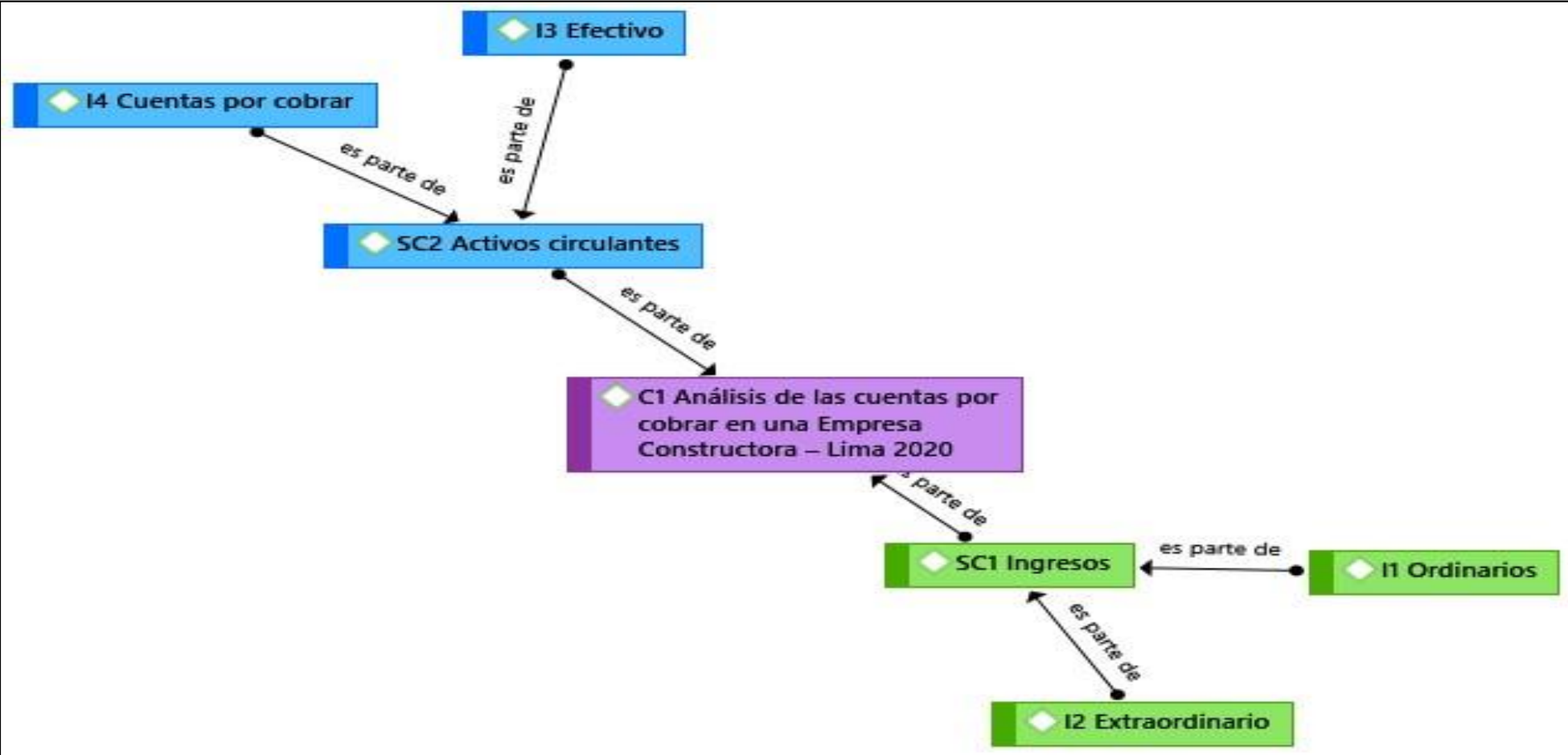


Figura 4. Red de categoría neurona

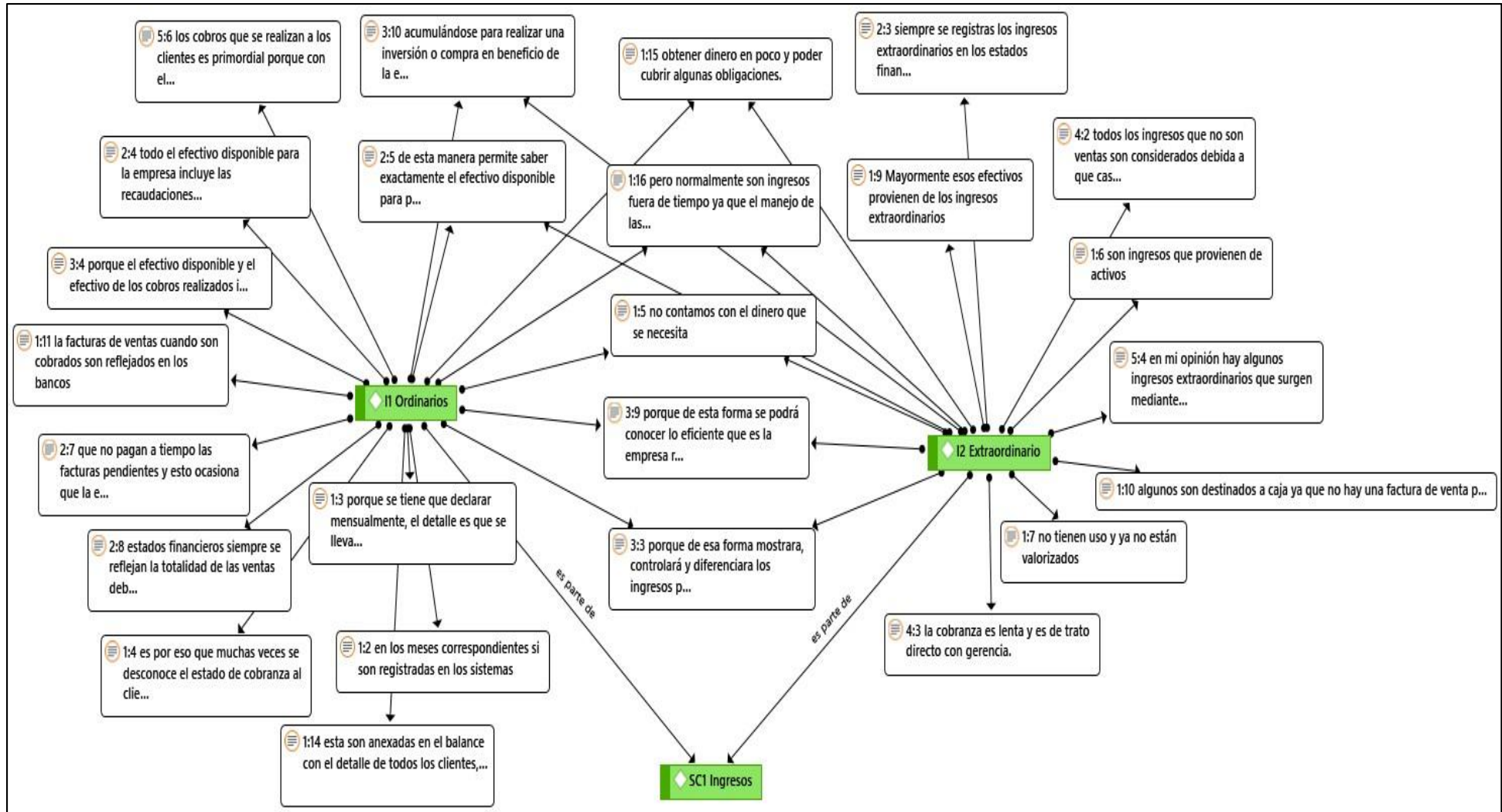


Figura 5. Red de Ingresos

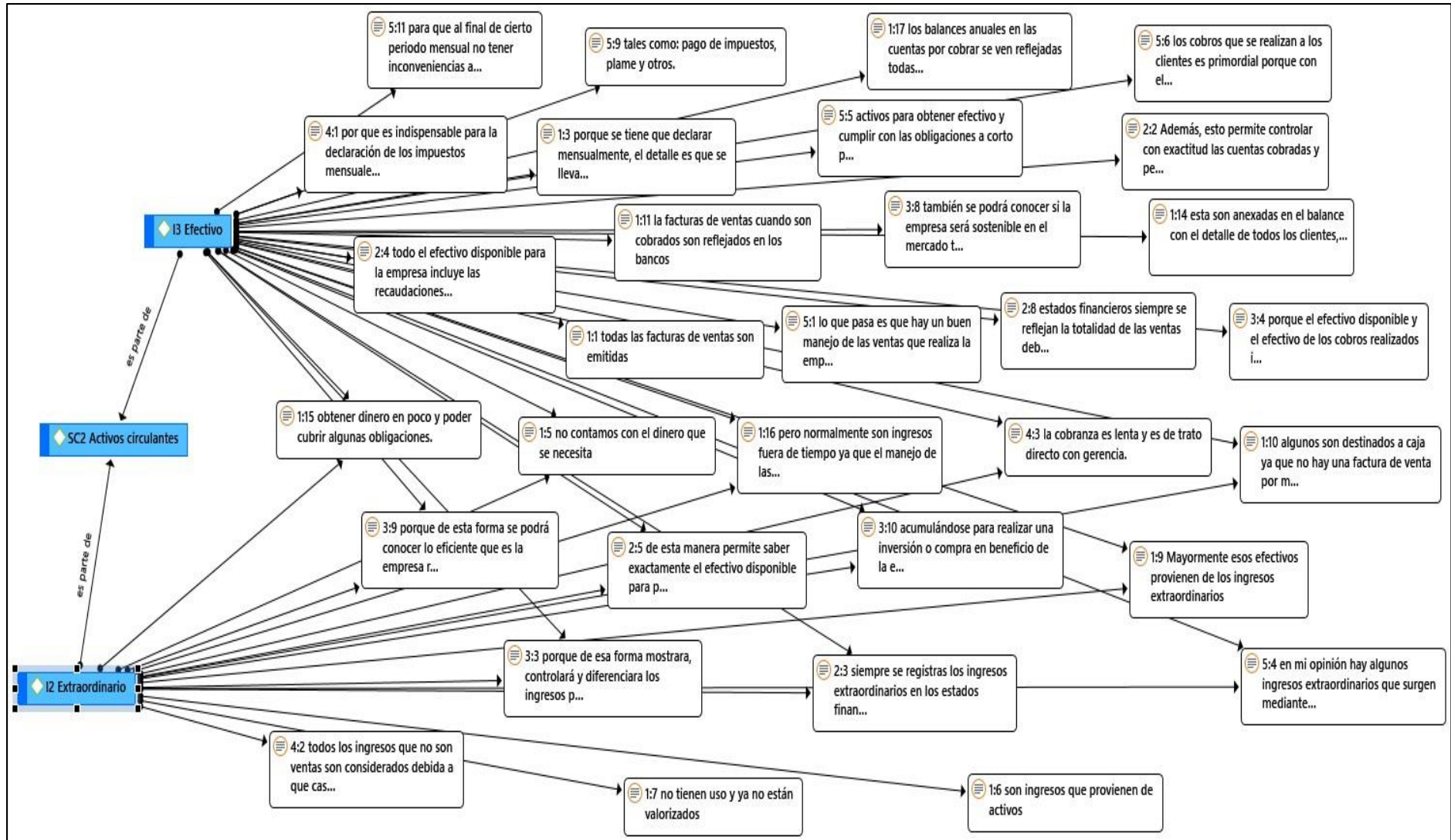


Figura 3. Red de Activos circulantes

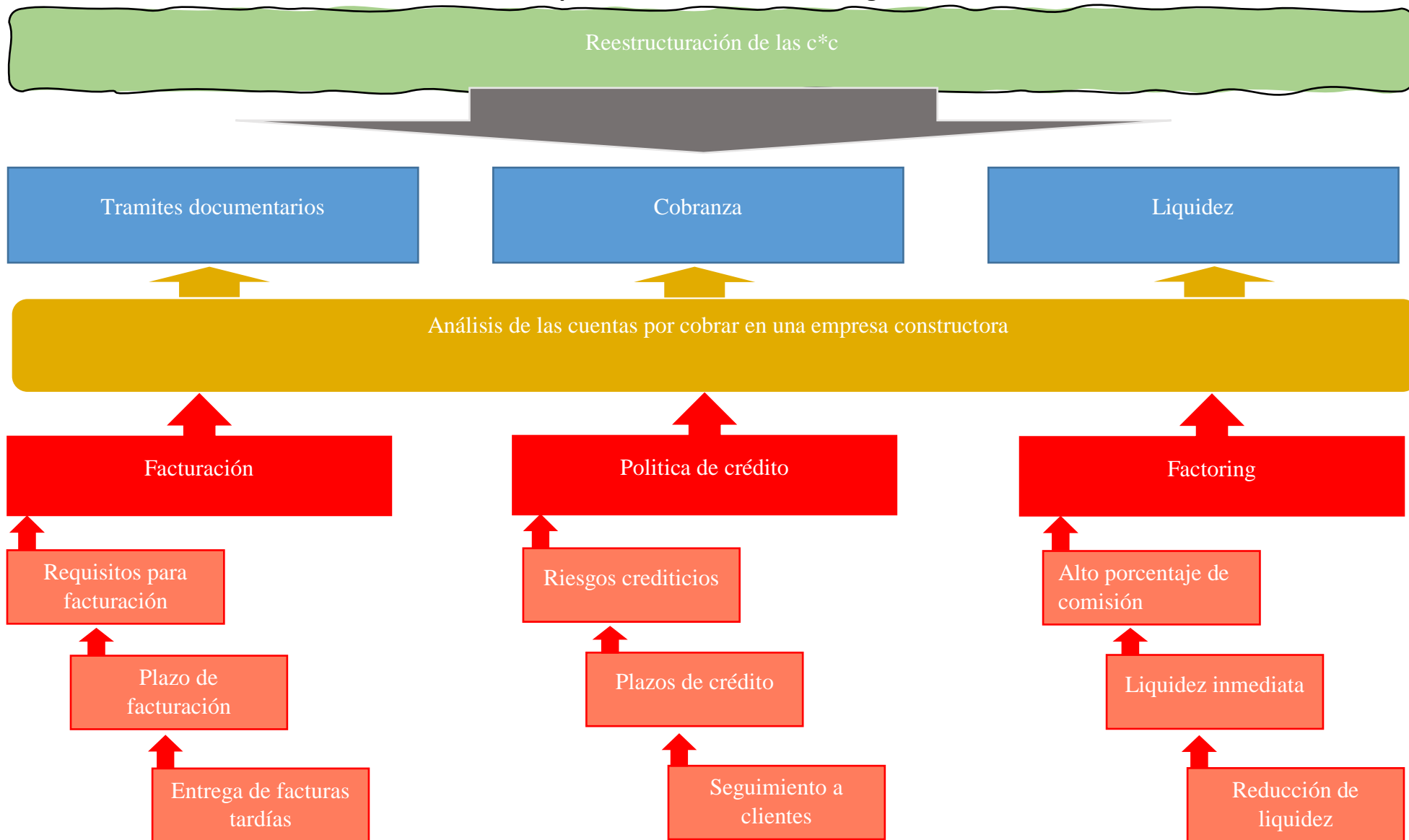
Anexo 5: Matrices de trabajo

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Descripción de modelos de evaluación crediticia y en específico de los modelos de credit scoring.	Las pymes son actualmente el principal actor empresarial en América Latina, pero a pesar de su importancia económica, no cuentan con el apoyo suficiente para impulsar el desarrollo y el crecimiento. Los factores que limitan su desarrollo y crecimiento son restricciones a las fuentes de financiación formales que permiten el crecimiento adecuado de su negocio Leal, Aranguiz, & Gallegos (2018).	Internacional
	Título del informe		Las pymes son actualmente el principal actor empresarial en América Latina, pero a pesar de su importancia económica, no cuentan con el apoyo suficiente para impulsar el desarrollo y el crecimiento. Los factores que limitan su desarrollo y crecimiento son restricciones a las fuentes de financiación formales que permiten el crecimiento adecuado de su negocio Leal, Aranguiz, & Gallegos (2018). Igualmente, la inclusión de un análisis de la estructura financiera de una empresa de cerámica en 2005–2015 con un desglose de las cuentas por cobrar de clientes, inventario, rentabilidad y comportamiento de flujo de caja libre, hizo necesario establecer cómo son las empresas, ya que en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, es esencial que las empresas realicen una evaluación estratégica continua y periódica de su desempeño interno a medida que toman conciencia de la situación financiera y contable que tienen para realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo, y establecerá estrategias que permitan implementar acciones de mejora y consolidar aquellos procesos que sean favorables Jácome, Sepúlveda, & Pabón (2017). Además, en la actualidad, a través del proceso de globalización, el desarrollo y el crecimiento de las organizaciones ha sido influenciado por la necesidad de diseñar e implementar programas para revisar constantemente los sistemas, métodos y procedimientos inherentes a la ejecución operativa de las empresas, lo que obliga a los gerentes a considerar que este proceso obliga a mejorar condiciones de acceso a los mercados que hoy establecen el estándar. En este sentido, es necesario contar con buenos sistemas de procedimientos que, en consecuencia, nos permitan procesar información válida y confiable, así como llevarla a cabo en tiempo real, para validar coherentemente los resultados con respecto a la realidad Viloria & Zapata (2018).
	Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring.		
	Referencia		
	(Leal, Aranguiz, & Gallegos, 2018)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Comportamiento de las cuentas por cobrar a clientes a partir de los Estados Financieros y mediante un análisis de correlación para determinar la generación o destrucción de valor de las empresas.	Este estudio incluyó un análisis de la estructura financiera de una empresa de cerámica en 2005–2015 con un desglose de las cuentas por cobrar de clientes, inventario, rentabilidad y comportamiento de flujo de caja libre. Además, se hizo necesario establecer cómo son las empresas, ya que en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, es esencial que las empresas realicen una evaluación estratégica continua y periódica de su desempeño interno a medida que toman conciencia de la situación financiera y contable que tienen para realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo, y establecerá estrategias que permitan implementar acciones de mejora y consolidar aquellos procesos que sean favorables Jácome, Sepúlveda, & Pabón (2017).	
	Título del informe		
	Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta.		
	Referencia		
	(Jácome, Sepúlveda, & Pabón, 2017)		
	Informe mundial #3	Esencia del problema	
La evaluación de los controles internos en el ciclo de cuentas por cobrar proporciona un grado razonable de efectividad para que los procedimientos utilizados en la	Actualmente, a través del proceso de globalización, el desarrollo y el crecimiento de las organizaciones ha sido influenciado por la necesidad de diseñar e implementar programas para revisar constantemente los sistemas, métodos y procedimientos inherentes a la ejecución		

	administración y contabilidad de la compañía brinden estabilidad financiera.	operativa de las empresas, lo que obliga a los gerentes a considerar que este proceso obliga a mejorar condiciones de acceso a los mercados que hoy establecen el estándar. En este sentido, es necesario contar con buenos sistemas de procedimientos que, en consecuencia, nos permitan procesar información válida y confiable, así como llevarla a cabo en tiempo real, para validar coherentemente los resultados con respecto a la realidad Viloria & Zapata (2018).	
	Título del informe		
	Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”		
	Referencia		
	(Viloria & Zapata, 2018)		
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	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.	En la actualidad la Bolsa de Valores de Lima cuenta con 44 empresas inscritas en el sector industrial. Según la revista América Economía al término del 2013 la empresa industrial que destacaron fueron British American Tobacco con un ROE de 196,5%. Sin embargo, no todas las empresas industriales informan sus estados financieros a la Bolsa de Valores. En nuestro país las empresas esperan menos tiempo para pagar sus cuentas a diferencia de las empresas paquistaníes que esperan demasiado tiempo para pagar sus cuentas decisión que les juega en contra porque la aceleración de los pagos a los proveedores podría aumentar la rentabilidad cuando reciben un descuento considerable por el pronto pago Flores & Naval (2017).	Nacional
	Título del informe		
	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.		En la actualidad la Bolsa de Valores de Lima cuenta con 44 empresas inscritas en el sector industrial. Según la revista América Economía al término del 2013 la empresa industrial que destacaron fueron British American Tobacco con un ROE de 196,5%. Sin embargo, no todas las empresas industriales informan sus estados financieros a la Bolsa de Valores. En nuestro país las empresas esperan menos tiempo para pagar sus cuentas a diferencia de las empresas paquistaníes que esperan demasiado tiempo para pagar sus cuentas decisión que les juega en contra porque la aceleración de los pagos a los proveedores podría aumentar la rentabilidad cuando reciben un descuento considerable por el pronto pago Flores & Naval (2017). Igualmente, las cuentas por cobrar son grandes inversiones y deben administrarse adecuadamente para maximizar el retorno de la inversión. El nivel de inversión en estos activos cambia constantemente, y siempre debe monitorearlos para asegurarse de que se mantengan los niveles deseados. Asimismo, es necesario producir información financiera para administrar las cuentas por cobrar y desarrollar cualquier empresa, porque esta información es una herramienta válida para determinar la capacidad
	Referencia		
	(Flores & Naval, 2017)		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
Como el nivel de inversión en las cuentas por cobrar es un activo que cambia constantemente, debe monitorearse continuamente para garantizar que se mantenga el nivel deseado.	Las cuentas por cobrar son grandes inversiones y deben administrarse adecuadamente para maximizar el retorno de la inversión. El nivel de inversión en estos activos cambia constantemente, y siempre debe monitorearlos para asegurarse de que se mantengan los niveles deseados. Asimismo, es necesario producir información financiera para administrar las cuentas por cobrar y desarrollar cualquier empresa, porque esta información es una herramienta válida para determinar la capacidad		
Título del informe			
Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la			

<p>empresa Nisira Systems S.A.C.</p>	<p>de una empresa para participar en la sociedad. En ese sentido, la contabilidad es la tecnología utilizada para satisfacer esta necesidad, debido que, a través de él, la información cuantitativa expresada en unidades monetarias para las transacciones realizadas por el establecimiento se produce de manera sistemática y organizada, para facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, esta investigación está justificada porque tiene como objetivo exponer y mejorar los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento para obtener información financiera de calidad Mantilla, Ruiz, & Zavaleta, (2017).</p>	<p>se produce de manera sistemática y organizada, para facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, esta investigación está justificada porque tiene como objetivo exponer y mejorar los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento para obtener información financiera de calidad Mantilla, Ruiz, & Zavaleta, (2017). Asimismo, el crédito y la cobranza se ha vuelto esencial en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conduce a la concesión de créditos, y esto constituye un instrumento de financiación (capital de trabajo), por medio del cual aumenta el volumen de ventas, de tal manera que permite obtener los ingresos necesarios para cubrir los gastos y, a su vez, recibir cierta rentabilidad. Además, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos Gonzales, Sanabria, & Zúñiga, (2016).</p>
<p>Referencia</p>		
<p>(Mantilla, Ruiz, & Zavaleta, 2017)</p>		
<p>Informe nacional #3</p>	<p>Esencia del problema</p>	
<p>El crédito y la cobranza se han hecho imprescindibles en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conlleva al otorgamiento de créditos.</p>	<p>El crédito y la cobranza se ha vuelto esencial en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conduce a la concesión de créditos, y esto constituye un instrumento de financiación (capital de trabajo), por medio del cual aumenta el volumen de ventas, de tal manera que permite obtener los ingresos necesarios para cubrir los gastos y, a su vez, recibir cierta rentabilidad. Además, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos Gonzales, Sanabria, & Zúñiga, (2016).</p>	
<p>Título del informe</p>		
<p>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015</p>		
<p>Referencia</p>		
<p>(Gonzales, Sanabria, & Zúñiga, 2016)</p>		

Matriz 1. Árbol de problemas a nivel local – organización



Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
Facturación	1. Falta de requisitos para facturación	No se cuenta con información adecuada al momento de realizar la factura.	La empresa en los últimos años obtuvo como causas malas informaciones que no se adecuaron al momento de emitirse las facturas, por consecuencia esto lleva a que tengan atrasos en las fechas que deberían haber sido canceladas, de mismo modo no existen políticas oficiales ni formalidades establecidas en la organización de la empresa, también por falta de un buen sistema que de soporte al seguimiento de las cuentas por cobrar y no dejar pasar, asimismo cuando se va a emitir alguna factura el área de facturación no entrega la documentación completa al personal quien dejara la factura, esto implica que ese personal tenga que volver a regresar a dejar la factura y la empresa contar con un gasto adicional al que no tiene previsto, también esto es causado por la falta de conocimiento del personal encargado ya que estos documentos adicionales a la factura son el contrato y la orden de servicio adjuntada con la factura, de esta manera debería ser entregada para cumplir con el cronograma de pago establecido por la empresa y sus clientes,.	La empresa en los últimos años obtuvo como causas malas informaciones que no se adecuaron al momento de emitirse las facturas, por consecuencia esto lleva a que tengan atrasos en las fechas que deberían haber sido canceladas, de mismo modo no existen políticas oficiales ni formalidades establecidas en la organización de la empresa, también por falta de un buen sistema que de soporte al seguimiento de las cuentas por cobrar y no dejar pasar, asimismo cuando se va a emitir alguna factura el área de facturación no entrega la documentación completa al personal quien dejara la factura, esto implica que ese personal tenga que volver a regresar a dejar la factura y la empresa contar con un gasto adicional al que no tiene previsto, también esto
		No existen formalidades ni políticas establecidas dentro de la empresa.		
	1. Plazo de facturación	Para poder cumplir con los cronogramas establecidos en la empresa como de nuestro cliente		
		Permitirá tener el control de los servicios ejecutados y ya facturados.		
	2. Entrega de facturas tardías	No se cuenta con un sistema actualizado que permita tener al tanto los cobros		
		Por desconocimiento de los requisitos establecidos de los clientes.		
Política de crédito	3. Riesgos crediticios	Porque permitirá evaluar si el cliente se encuentra en un estado de morosidad.	La falta de seguimiento de los clientes es un punto nulo por qué no siempre es revisado bajo la página sunat, se desconoce si el cliente esta como no habido o que ya no tiene actividad en su empresa, es por tal motivo que deberían haber normas	regresar a dejar la factura y la empresa contar con un gasto adicional al que no tiene previsto, también esto
		Porque la empresa corre el riesgo de contar con facturas incobrables.		
	4. Plazos de crédito	Por contar con clientes fidedignos y con muchos años siendo clientes de la empresa		

		Por el nivel del riesgo crediticio que represente el cliente.	establecidas como punto principal. El cliente al no cumplir con los pagos establecidos estaría quedando como moroso sin saber la fecha en que cumplirá con el pago, es por este malestar que la empresa corre riesgos de llegar a tener cuentas por cobrar incobrables la cual se perjudicara financieramente, es por ello que los créditos a los clientes es un arma de doble filo ya que se sabe quiénes son clientes fidedignos y quienes pueden traernos problemas dinerarios, las que causarían que no cubran las obligaciones.	es causado por la falta de conocimiento del personal encargado ya que estos documentos adicionales a la factura son el contrato y la orden de servicio adjuntada con la factura, de esta manera debería ser entregada para cumplir con el cronograma de pago establecido por la empresa y sus clientes,
	5. Seguimiento a clientes	Permitirá conocer la condición de actividad actual del cliente. Falta de normas que hagan cumplir la cobranza en los plazos establecidos		
Factoring	6. Alto porcentaje de comisión	Porque son transferidas las responsabilidades a terceros. Descuido que la empresa viene aquejando en la necesidad de disponer liquidez	De esta manera la empresa transfiere responsabilidades a terceros adquiriendo un beneficio dinerario a través del factoring, es de este modo que genera liquidez y se desprende de una factura por cobrar que lo tenía provisionado como una cuenta incobrable, este medio dará facilidad ya que contara con el efectivo de una manera inmediata, por esta adquisición del dinero se tendrá que generar un gasto al momento de ser adquirida, la factura que en su momento debió ser cobrada por su totalidad ahora tendrá un descuento la cual será cobrada por la entidad financiera es de esta manera que el cliente tendrá una perdida por el servicio adquirido y a la misma vez con el cliente.	La falta de seguimiento de los clientes es un punto nulo por qué no siempre es revisado bajo la página sunat, se desconoce si el cliente está como no habido o que ya no tiene actividad en su empresa, es por tal motivo que deberían haber normas establecidas como punto principal. El cliente al no cumplir con los pagos establecidos estaría quedando como moroso sin saber la fecha en que cumplirá con el pago, es por este malestar que la empresa corre riesgos de llegar a tener cuentas por cobrar incobrables la cual se perjudicara financieramente, es por ello
	7. Liquidez inmediata	No permitirá hacer frente a nuestras obligaciones a corto plazo/ Porque no permitirá realizar inversiones a corto plazo.		
	8. Reducción de liquidez	Porque la comisión del factoring es asumido por la empresa		
		Porque la empresa asume un gasto a cambio de disponer en un menor tiempo el dinero por la cobranza de una factura		

				<p>que los créditos a los clientes es un arma de doble filo ya que se sabe quiénes son clientes fidedignos y quienes pueden traernos problemas dinerarios, las que causarían que no cubran las obligaciones.</p> <p>De esta manera la empresa transfiere responsabilidades a terceros adquiriendo un beneficio dinerario a través del factoring, es de este modo que genera liquidez y se desprende de una factura por cobrar que lo tenía provisionado como una cuenta incobrable, este medio dará facilidad ya que contara con el efectivo de una manera inmediata, por esta adquisición del dinero se tendrá que generar un gasto al momento de ser adquirida, la factura que en su momento debió ser cobrada por su totalidad ahora tendrá un descuento la cual será cobrada por la entidad financiera es de esta manera que el cliente tendrá una pérdida por el servicio adquirido y a la misma vez</p>
--	--	--	--	---

				con el cliente.
--	--	--	--	-----------------

Datos del antecedente Internacional: 1				
Título	Análisis del ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en los estados financieros de la empresa Maviju S.A.	Metodología	Cualitativo	
Autor	Gallegos Vásquez Kerlly Silvana	Tipo	Descriptivo	
Año	2020	Enfoque		
Objetivo	El presente estudio se enfoca en un análisis del ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en los estados financieros de la empresa MAVIJU S.A con el objetivo de plantear mejoras que favorezcan a la generación de utilidades.	Diseño		
Resultados	La situación económica del negocio se evalúa como favorable, lo cual se justifica por un incremento en sus ingresos por ventas de hasta un 10% anual. Respeto al análisis de los índices y ratios, se han solicitado aquellos que evalúan la liquidez y la rentabilidad sin considerar el ciclo de conversión del efectivo. La entidad sí mantiene políticas de crédito y cobranza, pero la situación del mercado ha provocado que las mismas sean más permisivas en aspectos como la rigurosidad en el seguimiento de impagos y acceso a créditos que se otorgan incluso a clientes con deudas, estando el equipo encargado de esta gestión conformado por cuatro personas a cargo del jefe de cobranza.	Método		
		Población	Talento humano de la empresa MAVIJU S.A.	
		Muestra	Gerente comercial; Gerente general; Gerente administrativo; Contador; jefe de crédito y cobranzas; y el Encargado de inventarios.	
		Unidades informantes		
		Técnicas	Encuestas	
		Instrumentos	Entrevista	
Conclusiones	El ciclo de conversión del efectivo se constituye en el plazo que comprende desde la compra para el diseño de la oferta al mercado hasta el cobro de los flujos por la venta de dichos productos. Este ciclo en la empresa se ubicó al año 2017 en 130 días mientras que al año 2018 se ubicó en 238, determinándose con ello que su eficiencia se redujo al requerir más tiempo para generar efectivo y darle la vuelta al capital.	Método de análisis de datos		
Redacción final al estilo artículo	Para la investigación se realizó trabajos previos a nivel internacional, Gallegos (2020) El estado económico de la empresa se considera favorable, como lo demuestra su aumento anual de sus ingresos facturados. El análisis de los diferentes periodos es llevado por el área de finanzas el cual dará como resultados índices sobre la liquidez de la empresa, es de esto modo que llegan a un punto de poder tomar como efectivo el capital de la empresa.			
Datos del antecedente Internacional: 2				
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Metodología		
Autor	Mónica Alexandra Avelino Ramírez	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	Esta herramienta permitió conocer la opinión de los empresarios en relación a las líneas de crédito y de los beneficios obtenidos en algunos casos al otorgarlos, así como su impacto en la liquidez, producto del aumento de las ventas, del mismo modo el área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.	Método	Inductivo-deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	-Documentación contable -Ficha 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	
Redacción final al estilo artículo	También Avelino (2017) El resultado de las conclusiones, conlleva a que es necesario designar una determinada política en la empresa, la cual se debe concluir que, debido a que los préstamos que fueron avanzando se tuvo un mal resultado de sus ingresos y el mal manejo de la cartera de clientes, es por eso que es imposible verificar a sus clientes potenciales, y poder evadir ese riesgo la cual no permitirá que la empresa cuente con liquidez.		
Datos del antecedente Internacional: 3			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Metodología	Enfoque cualitativo
Autor	Torres Miranda José y Avelino Ramírez Mónica	Tipo	Descriptiva
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	El objetivo principal fue establecer de qué manera las cuentas por cobrar inciden favorablemente en la liquidez de la empresa, de tal manera que permita obtener resultados sólidos para tomar decisiones acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	Diseño	
Resultados	Los resultados obtenidos en cuanto a las entrevistas realizadas se basan en que, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad. Así mismo, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez.	Método	
		Población	
		Muestra	Gerente General, Contador, y asistentes de créditos y cobranzas de la compañía
		Unidades informantes	
		Técnicas	Entrevistas, Observación Directa
		Instrumentos	

Conclusiones	En conclusión, la adecuada administración de las cuentas por cobrar conllevará a resultados favorecedores en los resultados de la compañía, ya que se mantendría una alta rotación de fondos líquidos y eficiencia en sus gastos operacionales.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	De esta manera Torres & Avelino (2017), Las entrevistas obtenidas se basan a que la empresas no mantiene un orden en sus cobranzas la cual se le hace imposible recuperarlas, es por ello que las cuentas por cobra no manejan una adecuada política y procedimiento, eso causaría que los clientes hagan caso omiso a su obligaciones y perjudiquen financieramente a otras, así mismo, es de este modo que la empresa debe capacitar al trabajador y tener mayor control hacia él, para que así no incurra en algún error.		
Datos del antecedente Internacional: 4			
Título	Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.	Metodología	Cualitativo
Autor	Ordoñez Vivero Rosa, Quimi Sigcho Mayra	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	El objetivo es analizar el capital de trabajo y liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A, a través de los indicadores financieros para conocer el nivel, falta de liquidez con la finalidad de sugerir mejoras en la operatividad de la empresa cumpliendo con sus obligaciones adquiridas.	Diseño	
Resultados	Departamento de Ventas sobre sus experiencias y aplicación en base a la calidad en investigó sobre el discernimiento del personal del Departamento de Contabilidad y área que se desempeñan, resultando que el 68% solo tenía capacitación anualmente; 23% concurría a charlas Semestralmente; 9% hacia cursos de 20 a 28 horas aproximadamente, en la mayoría manifestaron que los costos y por la falta de tiempo ya que las actividades laborales y personales no lo permiten. Lo que cuestiona las causales de la mala planificación existente.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
		Técnicas	Observaciones directas y entrevistas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Las normas de control en cuánto al otorgamiento de crédito a cliente no se han cumplido las mismas que se ven en la cartera vencida. El incumplimiento de las políticas operacionales de las cuentas por cobrar se ven reflejados en los indicadores financieros, los mismos que revelan en la liquidez de la empresa.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Finalmente, Ordoñez & Quimi (2017) En cuanto al departamento de ventas la deficiencia que tiene es el otorgamiento del crédito el cual los clientes no cumplen con lo establecido e incurrn en las políticas y normas dadas dentro del contrato, esto conlleva a que la mala situación financiera se refleje al momento de ser presentadas a los altos directivos, llegando así a informar que la empresa no cuenta con liquidez para afrontar con sus obligaciones y tampoco contar con inversiones proyectadas.		

Datos del antecedente Internacional: 5			
Título	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud	Metodología	
Autor	Cárdenas G. Maribel; Velasco Blanca M.	Tipo	Descriptiva
Año	2013	Enfoque	
Objetivo	Determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia.	Diseño	Documental
Resultados	Los resultados del estudio se reconfirma que el Hospital cuenta con las condiciones del entorno para su desarrollo, de modo que deberá cambiar con urgencia la actitud en la toma de decisiones para aprovechar las potencialidades que tiene la institución frente a las oportunidades externas. Por lo tanto, el Hospital deberá: Consolidar su fuerza financiera, mediante alianzas estratégicas con la red de salud privada, pública y además con empresas nacionales e internacionales proveedoras de bienes y servicios.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
		Técnicas	Digitación en Excel, análisis financiero y aplicación de coeficiente de determinación.
		Instrumentos	
Conclusiones	Se concluyó que una vez aplicadas las técnicas de procesamiento y análisis de los datos se procedió a analizar las variables objeto de estudio tales como: rentabilidad, morosidad de las cuentas por cobrar y liquidez; así como la información extraída de los estados financieros del Hospital (2005 - 2009).	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Y, Cárdenas & Velasco (2013) las morar en las cuentas por cobrar hace que este hospital decaiga financieramente, es por tal motivo que debe tener una reorganización en sus cuentas por cobrar para que pueda tener liquidez inmediata y pueda reforzarse o crecer junto a otras instituciones la que lleven a generar mejores ingresos y fortalezcan el tema financiero.		
Datos del antecedente Nacional Nro. 1			
Título	Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodos 2014 - 2018	Metodología	Descriptivo explicativo
Autor	Yesenia Karen Cabrera Ccana y Lizbeth Chañi Umiyauri	Tipo	Correlacionar transversal no

			experimental.
Año	2019	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental de Perú, periodos 2014-2018.	Diseño	Ex post facto
Resultados	Se muestra que el primer indicador es Rotación de cuentas por cobrar, que el promedio más alto es de 28.11 en el año 2016 y fue disminuyendo hasta llegar al año 2018 con 17.75. Mientras que el indicador Periodo promedio de cobranza, tiene un promedio elevado de 56.54 en el año 2018 y como promedio mínimo fue de 15.62 en el año 2016. Seguidamente el indicador Nivel de morosidad tiene un promedio elevado de 0.15 en el año 2018 y fue disminuyendo con un promedio de 0.04 en el año 2016. Finalmente, el indicador Nivel de incobrabilidad tiene un promedio mínimo de -0.12 en el año 2014 y el máximo es de -0.51 en el 2016.	Método	
		Población	Datos de los 8 colegios del informe financiero
		Muestra	Datos del informe financiero contable de la AEASOP
		Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Ratios financieras
Conclusiones	El indicador Rotación de cuentas por cobrar y el Nivel de incobrabilidad causan un efecto significativo en la Liquidez corriente y en la Prueba ácida, al mismo tiempo no hay un efecto significativo en la Liquidez inmediata y Capital de trabajo neto	Método de análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo
Redacción final al estilo artículo	Asimismo, se revisó trabajos a nivel nacional, Cabrera & Chañi (2018), la que señalan que las cuentas por cobrar tienen un efecto significativo sobre la liquidez actual y la acida, al mismo tiempo que tienen un efecto significativo sobre la liquidez inmediata y el capital de trabajo neto.		

Datos del antecedente Nacional Nro. 2			
Título	Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017	Metodología	Estadísticos descriptivos
Autor	Heyner Omar Burga Julca y Santiago Aurelio Rodrigo Laurente	Tipo	Descriptivo explicativo
Año	2019	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017.	Diseño	No experimental
Resultados	Se observa que el primer indicador es la Rotación de cuentas por cobrar, que el promedio más alto es de 4.2 en el año 2013 y fue disminuyendo hasta llegar el año 2017 a 1.7. Mientras que el indicador Periodo promedio de cobranza, tiene un promedio máximo de 32.7 en el año 2016 y como promedio mínimo de 1.7 el año 2017. Finalmente, el indicador Morosidad tiene como promedio mínimo la cantidad de 0.5, en el año 2013 y el promedio máximo de 1.1, el año 2016.	Método	
		Población	Centro de Aplicación Imprenta Unión
		Muestra	Datos del informe financiero contable
		Técnicas	Recolección de datos
		Instrumentos	Indicadores financieros
Conclusiones	En las cuentas por cobrar, la dimensión de procedimiento de cobranza incide significativamente en los indicadores de liquidez corriente y razón ácida, lo	Método de análisis de datos	Análisis descriptivo, Análisis inferencial,

	contrario sucede con la razón efectivo, asimismo, en la morosidad y la incobrabilidad no tiene una incidencia significativa sobre los indicadores de liquidez del centro de aplicación imprenta Unión, Periodo 2013-2017.		Análisis de correlación
Redacción final al estilo artículo	Igualmente, Burga & Santiago (2019), explican que las cuentas por cobrar y la dimensión de procedimiento de cobranza incide significativamente en los indicadores de liquidez corriente y razón ácida de la empresa, para lo cual se podrá ver reflejado en los estados financieros llegando así a la toma de decisiones.		

Datos del antecedente Nacional Nro. 3			
Título	Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en una empresa de combustible, en el período 2018	Metodología	
Autor	Leydi Meléndez Grandez y Flor Violeta Núñez Gálvez de Tafur	Tipo	
Año	2019	Enfoque	Cualitativa
Objetivo	Describir la manera como la Empresa de combustible realiza los procedimientos de Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en el período 2018.	Diseño	No experimental
Resultados	La empresa ha venido presentando una gestión deficiente, lo que se revela a través de la disminución de la liquidez de las cuentas por cobrar durante el período 2018, todo ello por la falta de aplicación eficiente de las políticas de crédito y cobranza y un análisis adecuado de las razones financieras de gestión, siendo éstas un instrumento de apoyo para conocer el desempeño de la empresa durante el desarrollo de sus actividades operacionales a tiempo a fin de tomar las medidas correctivas cuando sea necesario.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	Recolección de datos
Conclusiones	La Empresa establece procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar, ante el otorgamiento de créditos, con el único afán de conservar su permanencia en el mercado, obteniendo mayor cantidad de clientes y buscando la captación de futuros de ellos haciendo uso de la ventas a crédito que dan origen a las cuentas por cobrar, la dificultad que se presenta es siempre que no determina los recursos, herramientas y lineamientos necesarios, acorde con las necesidades de la empresa, que son factores que permiten encaminar las actividades operativas de gestión de manera adecuada, por consiguiente cae problemas al momento de recuperar sus cuentas, no logrando cubrir la totalidad de los objetivos trazadas.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Asimismo, Meléndez & Núñez (2019), Señalan que la Compañía tiene procedimientos de gestión para las cuentas por cobrar al otorgar créditos, sin embargo, la dificultad que surge es que no determina los recursos, herramientas y pautas necesarios, que permiten que las actividades de gestión operativa se dirijan adecuadamente, por lo que surgen problemas al recuperar sus cuentas, al no poder cubrir todos los objetivos establecidos.		

Datos del antecedente Nacional Nro. 4			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018	Metodología	
Autor	Mejia Huerta, Katherine Paola	Tipo	Cualitativo

Año	2019	Enfoque	
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar de una empresa de decoración de interiores, Lima 2018.	Diseño	
Resultados	Las cuentas por cobrar dentro de la empresa de decoración de interiores tienen mayor importancia en la actividad económica, porque son las que generan liquidez en el menor tiempo para que la empresa en estudio cumpla con sus obligaciones a corto plazo.	Método	Estudio de caso
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	Según el análisis realizado a las cuentas por cobrar, se determinó que está relacionado directamente con liquidez de la empresa para cumplir con sus obligaciones, por lo que, a pesar de calificar al cliente para el crédito, estos presentan demoras en sus pagos lo cual perjudica las programaciones de pago de la empresa de decoración de interiores, además que el área de cobranzas no realiza sus funciones adecuadas para la recuperación inmediata de la inversión, ante esto la empresa decide buscar otras alternativas de financiamiento para seguir operando.	Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo	Igualmente, Huerta (2019), señala que las cuentas por cobrar están directamente relacionadas con la liquidez de la empresa para que les permita cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros, sin embargo, la demora en los pagos de los clientes genera que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo, y esta genere un atraso con nuestros proveedores la cual tengan que asumir un gasto adicional al que ya tiene previsto.		

Datos del antecedente Nacional Nro. 5			
Título	La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Metodología	
Autor	Iván Santiago Espinoza, Shoane Eliana Valencia Vásquez y Silvia Elena Huatangarj Fernandez	Tipo	Descriptivo, correlacional, explicativo
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017	Diseño	No Experimental
Resultados	Las políticas de crédito son parte fundamental de una empresa, el no tenerlas correctamente establecidas puede originar conflictos con los clientes, tal caso sucedió en el periodo 2016 para la empresa Everis Perú S.A.C. que tuvo que realizar un proceso de arbitraje con el cliente SUNARP debido a que el cliente rechazó la factura después de haberla recibido notificando que no estaba conforme con el detalle de la facturación (número de horas brindadas) y que tal notificación envió luego de que el área de tesorería realizara su gestión de cobranza porque la factura se encontraba vencida.	Método	Estadístico
		Población	La empresa Everis Perú S.A.C.
		Muestra	Los Estados Financieros y Memoria de la empresa Everis Perú S.A.C.
		Técnicas	Observación y Análisis documental
		Instrumentos	Recolección de datos

Conclusiones	Las deficiencias políticas de crédito aumentan el riesgo de liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C. periodo 2012-2017, el cual no permite que la empresa cobre oportunamente las facturas que emiten a sus clientes porque desde el inicio del contrato no se establecen dentro de ella los plazos de cobro que deberían estar reflejadas dentro de las políticas de crédito, en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con el líder de venta de la empresa Everis Perú S.A.C. que de manera errónea lo llegaron a tener verbalmente o mediante vía telefónica ello perjudica a la liquidez de la empresa.	Método de análisis de datos	Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros
Redacción final al estilo artículo	Últimamente, Santiago, Valencia & Huatangarj (2018), señala que las políticas de crédito son parte fundamental de una empresa, el no tenerlas correctamente establecidas puede originar conflictos con los clientes, y por consiguiente perderlos como siendo de la misma manera perder un ingreso por causa de la ineficiencia de las políticas normativas.		

Teoría 1: Economía Financiera					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José, Marín Gonzalo, Rubio	2011	Se puede entender la economía financiera como el estudio del comportamiento de los individuos en la asignación Inter temporal de sus recursos en un entorno incierto, así como el estudio del papel de las organizaciones económicas y los mercados institucionalizados en facilitar dichas asignaciones Marín & Rubio (2011), p.3.	Todas las entidades empresariales tienen como objetivo llegar a un punto donde puedan generar utilidad y liquidez, para llegar a este punto se debe contar con un buen manejo de las cuentas por cobrar para que no quede vacíos ni quejas a futuro, es por esto que lo ingresos obtenidos por medio de las ventas deben estar analizados por un área específico que solo vea cuentas por cobrar de manera que se pueda tener un buen seguimiento y cumplir con los pago.	Dentro del área de tesorería se deberá realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar y ejecutar un programa donde se fijen fechas de entrega de conciliaciones bancarias para poder estar al día con las facturas pendientes de pago y de esta manera se lleve conforme al programa establecido.	El estudio se sustenta en la teoría de la Economía Financiera avalado por Marín & Rubio (2011); Vargas (2006). Sostuvieron que todas las entidades empresariales tienen como objetivo llegar a un punto donde puedan generar utilidad y liquidez, para llegar a este punto se debe contar con un buen manejo de las cuentas por cobrar para que no quede vacíos ni quejas a futuro, es por esto que lo ingresos obtenidos por medio de las ventas deben estar analizados por un área específico que solo vea cuentas por cobrar de manera que se pueda tener un buen seguimiento y cumplir con los pago, del mismo modo da a conocer como financieramente las personas o empresas diseñan una estrategia para poder tener ingresos
Referencia:	(Marín & Rubio, 2011)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>Gustavo, Vargas</p>	<p>2006</p>	<p>La economía es la ciencia que estudia, explica y formaliza los conceptos, relaciones, teorías y leyes de cómo se organizan los agentes económicos para producir, reproducir y distribuir la riqueza y el valor monetario (ingreso personal o nacional) de los individuos, agentes económicos y naciones Vargas (2006),p.5.</p>	<p>La presente teoría da a conocer como financieramente las personas o empresas diseñan una estrategia para poder tener ingresos monetarios, muy aparte una de las tantas problemáticas financieras vendría a ser la situación del país, es por ello que muchas empresas trabajan con entidades financieras, pero a base de este servicio comienzan a tener gastos financieros que no tenían previsto.</p>	<p>Permitirá ver la realidad en que se encuentra la empresa financieramente, de tal manera que tendrá que prescindir de los servicios de las entidades financieras para poder seguir trabajando y seguir produciendo bienes que generen ingresos y poder cubrir las obligaciones adquiridas.</p>	<p>monetarios, muy aparte una de las tantas problemáticas financieras vendría a ser la situación del país, es por ello que muchas empresas trabajan con entidades financieras, pero a base de este servicio comienzan a tener gastos financieros que no tenían previsto. Dentro del área de tesorería se deberá realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar y ejecutar un programa donde se fijen fechas de entrega de conciliaciones bancarias para poder estar al día con las facturas pendientes de pago y de esta manera se lleve conforme al programa establecido permitiendo ver la realidad en que se encuentra la empresa financieramente, de tal manera que tendrá que prescindir de los servicios de las entidades financieras para poder seguir trabajando y seguir produciendo bienes que generen ingresos y poder cubrir las obligaciones adquiridas.</p>
<p>Referencia:</p>	<p>(Vargas, 2006)</p>				<p>monetarios, muy aparte una de las tantas problemáticas financieras vendría a ser la situación del país, es por ello que muchas empresas trabajan con entidades financieras, pero a base de este servicio comienzan a tener gastos financieros que no tenían previsto. Dentro del área de tesorería se deberá realizar una constante revisión de las cuentas por cobrar y ejecutar un programa donde se fijen fechas de entrega de conciliaciones bancarias para poder estar al día con las facturas pendientes de pago y de esta manera se lleve conforme al programa establecido permitiendo ver la realidad en que se encuentra la empresa financieramente, de tal manera que tendrá que prescindir de los servicios de las entidades financieras para poder seguir trabajando y seguir produciendo bienes que generen ingresos y poder cubrir las obligaciones adquiridas.</p>

Teoría 2: Teoría de control					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Don R. Hansen Maryanne M. Mowen	2007	El control es el proceso de establecimiento de estándares. Hansen & Mowen, (2007), p.326	La preparación de presupuestos es esencial para la planeación y el control, el planeamiento se irá desarrollando mediante el control de los resultados y evolucionara a partir de los objetivos a largo plazo.	La preparación de presupuestos se llevara mediante un flujo financiero, la cual nos hará saber la situación económica de la empresa, a partir de esto vamos a poder controlar aquello gastos que genera la empresa, estos resultados se verán reflejado periódicamente en los balances generales que serán presentados a los gerentes	Asimismo, otra teoría importante es la de Control, avalado por Hansen & Mowen (2007); Sunder (2005). La preparación de presupuestos es esencial para la planeación y el control, el planeamiento se irá desarrollando mediante el control de los resultados y evolucionara a partir de los objetivos a largo plazo, es de esta manera que serán controladas bajo el área contable que lleva todo empresa, esta se encargara de controlar todo moviente o salida de dinero, es de esta manera que se podrá informar cada vez que se solicite el avance de la evolución de la empresa
Referencia:	(Hansen & Mowen, 2007)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Shyam Sunder	2005	El control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de los participantes. Y Debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros	Las entidades son controladas bajo el área contable que lleva todo empresa, esta se encargara de controlar todo moviente o salida de dinero, es de esta manera que se podrá informar cada vez que se solicite el avance de la evolución de la empresa.	Mediante este control se tomara medidas la cual guíen al mejor planteamiento de las cuentas por cobrar , es así como como podrá tener en orden todas las facturas archivadas y con sus documentos correspondientes, depósitos, detracciones, retenciones, etc., de igual manera adjuntar notas de crédito y las ventas aceptadas con su respectiva	La preparación de presupuestos se llevara mediante un flujo financiero, la cual nos hará saber la situación económica de la empresa, a partir de esto vamos a poder controlar aquello gastos que genera la empresa, estos resultados se verán reflejado periódicamente en los balances generales que serán presentados a los gerentes, es por ello que mediante este control se tomara medidas la cual guíen al mejor planteamiento de las cuentas por cobrar , es así como como podrá tener en orden todas las facturas archivadas y con sus documentos correspondientes,

		Sunder (2005) p. 2.		documentación solicitada por el cliente.	depósitos, detracciones, retenciones, etc., de igual manera adjuntar notas de crédito y las ventas aceptadas con su respectiva documentación solicitada por el cliente.
Referencia:	(Sunder , 2005)				

Teoría 3: Contabilidad social					
	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Paula D`onofrio	2008	Desde el punto de vista de la empresa, la contabilidad social es aquella que contempla la información que genera la entidad para reflejar diversos aspectos sociales sobre los que puede impactar su actividad D`onofrio (2008), p.28	La empresa está encargada a socializar con sus trabajadores a conocerlos bien con el fin de saber cuáles son sus objetivos en la empresa e ir viendo el desarrollo de cada uno, también ver su compromiso y su aportación a la empresa. D`onofrio (2008)	La relación social dentro de la entidad será esencial porque de este modo podemos saber el objetivo del empleador en la empresa, a donde quiera llegar y de qué manera, la capacidad del trabajador también conllevara a que la empresa brinde utilidades y beneficie a cada uno de ellos, es por eso que será un motivo más para el trabajador siga desarrollando su labor de la mejor manera y dar como resultado si es efectivo o no.	Igualmente, el estudio se sustenta en la teoría de Contabilidad Social avalado por D`onofrio (2008); Díaz (2014). La empresa está encargada a socializar con sus trabajadores a conocerlos bien con el fin de saber cuáles son sus objetivos en la empresa e ir viendo el desarrollo de cada uno, también ver su compromiso y su aportación a la empresa, de esta manere en la presentación del estado financiero a los altos directivos veremos reflejados los movimientos y el estado en que se encuentra la entidad la cual reflejara el comportamiento y el porcentaje de rendimiento del trabajador, este balance conllevara a la toma de decisiones y las acciones correspondientes La relación social dentro de la entidad es esencial ya que este modo podremos saber el objetivo del empleador en la empresa, a donde quiera llegar y de qué manera, la capacidad del trabajador también conllevara a que la empresa brinde capacitaciones y algunos gastos que pueda ocasionar el avance de esta, de aquí dependerá si el trabajador es efectivo o no.
Referencia:	(D`onofrio, 2008)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Miguel Díaz	2014	Identificar y medir la contribución social neta de la empresa en la información que reporte anualmente en sus estados financieros.	Para cada presentación del estado financiero a los altos directivos veremos reflejados los movimientos y el estado en que se encuentra la entidad la cual reflejara el comportamiento y el porcentaje de rendimiento del trabajador, este balance	En la labor diaria del trabajador este debe ser capaz de rendir lo establecido por la entidad, lograr los estándares proyectados para la meta a donde se quiera llegar, esta acción del trabajador permitirá ver reflejado en los estados financieros el avance monetario, y la rentabilidad que	En la labor diaria del trabajador este debe ser capaz de rendir lo establecido por la entidad, lograr los estándares proyectados para la meta a donde se quiera llegar, esta acción del trabajador permitirá ver reflejado en los estados

		Díaz (2014), p.36	conllevara a la toma de decisiones y las acciones correspondientes. Díaz (2014)	produce. Asimismo la utilidad generada será beneficiada también para el trabajador, conforme a su buena labor	financieros el avance monetario, y la rentabilidad que produce. Asimismo la utilidad generada será beneficiada también para el trabajador, conforme a su buena labor.
Referencia:	(Díaz, 2014)				

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José, González	2020	Las cuentas por cobrar conforman el crédito que la empresa concede a sus clientes por productos o servicios entregados, como resultado de la apertura de una cuenta que será saldada a través del tiempo determinado por la compañía. González (2020).	Se entiendo por cuentas por cobrar todo ingreso que la empresa genera por medio de una venta de servicio o venta de producto, esto permitirá seguir invirtiendo en sus activos y poder generar más ingresos.	Comprenderá la necesidad de tener bajo control las cuentas por cobrar, de esta manera podrá darles seguimiento a los clientes para que estos no se encuentren como morosos y no habidos, es de este modo que la empresa puede tener la liquidez que se requiera y hacer frente a sus obligaciones.	En este mismo sentido se ha conceptualizado sobre las cuentas por cobrar según, González (2020); Thomas (2016); Morales & Morales (2014); Viloría & Zapata, (2018). La cual indica que se entiende por cuentas por cobrar todo ingreso que la empresa genera por medio de una venta de servicio o venta de producto, esto permitirá seguir invirtiendo en sus activos y poder generar más ingresos, es así que los ingresos que la empresa desea tener debe darse no mayor en un periodo de 30 a 60 días, esto es para que ella tenga liquidez en sus gastos mensuales, ya que si pasan este periodo será un dinero estancado, la cual no la podrá trabajar, además toda factura de venta debe estar relacionado o adjuntado con sus órdenes de servicio y/o los contratos firmados, estas son políticas del cliente al momento del pago de la factura, para tener control de este servicio o venta, la empresa deberá tener la aceptación de la factura para que sea validada y tenga su respectivo pago, por consecuencia la empresa deberá contar con personal que esté acorde a las necesidades de la entidad, la cual se enfrentara a posibles situaciones que conlleven a una mala gestión, es por ello que se debe tener mejor control de la cuentas por cobrar, así mismo con los créditos otorgados la cual harán que la empresa atraiga más clientes de los que ya tiene. Comprenderá la necesidad de tener bajo control las cuentas por cobrar, de esta manera podrá darles seguimiento a los
Referencia:	(González, 2020)				
Thomas, Charles	2016	Las cuentas por cobrar usualmente se manejan a corto plazo en períodos de 30 o 60 días y, por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general Thomas (2016) p.486.	Los ingresos que la empresa desea tener debe darse no mayor en un periodo de 30 a 60 días, esto es para que ella tenga liquidez en sus gastos mensuales, ya que si pasan este periodo será un dinero estancado, la cual no la podrá trabajar Thomas (2016) p.486.	Se deberá establecer normas y políticas dentro de la organización la cual dará limitaciones al momento de que el cliente pague, como norma la empresa podrá dar facturas al crédito, este beneficio dado al cliente es para que ellos cumplan con la empresa y tengan el tiempo suficiente para que paguen, del mismo modo deberá ver un personal denominado solo para que vea esa área, ver las cobranzas a los clientes, esto será de suma importante porque los clientes tendrán la obligación de cumplir con este plazo determinado.	
Referencia:	(Thomas, 2016)				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
<p>José, Morales & Arturo, Morales</p>	<p>2014</p>	<p>Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador Morales & Morales (2014), p.182.</p>	<p>Toda factura de venta debe estar relacionado o adjuntado con sus órdenes de servicio y/o los contratos firmados, estas son políticas del cliente al momento del pago de la factura, para tener control de este servicio o venta la empresa deberá tener la aceptación de la factura para que sea validada y tenga su respectivo pago.</p>	<p>La empresa deberá tomar control de los contratos que adquirió, por parte del cliente este debe enviar la información correcta para que la factura sea aceptada, del mismo modo el contador será responsable del envío de la documentación adjuntada a la factura, ya que de este dependerá el ingreso y necesidad que se requiere el dinero, por parte del cliente este dará el visto bueno con una aceptación a la factura, es de este modo que el trabajador llevara el protocolo del seguimiento de la factura y cumplirá con su obligación llegando así a evitar perjudicar a la empresa.</p>	<p>clientes para que estos no se encuentren como morosos y no habidos, es de este modo que la empresa puede tener la liquidez que se requiera y hacer frente a sus obligaciones, deberá establecer normas y políticas dentro de la organización la cual dará limitaciones al momento de que el cliente pague, como norma la empresa podrá dar facturas al crédito, este beneficio dado al cliente es para que ellos cumplan con la empresa y tengan el tiempo suficiente para que paguen, del mismo modo deberá ver un personal denominado solo para que vea esa área, ver las cobranzas a los clientes, esto será de suma importancia porque los clientes tendrán la obligación de cumplir con este plazo determinado, de igual forma deberá tomar control de los contratos que adquirió, por parte del cliente este debe enviar la información correcta para que la factura sea aceptada, del mismo modo el contador será responsable del envío de la documentación adjuntada a la factura, ya que de este dependerá el ingreso y necesidad que se requiere el dinero, por parte del cliente este dará el visto bueno con una aceptación a la factura, es de este modo que el trabajador llevara el protocolo del seguimiento de la factura y cumplirá con su obligación llegando así a evitar perjudicar a la empresa, es por ello que las políticas de la empresa permita distinguirlas de las otras, dando la facilidad al cliente en los momentos de pago, a la misma vez este podrá darse cuenta que atraerá a nuevos clientes y formara vínculos fuertes y exitosos, es por ello que el área contable recaudara personal capacitado para labores específicas la cual dará resultados al</p>

					momento de sus obligaciones, siendo así el área de cuentas por cobrar la fortaleza de economía de la empresa.
Referencia:	(Morales & Morales , 2014)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (5)	Aplicación en su tesis (6)	
(Viloria & Zapata, 2018)	2018	La importancia de contar con una organización administrativa acorde a las necesidades de la empresa, está en el hecho de que la misma le brinde fortaleza y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones coyunturales que pudieran ir en detrimento de sus procesos operacionales, ya que involucra la participación permanente de departamentos clave como Cuentas por Cobrar; esta representa la extensión de un crédito a los clientes, con el fin de mantenerlos y atraer a nuevos, así mismo, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o bien puede permitir alguna demora de pago; por lo tanto la necesidad de crear vínculos comerciales exitosos con sus clientes, viene dada por esta misma facilidad de pago Viloria & Zapata (2018) p. 6.	En toda empresa lo esencial es contar con personal que esté acorde a las necesidades de la entidad, la cual se enfrentara a posibles situaciones que conlleven a una mala gestión, es por ello que se debe tener mejor control de la cuentas por cobrar, así mismo con los créditos otorgados la cual harán que la empresa atraiga más clientes de los que ya tiene.	Las políticas de la empresa permita distinguirlas de las otras, dando la facilidad al cliente en los momentos de pago, a la misma vez este podrá darse cuenta que atraerá a nuevos clientes y formara vínculos fuertes y exitosos, es por ello que el área contable recaudara personal capacitado para labores especificas la cual dará resultados al momento de sus obligaciones, siendo así el área de cuentas por cobrar la fortaleza de economía de la empresa.	
Referencia:	(Viloria & Zapata, 2018)				

Matriz Construcción de la categoría

Categoría:				
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4
Cita textual	Las cuentas por cobrar conforman el crédito que la empresa concede a sus clientes por productos o servicios entregados, como resultado de la apertura de una cuenta que será saldada a través del tiempo determinado por la compañía González (2020).	Las cuentas por cobrar usualmente se manejan a corto plazo en períodos de 30 o 60 días y, por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general Thomas (2016) p.486.	Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador Morales & Morales (2014), p.182.	La importancia de contar con una organización administrativa acorde a las necesidades de la empresa, está en el hecho de que la misma le brinde fortaleza y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones coyunturales que pudieran ir en detrimento de sus procesos operacionales, ya que involucra la participación permanente de departamentos clave como Cuentas por Cobrar; esta representa la extensión de un crédito a los clientes, con el fin de mantenerlos y atraer a nuevos, así mismo, puede exigir efectivo en la fecha de la

				entrega o bien puede permitir alguna demora de pago; por lo tanto la necesidad de crear vínculos comerciales exitosos con sus clientes, viene dada por esta misma facilidad de pago Vilorio & Zapata (2018) p. 6.
Redacción de la <u>categoría de estudio</u>	Es preciso señalar, que las cuentas por cobrar son ingresos dinerarios que la empresa adquiere por la prestación de un servicio, estas son dadas bajo un contrato compra-venta gestionada por la administración y que deben ser a corto plazo por lo que es un activo circulante.			
Construcción de las sub categorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:	
	Ingreso		Activo circulante	
Construcción de los indicadores	I1	Ordinarios	I3	Efectivo
	I2	Ganancia	I4	Cuentas por cobrar
Cita textual de la sub categoría	La definición de ingresos incluye tanto los ingresos de actividades ordinarias como la ganancia. Los ingresos de actividad ordinarias surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad Hirache (2015).		Según el esquema presentado está compuesto por: Efectivo en caja, efectivo en bancos y las cajas chicas, las cuales se crean con la finalidad de cubrir los gastos menores, e inversiones negociables, que se puedan realizar en el término de un año Altuve & Jose, (2004).	

	<p>Son ganancias otras partidas que, cumpliendo la diferencia de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias llevadas a cabo por la entidad Hirache (2015).</p>	<p>Un valor por cobrar tiene dos momentos el inicial, cuando se crea y el final cuando se cobra; pero el diseño de la política para los cobros tiene una alta incidencia en el valor de la rentabilidad, además debemos asociarla con el retorno del dinero lo más pronto posible Altuve & Jose, (2004).</p>
<p>Parafraseo</p>	<p>En el aspecto de los ingresos ordinarios este nos indica que será aquel recurso que la empresa obtenga por medio del servicio, este será por la actividad que la empresa desarrolla. Las ganancias es todo ingreso que se obtiene través de la venta de un activo corriente, estas serán aquellas que surgen por la revaluación de los títulos cotizados o los incrementos de importe en libros de los activos a largo plazo.</p>	<p>La liquidez de la empresa estará representada por medio del efectivo, esto se dará mediante la inmediatez del dinero para hacer frente a las obligaciones que se requiera asumir en el momento, La cuenta principal que toda empresa debe tener muy bien manejada son las cuentas por cobrar, de esta dependerá que la empresa pueda seguir convirtiendo el dinero en activos, la cual estos generaran más ingresos a la empresa, es por ello que se debe tener un esquema y buen manejo de los cobros a los clientes.</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</p>	<p>(Hirache, 2015)</p>	<p>(Altuve & José, 2014)</p>
<p>Redacción final</p>	<p>Según Hirache (2015) mencionan que los ingresos dentro de una empresa es fundamental porque permitirá contar con el dinero en corto plazo, esto será resultado de los pagos de los clientes la cual se le brida un servicio, este ingreso se volverá liquidez para la empresa el cual podrá afrontar sus obligaciones, de la misma manera este podrá adquirir nuevos activos la cual permitirá que el dinero cobrado pueda mantenerse en movimiento y genere mayores ingresos, es por ello que los responsables del área deben tener un manejo adecuado de las cuentas por cobrar, para que no puedan causar algún perjuicio en la empresa, del mismo modo este puedo obtener ganancias de la venta de sus activos y obtener algo de liquidez.</p>	<p>Según Altuve & José (2014) afirman que el activo circulante permitirá ver el efectivo de la empresa el cual podrá ser usado para el pago de sus obligaciones, este dinero servirá para caja y movimientos bancarios, por otro lado las cuentas por cobrar deberá tener un seguimiento constante de los clientes para que así tengan la certeza que están al día en sus pagos y también puedan ver si este ya no está ejerciendo sus actividades, de igual manera deben tener normas que permitan adaptarse al momento de la emisión y envío de las facturas, todo documento debe estar bien adjuntado por el requerimiento del cliente, es de esta manera que podrán tener un mejor control de los ingresos dinerarios de la entidad, ya que toda empresa funciona a través de sus ingresos.</p>

Matriz Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría Económica Financiera 2. Teoría Control 3. Contabilidad Social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esta teoría permitirá ver el estado económico de la entidad ya que muchas veces esta busca tener liquidez y cumplir con sus obligaciones. Es por tal motivo que debe tener un seguimiento económico de las cuentas por cobrar con relación a la cartera de clientes, y ponerlas al tanto si se encuentran como morosos. 2. Permitió comprender la importancia de las políticas y normas dentro de la organización de la empresa, la cual incurren en muchas ineficiencias y perjudican a la entidad, implementando esta teoría la empresa podrá controlar las cuentas por cobrar y tener un mejor manejo de sistema. 3. Nos permite ver la realidad de la empresa mediante sus estados financieros, las cuales reflejan aspectos sociales y rendimiento del trabajador, de esta manera la contabilidad social dará apoyo al crecimiento de la empresa y lograr el objetivo de cada uno de ellos.
Redacción final	<p>El estudio tiene justificación teórica porque se sustenta en la teoría económica la cual vera los ingresos dinerarios y la liquidez inmediata que permitirá dar movimiento al efectivo invirtiendo en activos que produzcan beneficios para la empresa; asimismo la teoría de control permitirá implementar mejoras políticas y normativas dando así un sistema el cual alertara el atraso de los clientes morosos ; de igual forma la teoría de contabilidad social guiara la evolución del trabajador y sus objetivos en la empresa, es así como se verá reflejado en el estados financiero si el trabajador está cumpliendo con las normas laborales.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron recopilar los datos?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque nos permite tener las apreciaciones de los diferentes sujetos. 2. Porque nos permite triangular información. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Porque la entrevista es una técnica que nos permite profundizar en el conocimiento en lo que acontece un problema.
Redacción final	<p>El estudio de la justificación metodológica se realizó dentro del alcance del enfoque cualitativo, lo que nos permite apreciar los diversos temas, de la misma manera que nos permite triangular información, en este sentido. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas la cual permitirá documentar lo logrado, y ver la situación en la que se encuentra la empresa.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para ver la realidad de la empresa, mediante sus malas costumbres de gestión y el mal uso de la contabilidad, teniendo así un ineficaz control de las cuentas por cobrar que conllevan al desconocimiento de la cartera de clientes y situación en la que se encuentran. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este análisis de las cuentas por cobrar dará como aporte normas y políticas que esta no maneja, tendrá un mejor control del personal el cual se encargara del área denominada, siendo este el responsable de la liquidez que la empresa desea obtener a corto plazo, de la misma forma desarrollara un sistema que pueda prever los atrasos de pagos que tienen los clientes, llegando así a un mejor manejo de las cuentas por cobrar.
Redacción final	<p>El estudio de la justificación práctica realizara una mejor gestión dentro de la organización dando como resultado el mejor manejo de las cuentas por cobrar, de esta manera la empresa podrá ser uso del efectivo y este tomar decisiones para el crecimiento de esa utilidad, por consiguiente si la empresa tiene un buen flujo de dinero i dispone de ella, el trabajador será participe de ese efectivo en el momento que la empresa reparta utilidades, es de esta manera que la entidad logra sus objetivos y obtiene un mayor crecimiento.</p>

Matriz de problemas y objetivos
Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020

Problema general	Objetivo general
¿Cuál fue el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál fue el análisis de los ingresos en una empresa de constructora - Lima 2020?	Analizar los ingresos en una empresa constructora - Lima 2020.
¿Cuál fue el análisis de los activos circulantes en una empresa constructora - Lima 2020?	Analizar los activos circulantes en una empresa constructora - Lima 2020.

Matriz Método - cualitativo

Enfoque de investigación: Cualitativo	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos) Hernández, Fernández, & Baptista (2014), p.7
Parfraseo	El estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo permitiendo la recolección de información del sector donde se investigara, analizará hechos donde el proceso desarrollara una teoría que la afiance, la investigación vera el comportamiento y percepción de la persona.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto	De esta manera aportara al análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de construcción - Lima 2020, mediante la cual se recolectara información de diferentes años llevando a cabo un análisis de la situación de la empresa mediante periodos anteriores a la actualidad.
Redacción final	El estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo el mismo que consiste permitir la recolección de información del sector donde se investigara, analizará hechos donde el proceso desarrollara una teoría que la afiance, por lo tanto la investigación vera el comportamiento y percepción de los trabajadores de la empresa, de esta manera la investigación aportara al análisis de las cuentas por cobrar en una empresa de construcción, lima 2019, mediante la cual se recolectara información de diferentes años llevando a cabo un análisis de la situación de la empresa mediante periodos anteriores a la actualidad Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Método de investigación 1: Estudio de caso	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Estudio exclusivo de uno o muy pocos objetos e investigación, lo cual permite conocer en forma amplia y detallada los mismos. Consiste, por tanto, en

	estudiar cualquier unidad de un sistema, para estar en condiciones de conocer algunos problemas generales de mismo
Parfraseo	Esta metodología permitirá describir un suceso real o simulado la cual ampliara conocimientos para poder resolver algún problema y analizarlo seleccionando las situaciones de acuerdo con su relevancia, así mismo recolectar la mayor cantidad de información posible seleccionando conceptos útiles la que serán guías para el estudio del caso.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Monje, 2011)
Utilidad/ aporte del concepto	Siendo de esa manera un aporte cuyo desarrollo solucionara problemas encontrados, de este modo se analizara la información seleccionada la cual se querrá conocer a profundidad, llegando al punto de encontrar la problemática que aqueja la entidad que en este caso es cuentas por cobrar, y poder darle solución a esa mala implementación de gestión que tiene la empresa.
Redacción final	Asimismo el método utilizado fue el estudio del caso, nos permitirá describir un suceso real o simulado la cual ampliara conocimientos para poder resolver algún problema y analizarlo seleccionando las situaciones de acuerdo con su relevancia, así mismo recolectar la mayor cantidad de información posible seleccionando conceptos útiles la que serán guías para el estudio del caso, Siendo de esa manera un aporte cuyo desarrollo solucionara problemas encontrados, de este modo se analizara la información seleccionada la cual se querrá conocer a profundidad, llegando al punto de encontrar la problemática que aqueja la entidad que en este caso es cuentas por cobrar, y poder darle solución a esa mala implementación de gestión que tiene la empresa Monje (2011).

Método de investigación 2: Analítico

Criterios	Fuente 1
Cita textual	Se requiere analizar y valorar su utilidad para los objetivos de la investigación. En este sentido, la tarea del investigador se simplifica cuando se analiza la información, si es que se encuentra correctamente estructurada y organizada Gomez (2012).
Parfraseo	El método analítico nos permitirá ir evaluando la información clasificada, la cual se ira segregando datos con menor importancia y dejando datos importantes, dentro de este análisis se podrá observar hechos particulares la cual se podrá comprender mejor la naturaleza del fenómeno.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gomez, 2012)

Utilidad/ aporte del concepto	Es así que este estudio analizara todas las partes o elementos para observar las causas que nos permitan conocer el objetivo de nuestra investigación con lo que se podrá explicar y comprender mejor su comportamiento, es por eso que la importancia de la investigación del análisis residirá en que comprenda la esencia del problema y también conocer la naturaleza de sus partes.
Redacción final	Igualmente se aplicó el método analítico porque permitirá ir evaluando la información clasificada, la cual se ira segregando datos con menor importancia y dejando datos importantes, dentro de este análisis se podrá observar hechos particulares la cual se podrá comprender mejor la naturaleza del fenómeno, es así que este estudio analizara todas las partes o elementos para observar las causas que nos permitan conocer el objetivo de nuestra investigación con lo que se podrá explicar y comprender mejor su comportamiento, es por eso que la importancia de la investigación del análisis residirá en que comprenda la esencia del problema y también conocer la naturaleza de sus partes Gomez (2012).

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Ingresos	Ordinarios	1
	Ganancia	2
Activos circulantes	Efectivo	3
	Cuentas por cobrar	4

Escenario de estudio	
Criterios	Fuente 1
Lugar geográfico	La empresa se encuentra ubicada en Magdalena del Mar Lima Perú.
Provincia/Departamento	Lima, Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El presente trabajo conlleva a conocer el análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora, esta entidad que se dedica a la construcción de edificios, servicio de mantenimiento de plantas mineras, servicio de instalación de sistemas contra incendios, instalación de bombas de agua, mantenimiento de las bombas de agua, entre otras. Desde su apertura la empresa se ha visto inmersa muchos problemas comerciales respecto a sus

	cuentas por cobrar, debido a que la empresa no tiene procedimientos y políticas bien definidas.				
Participantes					
Criterios	G.G	C	AC1	AC2	RH
Género	Masculino	Femenino	Masculino	Masculino	Masculino
Edad	48 años	60 años	31 años	30 años	45 años
Profesión/ocupación	Gerente General	Contadora Profesional	Asistente Contable	Asistente Contable	Administrador
Años de experiencia	20 años	40 años	10 años	7 años	7 años
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Todos los trabajadores fueron seleccionados para esta entrevista, porque, están vinculados directamente con la problemática de la empresa constructora				

Técnica de recopilación de datos 1: Entrevista	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	La entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el encuestado. Una entrevista estructurada es la que emplea un cuestionario (o guion de entrevista) con el objeto de asegurarse que a todos los encuestados se les hacen las preguntas de manera estandarizada, esto es, de igual modo y en el mismo orden Monje (2011) p. 134

Parfraseo	El estudio de la técnica de entrevista es un método el cual podemos dar como resultado información esencial, esto se lleva a cabo mediante una encuesta escrita entre las personas seleccionadas de igual forma una encuesta verbal la cual el entrevistador podrá ver muchas características si este está dando la respuesta correcta.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Monje, 2011)
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto la entrevista aportara dando un resultado claro la que llevara al punto clave de nuestra investigación permitiendo descubrir hechos o consecuencias que se han venido dando en la empresa, de igual forma la recolección de toda la información nos mostrara puntos donde plantearemos soluciones o medidas para cambiar la problemática del caso.
Redacción final	Para la recopilación de los datos se aplicó la técnica de la entrevista, es un método el cual podemos dar como resultado información esencial, esto se lleva a cabo mediante una encuesta escrita entre las personas seleccionadas de igual forma una encuesta verbal la cual el entrevistador podrá ver muchas características si este está dando la respuesta correcta, por lo tanto la entrevista aportara dando un resultado claro la que llevara al punto clave de nuestra investigación permitiendo descubrir hechos o consecuencias que se han venido dando en la empresa, de igual forma la recolección de toda la información nos mostrara puntos donde plantearemos soluciones o medidas para cambiar la problemática del caso Monje (2011).

Técnica de recopilación de datos 2: Análisis documental	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	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 Dulzaides & Molina (2004) p.2.
Parfraseo	El análisis documental nos permitirá acceder a documentos que satisfagan a nuestra investigación de tal manera que nuestra información sea de suma interés para quien lo requiera, para esto se van a identificar distintos elementos esenciales del documento que servirán para la recuperación de información contenida en ellos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Dulzaides & Molina, 2004)
Utilidad/ aporte del concepto	Asimismo aportara a que los documentos recolectados reflejen la situación de la empresa , esto nos simplificara el contenido la cual se podrá representar de una forma diferente a la original , llegando así a tomar elementos esenciales o referenciales la cual podrá transformar la información contenida en él.
Redacción final	Igualmente se aplicó la técnica del análisis documental el cual permitirá acceder a documentos que satisfagan a nuestra investigación de tal manera que nuestra información sea de suma interés para quien lo requiera, para esto se van a identificar distintos elementos esenciales del documento que servirán para la

	recuperación de información contenida en ellos, asimismo aportara a que los documentos recolectados reflejen la situación de la empresa , esto nos simplificara el contenido la cual se podrá representar de una forma diferente a la original , llegando así a tomar elementos esenciales o referenciales la cual podrá transformar la información contenida en él Dulzaides & Molina (2004).
--	--

Instrumento de recopilación de datos 1: Guía de entrevista	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Comprendemos que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista Hernández, Fernández, & Baptista (2014) p. 407
Parfraseo	El estudio de la guía de entrevista tiene como objetivo brindarnos información relevante mediante las preguntas hechas a cada personal, llegando así a tener un resultado que llevara a ver el problema de la empresa, estas entrevistas son dadas a personas claves dentro de una empresa la cual tienen contacto directo con la problemática del caso o situación encontrada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto este instrumento aportara de tal manera que la pregunta se irá desarrollando conforme la medida que van emergiendo las respuestas del entrevistado, las cuales estas serán adaptados a cualquier situación que presente la empresa, llegando a dar un resultado favorable y beneficiario a favor de la entidad.
Redacción final	EL instrumento aplicado fue la guía de entrevista que tiene como objetivo brindarnos información relevante mediante las preguntas hechas a cada personal, llegando así a tener un resultado que llevara a ver el problema de la empresa, estas entrevistas son dadas a personas claves dentro de una empresa la cual tienen contacto directo con la problemática del caso o situación encontrada, por lo tanto este instrumento aportara de tal manera que la pregunta se irá desarrollando conforme la medida que van emergiendo las respuestas del entrevistado, las cuales estas serán adaptados a cualquier situación que presente la empresa, llegando a dar un resultado favorable y beneficiario a favor de la entidad Hernández, Fernández, & Baptista (2014).
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Guía de entrevista Autor: Jhancarlos Pachas Año:2020 Subcategorías – ítems/preguntas: Ingresos; Activo circulante
Instrumento de recopilación de datos 2: Ficha de análisis documental	

Criterios	Fuente 1			
Cita textual	Adicionalmente y para dar cuenta del desarrollo del protocolo de revisión de fuentes de información se construyó una ficha de recolección; instrumento que fue denominado formato de revisión documental, el cual dio cuenta de los criterios de inclusión y los tópicos relevantes para la investigación, los cuales se constituyeron en objeto de rescate en las fuentes de información.			
Parafraseo	El estudio de la ficha de análisis documental permitirá obtener información real y fidedigna mediante un protocolo el cual dará orden a la revisión de nuestro informe, por lo tanto este instrumento ayudara a seleccionar información que pueda servir y brindar aporte a la investigación que se está desarrollando.			
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Barbosa , Barbosa, & Rodríguez, 2013)			
Utilidad/ aporte del concepto	De igual manera esta investigación aportara a que se clasifique y contraste información que se recolecta para que dé evidencia a los resultados encontrados, es así que toda información útil pueda servir para llegar al punto que requiere la investigación y poder dar solución al problema que aqueja la empresa.			
Redacción final	El instrumento numero dos correspondió a la ficha documental la que permitirá obtener información real y fidedigna mediante un protocolo el cual dará orden a la revisión de nuestro informe, por lo tanto este instrumento ayudara a seleccionar información que pueda servir y brindar aporte a la investigación que se está desarrollando, de igual manera esta investigación aportara a que se clasifique y contraste información que se recolecta para que dé evidencia a los resultados encontrados, es así que toda información útil pueda servir para llegar al punto que requiere la investigación y poder dar solución al problema que aqueja la empresa Barbosa , Barbosa, & Rodríguez (2013).			
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Guía de entrevista Autor: Jhancarlos Pachas Año:2020 Subcategorías – ítems/preguntas: Ingresos; Activo circulante			
Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos				
Subcategoría	Instrumentos			
	Entrevista		Análisis documental	
	Nº	Ítem	Nº	Ítem
Ingresos	1.	¿La empresa cuenta con un sistema que prepara informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldo? ¿Por qué?	1.	Balance general – anexos
	2.	¿La empresa cuenta con un protocolo de presentación de conciliaciones bancarias mensuales? ¿Por qué?	2.	Balance general – anexos
	3.	¿La empresa cuenta con un sistema para las ventas de los activos fijos? ¿Por qué?	3.	Balance general – anexos
Activo circulante	4.	¿En la empresa se cuenta con un sistema de arqueo periódico o sorpresivo? ¿Por qué?	4.	Balance general – anexos

	5.	¿La empresa maneja un control sobre las cuentas incobrables de los clientes? ¿Por qué?	5.	Balance general – anexos
	6.	¿La empresa cuenta con una autorización para dar crédito después del término de la fecha de cobro? ¿Por qué?	6.	Balance general – anexos

Procedimiento	
Paso 1:	Revisión de la literatura del marco teórico
Paso 2:	Diseño del instrumento
Paso 3:	Recopilación de la información
Paso 4:	Aplicación de la entrevista
Paso 5:	Diseño de análisis documental
Paso 6:	Aplicación de análisis documental
Paso 7:	Paso de la triangulación
Paso 8:	Redacción informe final

Método de análisis de datos: Triangulación	
Criterios	Fuente 1
Cita textual	Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables Okuda & Gómez (2005), p. 121.
Parfraseo	La triangulación consiste en argumentar y señalar cual es la fuente donde tomamos la información, sobre todo si tenemos dos informaciones que se refieran a un mismo evento y a la vez presentan datos distintos, estas tendrán que corroborar cuál de ellas es la más acertada dependiendo de la veracidad dela fuente, autor de donde se dirija o hacia dónde va esta información, será de mucha importancia que toda la información que llegue a utilizar esté bien fundamentada y argumentada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Okuda & Gómez, 2005, p. 121).
Utilidad/ aporte del concepto	La triangulación de datos ayudara a acceder a diferentes fuentes que hemos recolectado para poder comenzar a encontrar diferencias que nos permita llegar algún contraste, esto nos conllevara a dar seguimiento a las tendencias que encontramos en la información y que nos pueda ayudar a sustentar y a dar soportar un dato, es por ello que después de toda la información recaudada se empezaremos a tomar decisiones que favorezcan a la empresa.
Redacción final	Para el estudio se aplicara la triangulación, la que consiste en argumentar y señalar cual es la fuente donde tomamos la información, sobre todo si tenemos dos informaciones que se refieran a un mismo evento y a la vez presentan datos distintos, estas tendrán que corroborar cuál de ellas es la más acertada dependiendo de la veracidad de la fuente, autor de donde se dirija o hacia dónde va esta información, será de mucha importancia que toda la información que llegue a utilizar esté bien fundamentada y argumentada, del mismo modo estos datos ayudaran a acceder a diferentes fuentes que hemos recolectado para poder comenzar a encontrar diferencias que nos permita llegar algún contraste, esto nos conllevara a dar seguimiento a las tendencias que encontramos en la información y que nos pueda ayudar a sustentar y a dar soportar un dato, es por ello que después de toda la información recaudada se empezaremos a tomar decisiones que favorezcan a la empresa Okuda & Gómez (2005).

Aspectos éticos	
APA	Los autores han sido citados según norma APA por lo que no es copia.
Informantes	Se ha elegido a los colaboradores de la empresa como informantes por tener conocimiento de manera directa la problemática, posterior a ello se solicitó el permiso para procesar dichos informes, asimismo se respeta la opinión de cada uno de ellos
Data	La información no ha sido manipulada ni tergiversada por lo que se tiene la seguridad de la veracidad de ello que contribuye a la investigación del problema.