



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de
servicios de transporte, Lima 2018 – 2019**

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

AUTORA

Rojas Diego, Yenifer

ORCID

0000-0003-3439-7408

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

Dr. Fonseca Chavez, Freddy Roque (ORCID: 0000-0002-1323-0097)

Presidente del Jurado

Mtro. Bazzetti De Los Santos, Ernesto Piero (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Secretario

Mg. Manrique Linares, Cynthia Polett (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático – metodólogo

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria


A Dios por guiarme y darme la fortaleza para seguir y lograr cumplir una de mis metas, a mis padres Ida y Rodolfo por su apoyo incondicional y ser el motivo principal de seguir avanzando; para poder lograr uno de mis objetivos.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proceso de la realización de la tesis, quiero agradecer a mi familia que siempre estuvieron presentes.

Agradezco a los docentes de la Universidad Norbert Wiener por brindarme los conocimientos necesarios y poder desempeñarme profesionalmente en mi trabajo, a mi asesor de tesis por su permanente apoyo en la elaboración y desarrollo de la investigación de mi tesis.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Rojas Diego Yenifer estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019" para la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría 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

Yenifer Rojas Diego

DNI: 76503087



Huella

Lima, 17 De Diciembre 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
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Antecedentes	13
1.2 Problema de investigación	19
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Objetivos de la investigación	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Relevancia	22
1.5 Justificación de la investigación	22
1.5.1 Teórica	22
1.5.2 Metodológica	23
1.5.3 Práctica	23
1.6 Limitaciones de la investigación	24
1.6.1 Temporal	24
1.6.2 Espacial	24
1.6.3 Recursos	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Bases teóricas	25
2.1.1 Marco fundamental	25
2.1.2 Marco conceptual	26
	vi

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo de investigación	29
3.3 Diseño de la investigación	29
3.4 Escenario de estudio y participantes	30
3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas	31
3.6 Estrategias de producción de datos	32
3.6.1 Técnica	32
3.6.2 Descripción	33
3.7 Análisis de datos	33
3.8 Criterios de rigor	33
3.9 Aspectos éticos	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1 Resultados y triangulación	35
4.1.1 Analizar qué tipo de empresa tiene mayor representación	35
4.1.2 Analizar la gestión de las cuentas por cobrar	37
4.1.3 Analizar cuáles son las técnicas de cobranzas	39
4.1.4 Análisis documental	41
4.1.5 Diagnóstico	42
4.2 Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de Categorización	57
Anexo 2: Instrumento cualitativo	58
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental.	59
Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti	65
Anexo 5: Matrices de trabajo	68
Anexo 6: Informe del asesor	111

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización apriorística de cuentas por cobrar	31
Tabla 2 Análisis vertical del estado de situación financiera	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis de la sub categoría tipo de empresa.	35
Figura 2. Análisis de la sub categoría gestión de las cuentas por cobrar.	37
Figura 3. Análisis de la sub categoría técnicas de cobranza.	39
Figura 4. Análisis de la categoría Cuentas por cobrar.	42
Figura 5. Nube de palabras.	45

Resumen

En la presente investigación titulada “Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019” para optar el grado de bachiller en contabilidad y auditoría. Tiene como objetivo principal analizar la situación en las cuentas por cobrar de una empresa de servicios de transportes, con la finalidad de sugerir alternativas que ayuden a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar mediante un manual de políticas de crédito y cobranzas. Para este estudio se utilizó la entrevista, las cuales se realizó a 4 colaboradores de la empresa, con los datos se efectuó la triangulación en el Atlas Ti 9.

La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, se utilizó el método estudio de caso, analítico e inductivo, de igual forma se recopiló información mediante técnica entrevista, instrumento, guía de entrevista y análisis documental; incluye 4 preguntas dirigidos a unidades informantes, las respuestas que brindó fue importante para la triangulación de datos.

Los resultados obtenidos sobre la situación de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte indican que no cuenta con una buena gestión en cobranzas y créditos debido a que en el año 2019 no existía un personal encargado al 100% de las facturaciones, seguimiento y control de las cobranzas esto generó el incumplimiento de pago de los clientes. También se evidencio que no se aplica una evaluación del historial crediticio del cliente para otorgar los créditos, no se aplica un contrato formal con los plazos términos y condiciones de la prestación de servicios y no existen políticas de créditos y procedimientos de cobranzas definidas en un manual.

Palabras Clave: Cuentas por cobrar, políticas de créditos y cobranzas, gestión de cobranzas y empresa de servicios.

Abstract

In this research entitled "Analysis of accounts receivable in the private transport services company, Lima 2018 - 2019" to qualify for the bachelor's degree in accounting and auditing. Its main objective is to analyze the situation in the accounts receivable of a transport services company, in order to suggest alternatives that help to improve the management of accounts receivable through a manual of credit and collections policies. For this study, the interview was used, which was carried out with 4 employees of the company, with the data triangulation was carried out in the Atlas Ti 9.

The methodology used was of a qualitative approach, the case study, analytical and inductive method was used, in the same way, information was collected through the interview technique, instrument, interview guide and documentary analysis; It includes 4 questions addressed to informant units, the answers it gave us were important for the triangulation of data.

The results obtained on the situation of accounts receivable in the private transport services company indicate that it does not have a good management in collections and credits because in 2019 there was no staff in charge of 100% of billings, monitoring and control of collections this led to non-payment of clients. It was also evidenced that an evaluation of the client's credit history is not applied to grant the credits, a formal contract is not applied with the terms, terms and conditions of the provision of services and there are no credit policies and collection procedures defined in a manual.

Keywords: Accounts receivable, credit and collections policies, collection management and service company.

Introducción

Actualmente las cuentas por cobrar son un factor clave para toda empresa, pues tener un control de los clientes deudores y un proceso de cobranza eficaz, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, obtener créditos e inversiones.

El presente proyecto está compuesto por cinco capítulos:

En el capítulo I, planteamiento del problema, resume la problemática de las cuentas por cobrar a nivel internacional, nacional y local sobre el “Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa de servicio de transporte”. Se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, determinar el problema general y específicos, se plantea el objetivo general y los específicos, también se encontrará la justificación teórica, práctica y metodológica.

En el capítulo II, se presentan las bases teóricas con relación al aporte de la investigación, asimismo se detalla el marco teórico y conceptual de las categorías y subcategorías.

En el capítulo III, se manifiesta referente a la metodología de investigación a aplicar, lo que conlleva a definir el estudio de la categoría, identificar las unidades informantes y los instrumentos a aplicar para desarrollar esta investigación.

Capítulo IV, Resultados y discusión, se menciona la realización y aplicación de la entrevista, para la recolección de los resultados se usó el software Atlas ti, que sirvió para la elaboración de las redes y análisis documental. Asimismo la discusión de los objetivos específicos de la presente investigación se realizó en comparación con los antecedentes.

Por último en el capítulo V, son las conclusiones y recomendaciones realizadas de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio realizado en la empresa.

También se adjunta al presente proyecto las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Revisando las fuentes internacionales, Macías (2017) manifiesta, evaluar el control administrativo de las cuentas por cobrar, el estudio comprendió un total de 10 personas y utilizó la entrevista como instrumento de investigación. En la empresa ecuatoriana, evidenció como resultado que los créditos a clientes van desde 30 días hasta un año, según sea el caso. Asimismo, al cierre de diciembre 2014 el saldo de cuentas por cobrar para clientes nacionales asciende a \$20'273,599 y \$893,222 en el exterior. Por lo cual analizó que las cuentas por cobrar se evidencian que fueron cada 207,62 días. Es decir, la gestión de cobranza es mayor al tiempo esperado, ocasionando retrasos en conseguir la liquidez para la empresa. Concluye que el capital de trabajo es financiado por proveedores y terceros para obtener liquidez. Por lo tanto, al carecer de una planificación a largo plazo de los flujos, esto le ocasiona gastos financieros al solicitar préstamos bancarios por ende afecta su liquidez debido a una incorrecta gestión de cobranza. Del presente estudio se utilizó, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación.

Según el aporte de Arroba y Solís (2017), tuvo como fin analizar las cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez en la compañía ecuatoriana Baratón Baratonsa. Dicha investigación fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo y explicativo y método analítico. Para evaluar la situación financiera de las cuentas por cobrar, el autor analizó los datos de los estados financieros. Así mismo, utilizó un análisis histórico para identificar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de créditos durante el ciclo contable y así analizar variables significativas, como la relación que existe entre políticas de crédito y el nivel de cobranza de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, concluyó lo siguiente: (a) no tiene un manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y los procesos de cobranza; (b) no tienen un control interno con respecto a la administración de la cartera, (c) falta de capacitación al personal y (d) no existe procedimientos para medidas legales para la recuperación de la cartera morosa en consecuencia afecta a la liquidez. Del presente estudio se utilizó, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación.

De acuerdo con el aporte de Eslao (2017) plantea como objetivo, elaborar un manual de procedimientos de crédito y cobranzas, para aumentar el indicador de recuperación de cartera. La investigación es de enfoque mixto, tipo deductivo y método analítico. El estudio comprendió a los jefes del área de créditos y cobranzas, administración de ventas y finanzas y utilizaron la guía de entrevista como instrumento de investigación. Como resultado de la encuesta aplicada, se evidencio que el área de Créditos y Cobranzas un gran porcentaje tiene conocimiento de las políticas generales de la empresa, pero al momento de ejecutarse se encuentran confundido ya que no tienen en claro sus funciones. Así mismo concluyó, que, mediante un manual de procedimientos y políticas, la empresa Otelo & Fabell, encontrará una forma de incrementar las cobranzas de la cartera vencida que maneja la empresa, así disminuir los índices de morosidad. Por lo tanto, sostiene que la estrategia con este manual propuesto es minimizar esas falencias, ello permitirá saber si son procesos o personas las que se deben cambiar, o es los dos factores al mismo tiempo. Del presente estudio se utilizó, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación y el instrumento utilizado guía de entrevista.

Como señalan Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017) define como objetivo, acelerar el cobro de créditos, contratar personal más capacitado y reducir los índices moratorios. Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y método analítico. El estudio comprendió el gerente general, gerente de sucursal y socios morosos y utilizaron la guía de entrevista y encuesta como instrumento. Según la encuesta y análisis realizado expresan que el tiempo de atraso de los créditos representa de esta manera 94% son los que pagan mensual, un 2% trimestral, el 1% semestral y el 3% anual. Así mismo, con respecto a la cobranza la entidad es un poco más flexible con los socios más antiguos y es más beligerante con los nuevos. Concluyen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con los recursos financieros suficientes pero no los utiliza eficazmente para crear políticas de mejora tecnológica para dar respuestas más rápidas a los clientes que lo soliciten, para reducir el índice moratorio. Además, las causas relevantes que afectan a los clientes y que esto conlleve en moras son por la falta de tiempo y el sobreendeudamiento. Del presente estudio se utilizó, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación ya que sugiere mejoras en la gestión de las cuentas por cobrar.

Finalmente, según el aporte de Durán (2015) plantea, establecer un control interno en las cuentas por cobrar en la compañía El Mundo Berrezueta Carmona y Cía. Dicha investigación es un enfoque mixto y tipo descriptivo, exploratorio y asociación de variables. Consideró una muestra de 34 contadores y se utilizó el cuestionario como instrumento. Según los encuestados señalan, el 42.86% es establecer la elaboración de un Manual Organizativo, el 65%, indican que, con aplicar las NIIF, las NIC y estudio de las Pymes de Ecuador hubo incremento en la mejora de los controles internos contables y el 40% opinan proteger su estabilidad económica a través de las carteras de créditos, es decir la mejora de la rotación crediticia. Así mismo concluye que una de las principales causas para incluir el control interno en las cuentas por cobrar son; que no cuenta con políticas en el área de crédito, personal no capacitado, no existe un área responsable del control de cuentas por cobrar, el sistema de gestión administrativa utilizado no ofrece las garantías y los clientes no tienen la seguridad de que los pagos abonados están siendo restados de la deuda total. Esto permitió optimizar la liquidez y solvencia mediante la implementación de control interno en las cuentas por cobrar.

En el contexto nacional según el aporte de Ayala (2019) considera como objetivo, establecer si la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Clínica Limatambo Cajamarca. La investigación es de enfoque mixto, tipo investigación aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental y método inductivo. El estudio comprendió a 5 personas del área de cobranzas y utilizaron la encuesta como instrumento de investigación. De acuerdo con los resultados obtenidos, manifiesta que la Clínica no cuenta con buena salud financiera, debido a que no se encuentran claramente definidos las políticas y los procedimientos de cobro, por lo cual esto ocasiona la falta de liquidez en la empresa. Concluye que la gestión, los procedimientos y las políticas de cobranzas, influye de manera significativa en la liquidez, debido a un incorrecto uso de procedimientos y la utilización escasa de políticas de cobranza; según el análisis documental las ratios de liquidez, los resultados son los siguientes la liquidez corriente S/1.25, prueba ácida S/1.09 y absoluta S/ 0.02. Además, en los estados financieros se evidencia que la liquidez constituye el 0.39% con respecto a las cuentas por cobrar que es 18.41% del total del activo del periodo 2017. Por lo cual propone estrategias que permitan obtener una gestión de cobranza eficaz, a través de políticas y procedimientos de cobranza. De la presente investigación, se utilizó las dimensiones y sus indicadores que

guardan relación con mi variable, así como el marco conceptual y teorías relacionadas a la variable de cuentas por cobrar.

De acuerdo con el aporte Arana (2017) plantea como objetivo, verificar cómo influyen las cuentas por cobrar en la liquidez de Green Valley SAC en la ciudad de Trujillo. Dicha investigación fue de enfoque mixto, con un diseño no experimental y de método empírico y analítico. El estudio comprendió lo siguiente: (a) reporte de las cuentas por cobrar; y (b) en los procesos y tratamiento contable de enero a junio del 2017, se consideró al personal de crédito y cobranza y al personal de tesorería y finanzas, por lo cual utilizaron, la guía de observación, análisis documental y entrevista no estructurada como instrumento de investigación. Según la investigación con respecto a las áreas ventas, créditos y cobranzas evidencio que en las tres áreas existe un inconveniente en la gestión y administración. Por otro lado, según las entrevistas elaboradas, coinciden que la empresa tiene deficiencias del control interno en los procesos para realizar las ventas y problemas en otorgar créditos, debido a que no hay capacitación y la falta de compromiso del personal, también observó que cuenta con un solo personal en el área de crédito y cobranzas lo cual dificulta la evaluación adecuada a los clientes y llevar un control del estado de cuenta de cada cliente. De acuerdo con el estudio, concluyó la falta de políticas de créditos y cobranza que influyen en los resultados de los ratios utilizados, en el ratio de prueba ácida define que la empresa solo tiene 0.74 por cada 1.00 de deuda por lo cual deja de ser solvente. Así mismo el tiempo de demora de cobranza es de 114 días, todo esto afecta en la utilidad y liquidez de la empresa. De la presente investigación, se utilizó las dimensiones y sus indicadores que guardan relación con mi variable, así como el marco conceptual y teorías relacionadas a la variable de cuentas por cobrar.

Santiago, Valencia y Huatangari (2018) en su investigación de la empresa Everis Perú evidencio como resultado del análisis documental que las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del total de activos de Everis Perú, además la empresa tiene problemas en la gestión de las cuentas por cobrar y ello afecta severamente la liquidez. También evidenció que el % que representan las partidas por cobrar en los activos totales de los periodos 2012 al 2017 fueron 35%, 33%, 45%, 52%, 54% y 49% respectivamente donde el mayor porcentaje corresponde al periodo 2016 de 54%. Como conclusión evidenciaron deficientes políticas de crédito, políticas de cobranza y gestión de la cuenta por cobrar que

conlleven a que los clientes no realizan sus pagos en el plazo establecido, que los créditos otorgados llegan a ser 144 días en el año 2016 y que la empresa no cumpla con sus compromisos a corto plazo en consecuencia aumenta el riesgo de la liquidez y disminuyan el capital de trabajo en Everis Perú. De la presente investigación, se utilizó las dimensiones y sus indicadores que guardan relación con cuentas por cobrar, así como el marco conceptual.

Culquicondor (2018) en su investigación sostiene, la implementación del control interno en la empresa, que ayude a mejorar su nivel de gestión de cuentas por cobrar. Para ello utilizó una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental y aplicando el método descriptivo, inductivo, deductivo, analítico y explicativo. El estudio comprendió la muestra de 25 personas, utilizó el cuestionario como instrumentos de investigación. Según los resultados se evidencia un mayor riesgo de morosidad del año 2016 al 2017 debido a que el periodo promedio de cobranza comprende de 50 y 55 días de retraso para el año 2017 y no tomó la precaución de disponer de una estimación de cobranza dudosa. En consecuencia, conlleva a una “asfixia financiera” y tenga que solicitar nuevamente el financiamiento con los bancos. Concluye que la compañía Ventura Pallets Export no tiene un sistema de control interno que favorezca a mejorar la recuperación de los créditos vencidos; esta falencia conlleva a que se realicen las funciones de manera empírica y no tenga control de las cobranzas realizadas. Esto se debe a la inexistencia del jefe de área de créditos y cobranzas, donde la responsabilidad de la gestión de cobranza recae al jefe de administración y finanzas. Se utilizó el marco conceptual y las teorías contables.

Según el aporte de Neira (2018) manifiesta como objetivo, demostrar que el control contable de la partida por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa Las Palmeras SAC. Dicha metodología es de tipo básica y diseño no experimental. El estudio comprendió la muestra de 6 personas son: Gerente General, jefe de la contabilidad, jefe de Cobranzas, 2 cobradores y al auxiliar contable, utilizó la guía de entrevista como instrumentos de investigación. Del análisis de los ratios de liquidez de la empresa Las Palmeras, se tuvo como resultado de la prueba ácida sin contar el inventario de 0.66 y 0.89 para los años 2017 y 2018 y en el ratio de capital de trabajo, nos da un resultado negativo, siendo de S. / -762,568.72 soles en el año 2017 y S. / -309,243.92 soles en el año 2018. Por lo cual evidenció que la entidad tiene problemas de liquidez. La presente investigación ha concluido que el control contable de la cuenta por cobrar, influye significativamente en la

liquidez, debido a que la falta de control contable permite que los procesos de créditos y cobranza sean tolerantes con ciertos clientes, es decir los clientes cancelan sus cuentas mayores a los 90 días. De la presente investigación, se utilizó el marco conceptual, las teorías contables y las técnicas para la recolección de datos.

Vásquez y Vega (2016) manifiesta, describir como la gestión de las partidas por cobrar influye en la liquidez de Consermet SAC. El estudio es de enfoque causa y efecto, de tipo descriptiva con un diseño explicativo causal. El estudio fue realizado al área de cobranzas, se utilizó el análisis documental y observación como instrumento de investigación. Se evidencio como resultado del análisis documental que la rotación de cuenta por cobrar demora cada 48 días, lo cual la empresa considera que el tiempo sería alto y perjudicial ya que la empresa mantiene como política de crédito máximo 30 días, se identificó que la causa se debe a que no aplica criterios para determinar las ventas al crédito pues prioriza en mantener una buena relación comercial con los clientes. Asimismo, se establece como conclusión, que las ventas al crédito si afecta al riesgo de no disponer de liquidez en la empresa Consermet SAC lo cual no permita afrontar sus obligaciones corrientes.

Finalmente, Mantilla y Ruiz (2016) sostienen, en establecer como la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Nisira Systems SAC. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño explicativo causal. El estudio fue realizado a 30 trabajadores, se utilizó el análisis documental, cuestionario y observación como instrumento de investigación. Según el resultado del análisis de los estados financieros del 2016, se concluye que las cuentas por cobrar disminuyo por S/126394.35 en relación con el ejercicio del 2015; en consecuencia, el resultado del periodo 2016 hubo un aumento de S/149647.99 tuvo un incremento de las utilidades, asimismo evidenció que la disminución de la cuenta por cobrar contribuye a una favorable rentabilidad. Además, estableció que las políticas de créditos influyen en la rentabilidad de la empresa, porque es una base para direccionar la toma de decisiones del área de créditos y cobranzas y obtener un manejo eficiente de la gestión en las cuentas por cobrar.

1.2 Problema de investigación

Actualmente, se considera importante las cuentas por cobrar debido a que es un elemento clave en la operatividad de la empresa. A nivel internacional, en el presente informe ecuatoriano utilizó el método COSO I, mediante el cual identificó problemas en el procedimiento de cobro concluyendo que: (a) la gestión de la cobranza es ineficiente; (b) falta de un manual de seguimiento para comprobar que el personal cumpla las metas del área de cobranzas; (c) falta de un sistema contable para la obtención de información actualizada; y (d) las etapas de evaluación de control interno no son aplicadas con frecuencia y tampoco durante la gestión del área de créditos y cobranzas, considerando que las políticas no son claras para los usuarios. Por ello menciona que la gestión presente no acredita la recuperación pertinente de las cobranzas, recomienda realizar las correcciones en base a procesos que empiecen desde la conducta crediticia del cliente hasta la realización del pago para mantener los movimientos contables óptimos para el desarrollo sostenible en la empresa (Carrera, 2015).

De igual manera en la ciudad de Guayaquil, el presente informe manifiesta la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, así como el riesgo de otorgar créditos y el manejo en la disminución de cuentas incobrables que se utilizan en la compañía. El autor plantea implementar un sistema de control interno aplicando las siguientes acciones, designar funciones a los colaboradores que conforman el área, establecer políticas de créditos para disminuir las cuentas por cobrar vencidas. Asimismo, según los resultados de las entrevistas se requiere crear un manual de créditos y cobranza que ayude a la mejora de la liquidez y rentabilidad, para ello manifiesta que se debe brindar al área de ventas, estrategias de créditos con riesgos reducidos y mejorar la base de datos con la información necesaria y actualizada continuamente de la cartera de clientes (Muñiz y Mora, 2017).

Cárdenas y Velasco (2014) en su informe manifiesta, tiene por finalidad establecer cómo influye la morosidad de los clientes en la rentabilidad y liquidez del Hospital Universitario Erasmo Meoz, en la ciudad de Cúcuta-Colombia. Por lo tanto, en el presente informe concluye que: no existe control del crecimiento rápido en los costos y gastos con relación al incremento en las ventas y el incremento de la cartera de créditos en consecuencia afecta en la solvencia financiera del Hospital. Por lo cual, según el estudio realizado, recomienda fomentar estrategias financieras direccionadas a mejorar en las

decisiones a tomar por gerencia, implementar políticas de cobranzas y establecer lineamientos o procedimientos internos en las gestiones de la empresa.

Revisando los aportes nacionales en el presente informe de investigación denominado morosidad en cuentas por cobrar y el impacto en la liquidez de la compañía de transporte, tiene como finalidad analizar la gestión de cobros, donde comprobó lo siguiente; la inexistencia de procedimientos y manuales en los créditos y cobranzas, no existe políticas de pagos en la empresa es financiada un 60% por terceros, no tiene un reglamento interno que determinen las funciones del área y no se evaluó los requisitos que debe cumplir el personal para el puesto. Asimismo, en el presente informe determinó implementar procesos en la gestión de cobranza, para disminuir su margen de morosidad de las cuentas por cobrar y evitar que afecte negativamente a la liquidez (Bernaola, Casaico y Palomino, 2019).

Por otro lado, Izaguirre (2017) en el presente informe en el distrito de Lince, tiene por finalidad analizar cómo las partidas por cobrar guardan relación con la liquidez en la organización Imagen Corporativa SAC. Así mismo, en la presente investigación considera con mayor importancia que es fundamental establecer control sobre las cuentas por cobrar con el propósito de mejorar la disponibilidad y distribución del dinero, para efectuar los pagos de las cuentas por pagar a corto plazo. Por ello esta investigación fue realizada con el propósito de implementar mejoras en la política de créditos y cobranzas y fomentar generar conocimiento de la importancia que tiene las partidas por cobrar en la liquidez porque influye en el buen manejo del activo y el crecimiento.

Asimismo, según Ortiz (2019) en su investigación menciona que, de manera analítica y económica, las cuentas por cobrar constituyen mayor significancia para mantener la fuente productora. Por ello determinan que las principales causas de la demora en los cobros son debido a que no existe una adecuada política de cobranzas para conceder el plazo de días de pago a los clientes y no hay compromiso del personal con la empresa. Por ello, en el presente informe aplicó la técnica de entrevista a tres unidades informantes, así como la ficha de análisis documental, con el fin de efectuar la triangulación en el Atlas Ti 8. Así mismo los resultados obtenidos en el presente informe fueron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representan el 16.34 %, en el año 2017

representan el 18.30 %; sin embargo, para el año 2018 representan el 31.72 %. Concluyen que fue debido a la ausencia de procedimiento en los cobros.

Después de reconocer la problemática en el ámbito internacional y nacional, se continuó examinando los problemas que trascienden en la empresa privada de servicios de transporte. En la empresa privada del rubro de servicio de transporte, se identifica como principal problema la deficiencia de la gestión de cuentas por cobrar debido a las siguientes razones: el personal encargado de los cobros no tiene el conocimiento necesario con referencia a la gestión del área de cobranza, debido a que se desempeña como chofer, por ello la empresa no cuenta con un responsable al 100% que de seguimientos a las cobranzas pendientes, por ende al cumplir otra función no tiene acceso para corroborar los pagos depositados de los clientes en condición de crédito. Así mismo, no cuentan con un adecuado proceso de cobranza, esto se genera debido a que no existe un manual de políticas de cobranza y créditos, ello hace que la empresa no pueda realizar una evaluación crediticia de los nuevos clientes creando créditos otorgados atrasados. Además, para efectuar el seguimiento de las cuentas por cobrar se requiere sistematizar en Excel los datos necesarios de los clientes, así como contar con los medios de comunicación como el celular y el correo para temas laborales. También la empresa no realiza un presupuesto para conocer y analizar si el negocio es rentable, que le permitan evaluar la contratación de un personal responsable del área.

1.2.1 Problema general

¿Cuál fue la situación de las cuentas por cobrar en una empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué tipo de empresa tuvo mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?

¿Cómo fue la situación en la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019?

¿Cuáles son las técnicas de cobranza en la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la situación en las cuentas por cobrar de una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar qué tipo de empresa tiene mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.

Analizar la gestión en las cuentas por cobrar en una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.

Analizar cuáles son las técnicas de cobranza en una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019.

1.4 Relevancia

La presente investigación enfatiza la importancia de las cuentas por cobrar en una empresa, realizando el diagnóstico y análisis dentro de la empresa. Asimismo ayuda a analizar e identificar los procedimientos a seguir para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de servicios de transporte.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

Se justifica que las 4 teorías que sustentan el trabajo de investigación son de mucha importancia. La teoría de la contabilidad y control nos ayuda a llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito y según las políticas de la empresa para mantener una relación cordial con los clientes y mantener la cartera de clientes, realizar un acuerdo que conlleve el beneficio de ambas partes. Por lo cual, la teoría Contable Positiva aporta porque mi categoría se relaciona a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las cuentas exigibles en base a políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa. Asimismo, la teoría Neoclásica de Administración permite estructurar el procedimiento de las cobranzas y procesos de evaluación de otorgar crédito a los clientes, bajo la dirección y toma de decisiones del gerente general con relación a la gestión de cobro, con el fin de mejorar la liquidez de la empresa y evitar la morosidad de clientes. Por lo tanto, la teoría general de

sistemas se relaciona en la medida de que la empresa necesita organizar y sistematizar la información necesaria de clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro, además de adecuar los procesos de la gestión de cobro. Las teorías realizadas ayudan a tener más claro los conocimientos con relación a la categoría cuentas por cobrar, también ayuda a identificar las falencias que originan problemas en la gestión de las partidas por cobrar.

1.5.2 Metodológica

El presente trabajo utiliza el enfoque cualitativo y con solo una categoría, porque permite analizar la situación de la cuenta por cobrar en la empresa, aplicando la técnica entrevista a los colaboradores el cual como análisis del dato se utilizará la triangulación. Según los instrumentos utilizados permiten analizar la problemática que existe en la empresa de transporte sobre los procedimientos en las cuentas por cobrar. Asimismo, para el presente estudio con respecto al análisis del balance general se utiliza como técnica el análisis documental.

1.5.3 Práctica

El presente trabajo se realiza porque ayuda a tener nuevos conocimientos y profundizar la investigación de la categoría cuentas por cobrar en la empresa privada de transporte, además porque en la empresa se observó que el personal que realiza la cobranza no está capacitado desconoce las funciones del puesto y cumple otra función en la empresa. Asimismo, la empresa no tiene un manual de políticas de créditos y cobranza que permitan evaluar a los clientes y porque la empresa carece de información sistematizada en una base de datos con respecto a la información necesaria de clientes lo cual limita a la empresa en dar seguimiento al momento de cobrar la deuda vencida. Por otro lado, se realiza con la finalidad de que el gerente pueda tomar decisiones acertadas con respecto a las gestiones de las cuentas por cobrar. Mediante la presente investigación permite ampliar conocimientos del tema para analizar y plantear alternativas de solución con relación a las falencias que existen en las cuentas por cobrar, del mismo modo adecuar y analizar procedimientos adecuados para la canalización de los datos necesarios del cliente, así como evaluar la información crediticia para otorgar los créditos a los clientes. También le permite conocer que es necesario que exista un responsable capacitado para gestionar las cobranzas y dar a conocer al gerente que

es necesario implementar el manual de políticas de créditos y cobranza para tener un adecuado control de las deudas de los clientes y evitar la morosidad.

1.6 Limitaciones de la investigación

1.6.1 Temporal

Dicha investigación se efectuó de septiembre a diciembre en el año 2020. Asimismo, se realizó el análisis de la revisión documentaria correspondiente al periodo 2018 y 2019.

1.6.2 Espacial

Este presente estudio se aplicó en la empresa privada de servicio de transporte en Chorrillos, Lima - Perú.

1.6.3 Recursos

Para la investigación se estimó como presupuesto 2383.00 soles, los cuáles son asumidos por el investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Marco fundamental

Examinando las siguientes bases teóricas, están los siguientes aportes:

Manifiesta que la teoría de contabilidad y control sostiene 3 fundamentos importantes las organizaciones son compromisos entre individuos, tener una información clara entre ambas partes facilita la ejecución de los contratos y el control en las organizaciones es un equilibrio entre los intereses de cada individuo. Es decir, guarda relación con mi variable en llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito en beneficio de ambas partes y según las políticas de cobranza y créditos de la empresa (Sunder, 2005).

Asimismo, define que la teoría Contable positiva es la información contable que debe proporcionar de manera razonable a los usuarios correspondientes que deben tomar decisiones sobre las políticas de la empresa para pronosticar y minimizar los riesgos de las consecuencias de sus decisiones. Es decir, el aporte a realizar en el estudio es con respecto a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las gestiones de cobranza en base a las políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa (Watts y Zimmerman, 1990).

Por lo tanto, la teoría general de sistemas representa de forma sistemática y científica con aproximación a la realidad, asimismo con orientación hacia una práctica, sugerente para establecer trabajos organizados según su área. Además, como objetivo plantea impulsar su desarrollo que permita describir, las características, funciones y conductas sistemáticas. Es decir, con relación al presente estudio permitirá, estructurar las funciones del área, sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro para la toma de decisiones necesarias para su cumplimiento. Estas teorías influyen en proponer las estrategias adecuadas que mejoren la gestión de cobranza para minimizar los riesgos de morosidad de los clientes (Arnold y Osorio, 1998).

2.1.2 Marco conceptual

Cuentas por cobrar

De acuerdo con los aportes de los autores, definen que las cuentas por cobrar constituyen el efectivo que los consumidores deben a la empresa por los créditos otorgados. Es decir, se considera una cuenta exigible por la empresa. Además, constituyen un activo financiero de mayor importancia en las empresas debido a que influye en la liquidez. El periodo de tiempo para convertirse en efectivo líquido puede ser de 30 a 60 días. Según el autor sostiene que representan de los movimientos procedentes de las ventas, es decir la operación de cobro será gestionada bajo un documento que acredite la venta, o letras de cambios y pagarés a favor de la empresa. Asimismo, define la gestión de las cobranzas, representa un conjunto de herramientas, que comprenden analizar las políticas de créditos y cobranzas para garantizar el cumplimiento de las cobranzas a los clientes en el plazo establecido.

Por lo tanto, según el autor define que son equivalentes a los créditos concedidos a los clientes de la empresa. Además, considera como una estrategia para captar más clientes conservar una relación cordial con los clientes actuales, también es común en la práctica que las empresas que financian a sus clientes siempre y cuando el beneficio sea para ambas partes. Los conceptos recopilados y consolidados ayudarán a comprender mejor sobre la categoría de cuentas por cobrar en las empresas. Por lo tanto, me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual (Lawrence, 2007; Redondo, 2013; Neira, 2018; Aguilar, 2013 y Castro, 2014)

Tipos de empresa

Define que tipo de empresa ya sea jurídica o natural, predomina el rubro o giro de negocio de la empresa para definir el mercado donde desempeñará sus actividades comerciales con el fin de incrementar sus ganancias y cartera de clientes. Por ello, según el Ministerio de industria comercio y turismo sostiene que la sociedad unipersonal se origina debido a que el empresario desea ejercitar de manera individual su industria o comercio, con limitada responsabilidad frente a sus acreedores. Asimismo, se define a una persona jurídica como aquel que tiene representación propia en el derecho, ya sea como entidad física, como persona individual o moral, como conjunto de personas. Este tipo de empresas tienen más facilidades de obtener créditos. Cabe señalar que las políticas de créditos se evalúan de

acuerdo con el tamaño de la empresa y la garantía que tiene la empresa (Izard, 2013; Ministerio de industria comercio y turismo, 2019 y Refugio, 2012).

Gestión de las cuentas por cobrar

Según muestra la gestión de partidas por cobrar, se denomina a las políticas de créditos que establece la empresa al momento de la venta de un bien o servicio. A través del análisis de los estados financieros se puede determinar si existe una buena gestión en el área de cobranza, caso contrario esto permitirá plantear estrategias para su eficiente gestión (Flores, 2013).

Políticas de crédito: sostienen que los lineamientos y procesos que establece la empresa, estará orientado a otorgar créditos según la evaluación de los clientes, es decir las políticas de crédito, son las que indicarán si se debe conceder el crédito o el plazo máximo a otorgar (Van Horne y Wachowicz, 2010).

Políticas de cobranza: sostiene que sirven para establecer criterios, que eviten posibles errores, asimismo permitirá facilitar los trámites de cobranza y determinar las funciones a cumplir el responsable de gestionar la cartera de créditos (Brachfield, 2005)

Técnicas de Cobranza

Manifiesta que existen técnicas de cobranzas, que son desde cartas hasta la acción legal. Esto se aplicará de acuerdo con el tiempo de morosidad que va teniendo el cliente. Es decir, el método de cobro se hace más drástico, a continuación, se detallarán estas técnicas como indicadores (Crespo, 2010).

Notificaciones por escrito: Afirma como la primera acción para el proceso de cobro de los créditos vencidos. A los siguientes días se enviará una carta al cliente, comunicándose la situación de su deuda. En caso de no recibir la respuesta positiva del cliente o hacer caso omiso, se enviará una 2da carta más exigente. Si en caso no respondiera, se enviará una última carta manifestando la situación de morosidad (Gitman, 2003)

Llamadas telefónicas: Asimismo, si no existen respuestas a las cartas enviadas, el responsable de las cobranzas en la empresa puede llamar al cliente y exigirle la ejecución

del pago. En caso el cliente tiene motivos razonables que impiden el pronto pago se negocia y replantea una prórroga en el periodo de pago (Córdova, 2012)

Visitas personales: Por lo cual, la 3ra técnica es común que se utilicen si la empresa trabaja con plazos de más de 30, es decir la empresa envía a un vendedor-cobrador o una persona de cobranzas al establecimiento del cliente para agilizar el pago de la deuda, el autor señala que es una técnica más eficaz (Crespo, 2010).

Acción legal: Por lo tanto, define la acción legal es un paso más extremo para ejecutar la cobranza, pero ello no asegura que se realice el cobro, además este procedimiento es más costoso, demanda tiempo y puede llevar a la quiebra al deudor, para aplicar esta vía tendría que evaluarse el monto de la deuda del cliente y su situación actual (Crespo, 2010).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Manifiesta que la investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, es decir se trata de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, de un determinado ámbito de la realidad. Además, no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones (Lifeder, 2020). En la presente investigación se utilizó el tipo de investigación básica.

3.2 Enfoque de la investigación

Sostienen que el enfoque cualitativo se guía por áreas de investigación. Asimismo, la mayoría de estudios cualitativos pueden realizar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de los datos. Además, manifiesta que la investigación cualitativa permite ahondar, explicar y analizar de forma sistemática toda la información. Considera como características que es subjetiva, inductiva y basada en casos. El propósito del enfoque cualitativo es describir y evaluar las respuestas, con el objetivo de aplicarlas para demostrar las hipótesis y obtener conclusiones; es más frecuente el uso de la entrevista o en las preguntas abiertas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Lifeder, 2020; Gómez, 2012).

Por lo cual, en el presente estudio se empleó el enfoque cualitativo, porque permite, analizar y explicar los resultados de la entrevista que se realizó con el gerente y colaboradores en la empresa.

3.3 Diseño de la investigación

En el presente estudio se manejó los métodos analítico, inductivo y estudio de casos. Manifiestan que el estudio de es un modo de búsqueda empírica que se emplea para el estudio de situaciones específicas. Asimismo, el estudio de caso es un método de investigación empírico, intensivo y profundo, conlleva a realizar un estudio amplio de un determinado contexto de la realidad. Se utiliza las técnicas de revisión documental, entrevistas, encuestas

y observación. Por lo tanto, se aplicó para analizar la problemática que existe en las cuentas por cobrar de manera profunda y sistemática en el área de cobranzas (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014; Mendoza y Llaxacondor, 2016).

Sostienen que el método analítico tiene como objeto estudiar y examinar una muestra del estudio para observar su naturaleza del estudio y los efectos. También, menciona que, consiste en separar una porción del total, para observar y examinar sus causas, la finalidad del hecho y los efectos de un hecho en particular, para comprender su esencia para explicar, realizar analogías y establecer nuevas teorías. Asimismo, menciona que se documentan todas las observaciones realizadas en el momento de analizar los datos, desde cómo surge una categoría hasta su designación (Gómez, 2012; Ortiz y García, 2005; Hernández et al., 2014). Por lo tanto, el método analítico se utilizó en la presente investigación para realizar el análisis de la documentación del estudio

Define que el método inductivo es un procedimiento que permite encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. Es decir, es el razonamiento lógico conllevan a determinar conocimientos en base a la situación observadas. Además, la investigación inductiva se basa en los enunciados singulares, así como describir las conclusiones, de observaciones o experiencias para plantear de manera global, tales como hipótesis o teorías (Cegarra, 2011; Gómez, 2012). Por lo tanto, el método inductivo se aplicó en los resultados de las entrevistas, para determinar las conclusiones generales de la investigación.

3.4 Escenario de estudio y participantes

En la presente investigación realizada fue de enfoque cualitativo, se utilizó 4 unidades informantes, las cuales brindaron la información necesaria para el análisis de la categoría de cuentas por cobrar. Los trabajadores entrevistados son: a) Gerente General es una persona de 33 años licenciado en contador público y cursando una maestría en finanzas y derechos corporativos, su función es supervisar las operaciones de la empresa y analizar el balance general, b) Gerente administrativo se encarga de toda las gestiones administrativas y operativas c) el responsable actual de cobranzas es una participante femenino de 22 años

estudiante del IV ciclo de administración y d) conductor-cobrador es una persona de 23 años cursando el V ciclo de contabilidad.

3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

Para el presente estudio se elaboró la categoría de las cuentas por cobrar. La categoría estudiada es un elemento importante del activo que de tal manera se debe llevar un control diario considerando las políticas de créditos y cobranzas establecidas de la empresa para seguir un lineamiento adecuado. Por lo tanto se considera según Castro (2014), que las cuentas por cobrar son equivalentes a los créditos concedidos a los clientes de la empresa. Además considera como una estrategias para captar más clientes conservar una relación cordial con los clientes actuales, también es común ver en empresas que financian a sus clientes siempre y cuando el beneficio sea para ambas partes.

Tabla 1
Categorización apriorística de cuentas por cobrar

Categoría		Subcategoría		Indicadores		
Código	Nombre	Nombre	Código	Nombre		
C1	Cuentas por cobrar	SC 1.1	Tipos de empresa	SC1.1.1	Persona Jurídica	
				SC1.1.2	Persona Natural	
		SC 1.2	Gestión de cuentas por cobrar	SC 1.2.1	Políticas de créditos	
				SC 1.2.2	Políticas de cobranza	
		SC 1.3	Técnicas de Cobranza	SC 1.3.1	Notificaciones por escrito	
				SC 1.3.2	Llamada Telefónicas	
				SC 1.3.3	Visitas personales	
				SC 1.3.4	Acción legal	

3.6 Estrategias de producción de datos

3.6.1 Técnica

Dicha investigación utilizó las técnicas de entrevista y análisis documental.

La entrevista es definida como diálogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de un tema específico en la investigación (Díaz y Ortiz, 2005). Manifiesta que la entrevista es la herramienta favorita para la investigación cualitativa, esta suele ser practicada en su modalidad abierta y no estructurada, es decir es una conversación en base a las preguntas formuladas y de saber escuchar a los entrevistados (Ruiz, 2012). Asimismo, según Bernal (2010) define que la entrevista es el contacto directo con el entrevistado, con la finalidad de recolectar la información de manera profunda y abierta del tema a estudiar. En la investigación desarrollada se utilizó esta técnica de la entrevista para recolectar información que permitió profundizar y analizar con respecto a la problemática que existe en la empresa.

Asimismo, según Monje (2011) sostiene que el análisis documental se encarga de la búsqueda del significado de un determinado mensaje. Esta técnica se basa en la clasificación de distintos elementos con el propósito de darle sentido a la información recabada. Por lo tanto, Bernal (2010) manifiesta que el análisis documental tiene la finalidad de revisar documentación impresa para sustentar el tema a investigar. En la presente investigación se utilizará el análisis documental como técnica de recopilación de datos.

En el presente estudio se utilizó la guía de entrevista y revisión documental como instrumentos de recopilación de datos de la empresa a estudiar.

Sostienen, que la guía de entrevista es con el fin de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera minuciosa así obtener respuestas necesarias sobre el tema a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por otro lado, manifiesta que el análisis documental se basa en la revisión de libros, artículos y documentos de las operaciones de una empresa. También se considera como un proceso de recolectar, organizar y analizar infinidad de datos que tratan sobre un tema en particular (Lifeder, 2020).

3.6.2 Descripción

Se efectuó los siguientes procedimientos para desarrollar la presente investigación: (a) se solicitó permiso para usar la información de la empresa, (b) se elaboró las 13 matrices de trabajo, (c) se preparó las preguntas para la guía de entrevista, (d) se procedió a realizar las entrevistas a las unidades informantes y (e) realizar la triangulación de los datos de las entrevistas.

3.7 Análisis de datos

Asimismo, sostienen que para realizar la triangulación de los datos es necesaria los procesos utilizados en la indagación o interpretaciones del fenómeno debe ser cualitativo para de esta manera sea comparable. En el presente estudio se utilizó la triangulación de datos como método de análisis de las respuestas de las entrevistas realizadas y el análisis del balance general (Okuda y Gómez, 2005).

3.8 Criterios de rigor

El criterio de rigor es un concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación. Permite valorar la aplicación precisa y científica de los métodos de investigación, como de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

Transferibilidad: consiste en poder transferir los resultados de la investigación a otros contextos, se refiere a cómo los resultados de una investigación son verdaderos para las personas que fueron estudiadas y para otras personas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

Consistencia: para lograr la consistencia de los datos se emplean procedimientos específicos tales como, la triangulación de investigadores, de métodos y de resultados; el empleo de un evaluador externo, y la descripción detallada del proceso de recojo, análisis e interpretación de los datos (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

3.9 Aspectos éticos

Se utiliza el estilo APA, para la transcripción de la investigación. Se utilizó a los informantes (gerente de finanzas, gerente administrativo, personal de cobranza y conductor-cobrador). Se aplicó los resultados de la entrevista y la documentación de los estados financieros.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados y triangulación

4.1.1 Analizar qué tipo de empresa tiene mayor representación

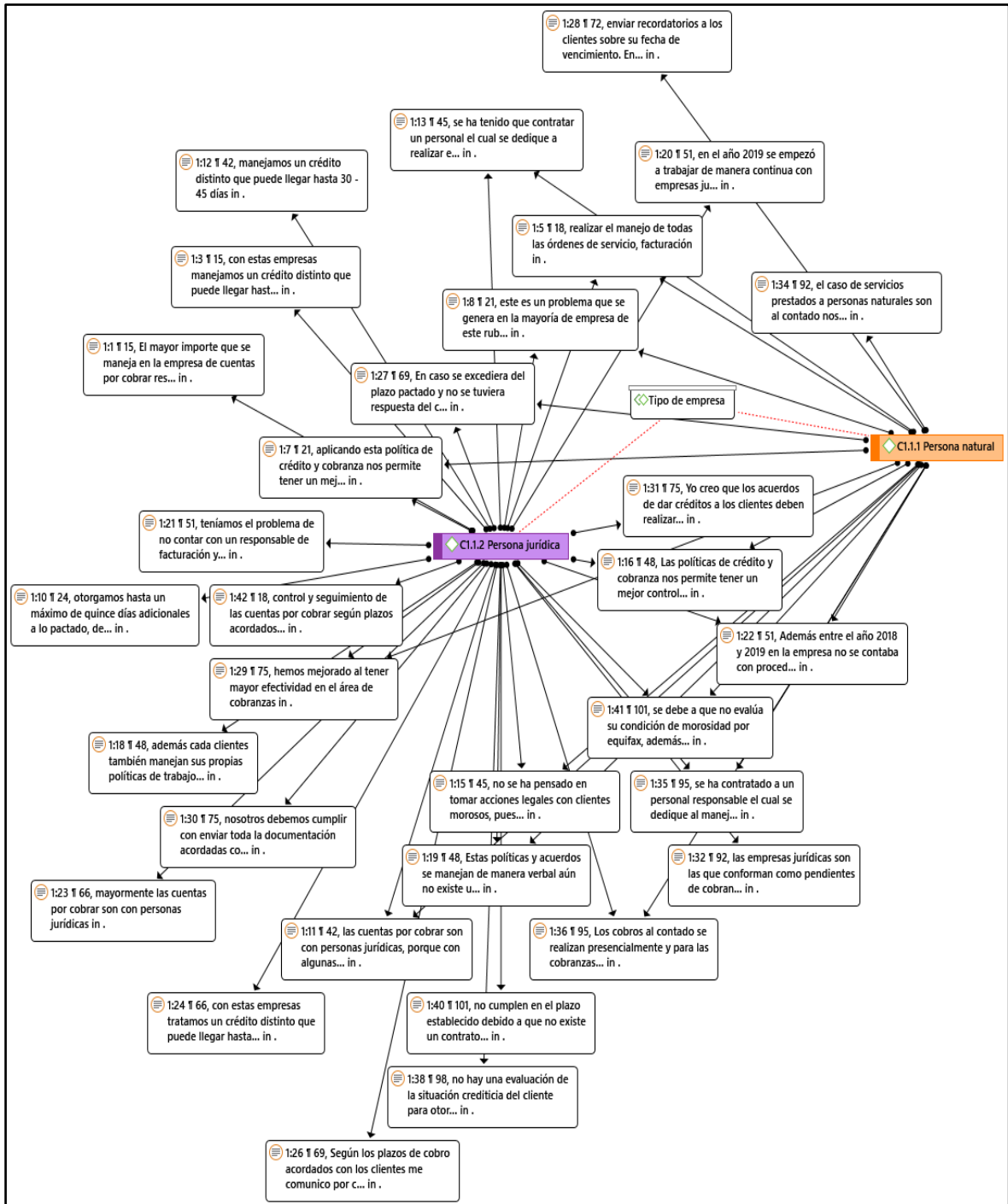


Figura 1. Análisis de la sub categoría tipo de empresa.

En relación a las respuestas obtenidas por los entrevistados de la subcategoría tipo de empresa en la entidad privada de servicios de transporte se considera como indicadores; persona natural y persona jurídica, las cuales de ambas partes se obtienen ingresos pero es necesario considerar de mayor énfasis en establecer las políticas de crédito en la entidades jurídicas previa evaluación de cada cliente.

Con relación al indicador de persona natural el Gerente administrativo y el conductor-cobrador manifiestan que las cobranzas que se realizan al contado se realiza cuando se envía la documentación y la prestación del servicio, el cobro es realizado por el conductor - cobrador. Asimismo, en el año 2019 se evidenció que algunos de los clientes pagaron fuera de fecha debido a que no existía un responsable que dé seguimiento a las cuentas por cobrar.

Con relación al indicador de persona jurídica según las respuestas de los entrevistados se evidencia que en el año 2018 y 2019 no contaban con un personal de cobranzas debido a que en el año 2018 mayormente se manejaba al contado, ya en el 2019 la empresa empezó a trabajar de manera continua con personas jurídicas brindando el servicio de traslado de mercaderías y otros servicios lo cual estableció como política de crédito de 30 a 45 días. Pero existían deficiencias como la falta de personal, la falta de seguimiento de las partidas por cobrar por parte de gerencia, no había un proceso de evaluación de clientes para conceder los créditos en consecuencia en el año 2019 se originó morosidad de los clientes, no cumplieron en pagar en el plazo establecido, asimismo las personas jurídicas tienen mayor representación en las cuentas por cobrar. Por ello es necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para el conocimiento de gerencia y colaboradores relacionados a esta gestión.

4.1.2 Analizar la gestión de las cuentas por cobrar

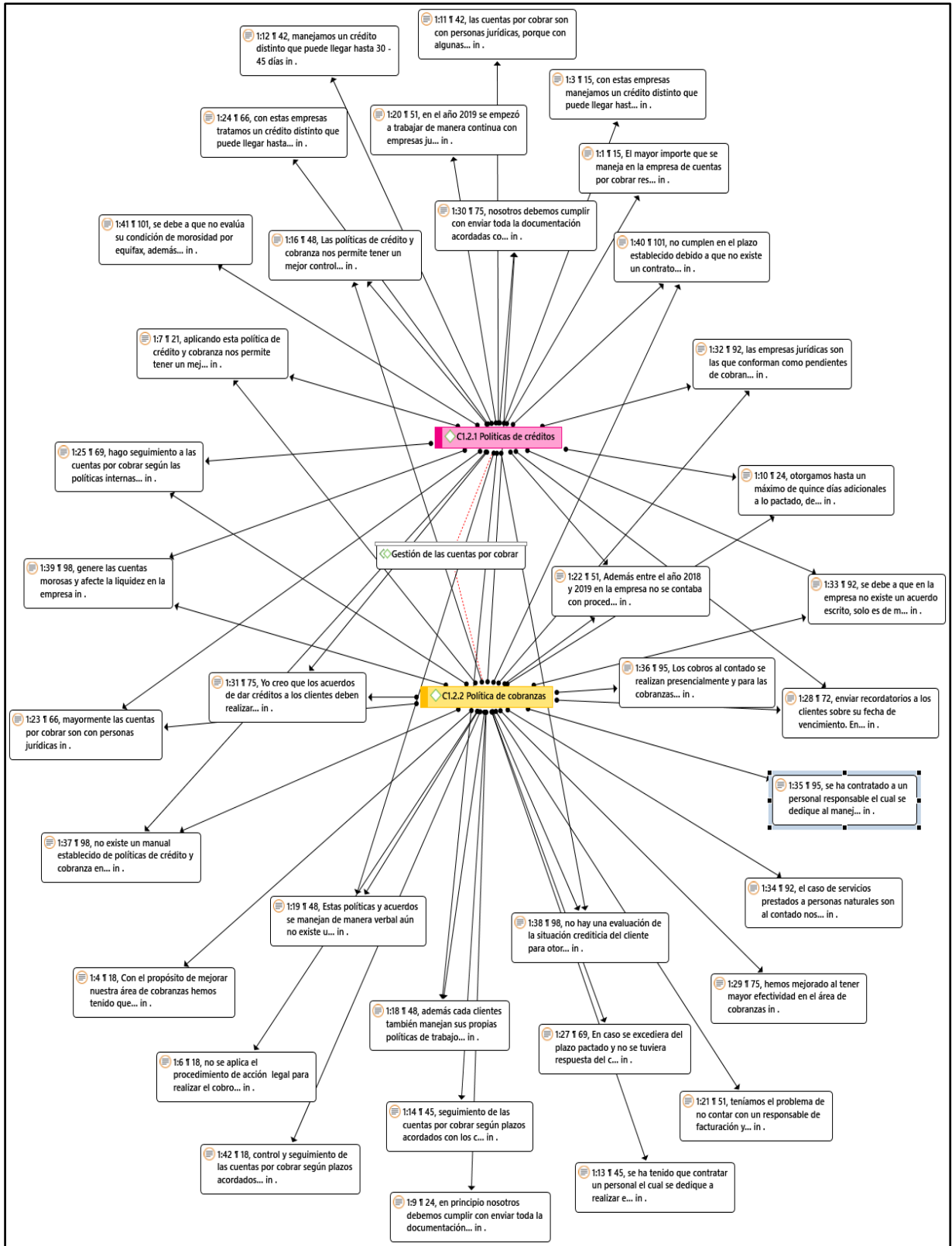


Figura 2. Análisis de la sub categoría gestión de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, con respecto a la subcategoría gestión de cuentas por cobrar es necesario en toda empresa minimizar la cartera de cuentas por cobrar a vencer o vencidas, por ello se consideran como indicadores; política de créditos y política de cobranzas.

En relación a las políticas de créditos y cobranzas según las respuestas del gerente general y el gerente administrativo manifiestan que en el año 2019 no existía un responsable para envío de la documentación y realice el seguimiento de las cobranzas, por lo cual generaba la acumulación de las cuentas a cobrar al cliente. Además, como política de créditos que se manejan con los clientes es de 30 días, por el tema de pandemia se otorgó un plazo adicional de 15 días en caso de no cumplir con el pago y no recibir respuesta del cliente se restringe el servicio, por ello se sugiere contratar un personal con conocimientos en el área de cobranzas que lleve un control diario. Asimismo, el gerente administrativo sostiene que las políticas y acuerdos se manejan de manera verbal no por escrito.

Por otro lado el conductor-cobrador menciona que no existe un manual de políticas de créditos y cobranzas, no hay un procedimiento de evaluación crediticia del cliente para otorgar una línea de crédito esto genera el incremento de la morosidad de los clientes y afecta a la liquidez de la empresa. De igual manera señala que el incumplimiento de pago se debe a que no existe un contrato formal con los clientes que se otorgan los créditos lo cual no genera un compromiso más serio.

Finalmente el asistente de cobranza argumenta que actualmente se ha ido mejorando con respecto al control diario y seguimiento de las cuentas por cobrar en comparación al año 2019, también menciona que no se realiza acuerdos escritos para otorgar créditos a empresas jurídicas que los comprometa a pagar su deuda. Por tanto reducir la acumulación de las cuentas por cobrar va a depender de la gestión de cobranza que realice la asistente de cobranzas en coordinación con el gerente administrativo.

4.1.3 Analizar cuáles son las técnicas de cobranzas

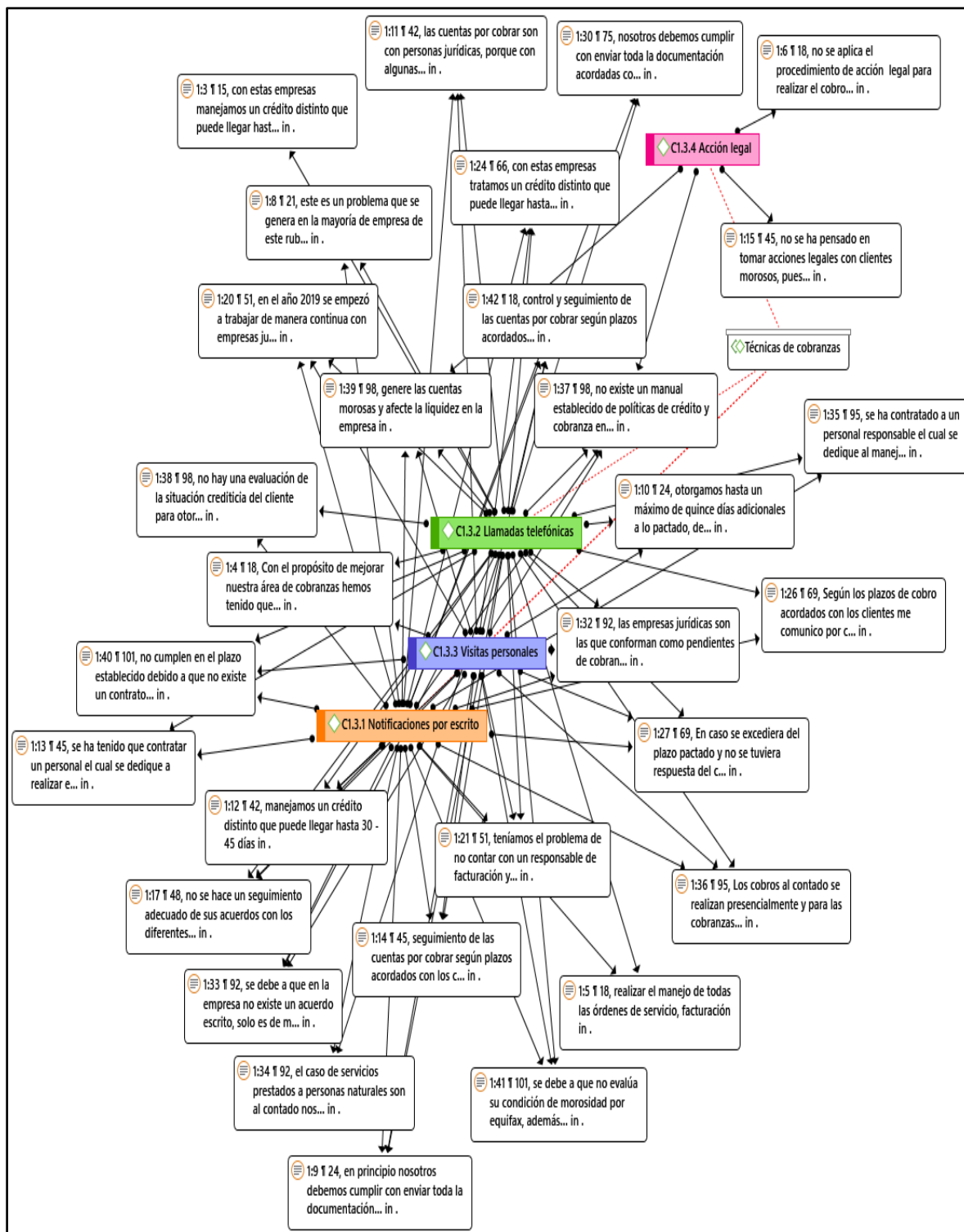


Figura 3. Análisis de la sub categoría técnicas de cobranza.

Según la triangulación de las respuestas obtenidas de los entrevistados se evidenció que las técnicas de cobranza que más emplearon para gestionar el cobro fueron mediante llamadas

telefónicas, vía whatsapp con más recurrencia y pocas veces mediante notificaciones por escrito por correo y visitas personales para efectivizar las cuentas por cobrar. Se evidenció que en el año 2018 el gerente administrativo era el que se encargaba de todas las gestiones administrativas y operativas de la empresa, las cobranzas eran al contado porque los clientes eran mayormente persona natural y no se trabajaba a créditos.

Por otro lado, en el 2019 la empresa empezó a trabajar con políticas de créditos de 30 días con un adicional de 15 días, de manera más continua con persona jurídicas lo cual al no contar con un personal de cobranzas y facturación no había control de los plazos de vencimiento de los clientes, asimismo no se realizaba un contrato de los créditos otorgados si no de manera verbal mediante llamadas telefónicas.

Según el gerente general y el administrativo argumentan que con el propósito de mejorar el área de cobranzas ha tenido que contratar un personal responsable ya que en el año 2019 no se contaba con ello, el cual se dedique a tiempo completo a realizar el manejo de todas las órdenes de servicio, facturación y posteriormente el control y seguimiento de las cuentas por cobrar según plazos acordados con los clientes. Esto se gestionará mediante correo, llamadas, whatsapp y visitas personales de ser necesario, además este personal enviará la información para dar la conformidad del servicio para que el cliente tenga conocimiento de que el servicio ya fue brindado y programe el pago. Asimismo, menciona que no se aplica el procedimiento de acción legal para realizar el cobro ya que genera una demanda de tiempo y dinero, es decir la empresa busca conciliar alternativas de cobranza para mantener una relación cordial con el cliente.

Finalmente, el conductor- cobrador menciona que el procedimiento de cobranzas al contado es realizado presencialmente al finalizar la prestación del servicio por los conductores y las cuentas al crédito lo notifican por correos, llamadas y whatsapp. De igual manera la asistente de cobranza menciona que actualmente realiza el manejo de todas las órdenes de servicio y facturación, según los plazos de cobro acordados con los clientes se comunica por correo y llamadas para darle el seguimiento. En caso se excediera del plazo pactado y no se tuviera respuesta del cliente se realizará una visita a la empresa para verificar la situación y poder reconsiderar los plazos.

4.1.4 Análisis documental

Tabla 2
Análisis vertical del estado de situación financiera

EMPRESA PRIVADA DE SERVICIO DE TRANSPORTE				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
Análisis vertical				
(expresado en soles)				
	2018	%	2019	%
Activos				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	15,144.00	14%	4,618.00	2%
Cuentas por Cobrar Comerciales	-	0%	8,359.00	3%
Otros activos corrientes	12,256.00	11%	32,267.00	12%
Total activos corrientes	27,400.00		45,244.00	
Propiedades, Planta y Equipo	82,500.00	75%	214,821.00	83%
Total Activos No Corrientes	82,500.00		214,821.00	
Total Activos	109,900.00	100%	260,065.00	100%
Pasivos y Patrimonio				
Tributo y aporte sist. pens. y salud por pagar	0	0%	501.00	0.2%
Cuentas por Pagar Comerciales		0%		0.0%
Cuentas por pagar acción, directores y ger.	0	0%	72,130.00	27.7%
Obligaciones financieras	0	0%	73,022.00	28.1%
Total Pasivo	-	0%	145,653.00	56.0%
Capital	82,500.00	75%	82,500.00	31.7%
Resultados acumulados	25,326.00	23%	27,400.00	10.5%
Utilidad del ejercicio	2,074.00	2%	4,512.00	1.7%
Total patrimonio	109,900.00	100%	114,412.00	44.0%
Total Pasivo y Patrimonio	109,900.00	100%	260,065.00	100.0%

Según el análisis vertical se evidencia que las cuentas por cobrar en el año 2019 representa el 3% del total de activos y en el 2018 0%, la diferencia es de 3% es decir en el año 2019 aumentó la partida por cobrar debido a que en el año 2019 empezó a trabajar de manera continua con empresas jurídicas a créditos de 30 días y la empresa no contaba con personal de cobranzas que se encargue de la facturación y el seguimiento de las cobranzas, además los acuerdos de conceder los créditos a los clientes era realizado por el gerente administrativo de manera verbal. Asimismo, al no haber control de las cuentas por cobrar afecto en la partida del efectivo y equivalente de efectivo en el año 2019 representaba el 14% del activo total y en el año 2018 disminuyó en 2% del total del activo total.

4.1.5 Diagnóstico

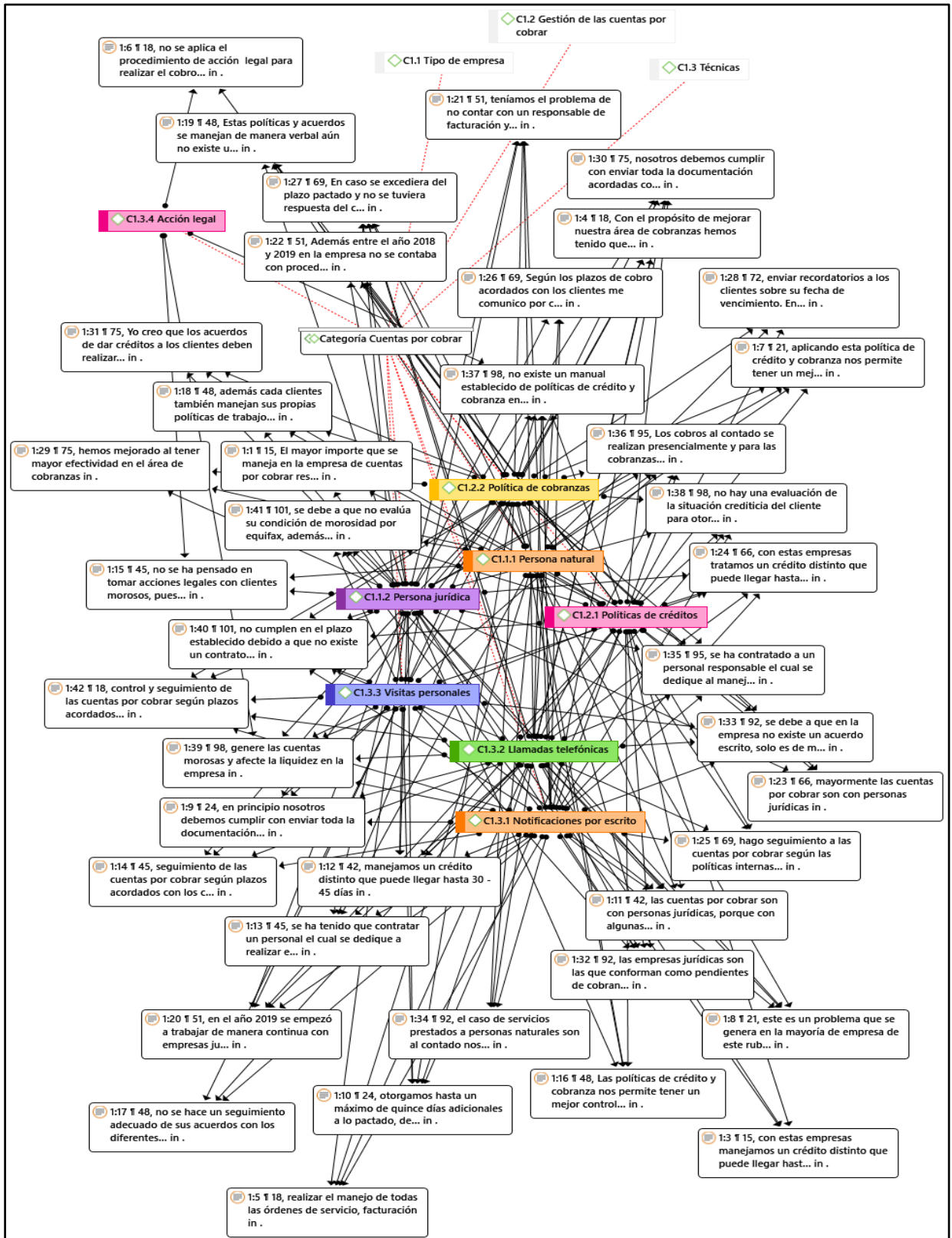


Figura 4. Análisis de la categoría Cuentas por cobrar.

De acuerdo a la triangulación de las entrevistas realizadas a las unidades informantes de la empresa privada de servicios de transporte; al (a) gerente general, (b) gerente administrativo, (c) asistente de cobranzas y (d) conductor cobrador. Con relación al análisis de la situación de las cuentas por cobrar se cobrar; se evidencio que en la empresa no contaba con un personal capacitado en las gestiones de cobranzas, no existe un manual de políticas de créditos y cobranzas, las coordinaciones de acuerdos de los plazos de créditos y las cobranza lo realizaba el gerente administrativo mediante llamadas telefónicas, además el gerente administrativo se encargaba de ver toda las gestiones que requería la empresa lo cual esto no permitió llevar un control más eficiente de las cobranzas con los clientes.

Respecto a la subcategoría tipo de empresa según la información recibida, argumentan que la empresa de transporte trabaja al contado con persona natural y con personas jurídicas en condición de créditos a 30 días, asimismo las carteras de créditos en el año 2019 representa un 3% del activo total afectando a la partida contable de efectivo y equivalente de efectivo que muestra que en el año 2018 era un 14% disminuyendo en el año 2019 en 2% lo cual la empresa no podrá cumplir puntualmente con sus obligaciones por pagar. Hubo deficiencias que generaban morosidad de los clientes debido a que no existían procedimientos de evaluación crediticia a los clientes, no se realiza un contrato formal por los créditos otorgados esto hace que el cliente no sienta compromiso y no hay un responsable encargado por completo a la facturación y que dé seguimiento a las cobranzas. Según, Sunder (2005), la teoría de contabilidad y control guarda relación con mi subcategoría porque manifiesta que las organizaciones son compromisos entre individuos y una información clara entre ambas partes facilita la ejecución de los contratos, con ello en la empresa debería realizar los acuerdos comerciales mediante un contrato con los clientes que genere compromiso y garantice la ejecución de cobro en el plazo establecido por la prestación del servicio.

Asimismo con respecto a la subcategoría gestión de cobranzas de acuerdo al año 2019 fue poco eficiente la empresa necesita de un responsable encargado al 100% de estas funciones, también se evidencio que no hay un cronograma de las cuentas por cobrar, las políticas de créditos son dadas de manera verbal debería evaluarse de acuerdo a la situación de cada cliente para establecerse bajo un documento para el conocimiento de los usuarios pertinentes, falta de estrategias y control de las cobranzas. Además, se evidencio que al ser

una empresa familiar el cargo de gerente administrativo es realizado por una persona no capacitada lo cual sería un factor importante evaluar o que este personal lleve cursos que ayuden a mejorar en las gestiones que necesita la empresa.

De acuerdo a Chiavenato (2006), la teoría Neoclásica de administración guarda relación con mi subcategoría 2 porque ayuda a determinar la toma de decisiones del gerente y definir las funciones que debe realizar de acuerdo a la necesidad de la empresa para cumplir con los objetivos trazados. Asimismo permite estructurar los procedimientos de las cobranzas y procesos de evaluación de otorgar crédito a los clientes, bajo la dirección y toma de decisiones del gerente general con relación a la gestiones de cobro con el objetivo de mejorar la liquidez de la empresa y evitar la morosidad de clientes.

Por otro lado la subcategoría técnicas de cobranza se muestra que no hay seguimiento diario de las cuentas por cobrar por lo que se genera acumulación de las deudas de los clientes, también menciona que se notifican los cobros mediante llamadas telefónicas, por whatsapp, notificación escrita por correo y visitas personales en caso de ser necesario. Por otro lado, el gerente general menciona que no recurren a la acción legal para realizar el cobro ya que genera una demanda de tiempo y mayor gasto con relación a los ingresos que la empresa genera. Según Arnold y Osorio (1998), la teoría general de sistemas constituye de forma sistemática con orientación hacia una práctica inspirador para establecer trabajos organizados según su área, es decir esta se relaciona con mi categoría porque la empresa necesita organizar y sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro. Por lo tanto adecuar los procesos de la gestión de cobro que ayude a la organización a integrar sus procesos para que estén relacionados mediante las políticas contables.

De acuerdo a la presente investigación se identificaron las siguientes causas: (a) No existe un personal responsable y capacitado de las gestiones de cobranzas, (b) falta de control y seguimiento de las cuentas por cobrar, (c) no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas, (d) no existe un contrato comercial de los créditos otorgados que garantice su cumplimiento, (e) falta de evaluación crediticia del cliente y (e) carece de una base de datos con la información necesaria de los clientes.

facturaciones y seguimiento de los créditos y cobranzas, no se utiliza un contrato formal de los acuerdos de créditos para que los clientes sientan el compromiso de pagar, esto afecta en la obtención de liquidez.

Los resultados coinciden con la investigación de Arroba y Solis (2017), donde manifiesta que no tienen un control interno con respecto a la administración de la cartera, falta de capacitación al personal y no existen procedimientos para medidas legales para la recuperación de la cartera morosa en consecuencia afecta a la liquidez. Asimismo, coincide con el aporte de Arana (2017) donde indica que cuenta con un solo personal en el área de crédito y cobranzas no permite evaluar adecuadamente a los clientes ni llevar un control del estado de cuenta de cada uno y falta de capacitación de este mismo personal. Del mismo modo se difiere con la investigación Macías (2017) donde concluye que el capital de trabajo es financiando con proveedores y terceros para obtener liquidez, al carecer de una planificación a largo plazo de los flujos ocasiona gastos financieros al solicitar préstamos bancarios por ende afecta su liquidez debido a una incorrecta gestión de cobranza.

Con relación al objetivo análisis de la gestión en las cuentas por cobrar se determinó que no tiene definido un manual de políticas y cobranzas se da de manera verbal, no cuenta con el personal capacitado se debe definir las funciones ya que un solo personal no puede abarcar todas las gestiones, no cuenta con un cronograma de control de cuentas por cobrar que les permita visualizar los créditos a vencer, falta de procedimientos para evaluar el historial crediticios de los clientes e inexistencia de un contrato comercial para los acuerdos de créditos con los clientes.

Por lo tanto el resultado coincide con la tesis de Durán (2015), que evidencia como resultados de la investigación las principales causas de la deficiencia de la gestión de cobranzas es que no tiene las políticas contables en el área de crédito, personal no capacitado, no existe un área responsable del control de cuentas por cobrar, el sistema de gestión administrativo utilizado no brinda las garantías y los clientes no tienen la seguridad de que los pagos abonados están siendo restados de la deuda total por lo cual sugiere implementar el control interno en la empresa.

Asimismo coincide con la investigación de Ayala (2019) pues concluye que la gestión, los procedimientos y las políticas de cobranzas, influye significativamente en la liquidez de la empresa, e indicó que los problemas encontrados es la incorrecta aplicación

de procedimientos y a la utilización mínima de políticas de cobranza pues no se encuentran claramente definidos lo cual trae como consecuencia la falta de liquidez.

Finalmente, según el objetivo análisis de cuáles son las técnicas de cobranza en la empresa privada de servicio de transporte se comprobó que la empresa realiza las cobranzas utilizando las llamadas telefónicas, notificación escrita por correo y mensajes de whatsapp pero no hay seguimiento diario de las cuentas por cobrar por vencer o vencidas por lo que se genera acumulación de las deudas de los clientes, debido a que no existe un personal capacitado de igual manera se evidencio que la empresa no aplica la acción legal para ejecutar el cobro ya que genera una demanda de tiempo y mayor gasto con relación a los ingresos que obtiene la empresa.

De igual manera coincide con la tesis de Culquicondor (2018) donde manifiesta que no cuenta con un sistema de control interno que contribuya a mejorar la recuperación de la cartera de clientes; esta falencia hace que la empresa desarrolle sus operaciones de forma empírica y tenga descontrol e ineficacia de las cobranzas. Esto se debe a la inexistencia del área de Créditos y Cobranzas, donde la responsabilidad de la gestión, la asume directamente el Jefe de administración y finanzas.

Del mismo modo, se relaciona con la tesis de Santiago, Valencia, y Huatangari (2018) que manifiestan que existe deficientes políticas de crédito, políticas de cobranza y gestión de las cuentas por cobrar que conllevan a que los clientes no realizan sus pagos en el plazo establecido, que los créditos otorgados llegan a ser 144 días en el año 2016 y que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo en consecuencia aumenta el riesgo de liquidez y disminuyan el capital de trabajo en la empresa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera:** Se concluyó con el análisis del tipo de empresa que representa las cuentas por cobrar son personas jurídicas y se da en el año 2019 ya que la empresa empezó a trabajar de manera continua prestando el servicio de transporte de mercaderías, se evidencio que los clientes no pagaban sus cuentas en los plazos acordados debido a que no existía un personal capacitado para realizar el control y seguimiento y no se aplicaba una previa evaluación del historial crediticio de los clientes.
- Segunda:** Se concluyó con respecto al análisis de gestión de las cuentas por cobrar que no fue buena, las política de crédito eran de 30 días a 45 días como lo mencione anteriormente no cumplían con el plazo acordado esto se dio debido a que la empresa no realiza contratos formales sobre la prestación de servicio al crédito por ende no hay un serio compromiso por parte del cliente, las políticas de créditos y cobranzas son establecidas de manera verbal según las circunstancias que se daban no estaban definidas bajo un documento y carece de una base de datos sólida y actualizada de la información del cliente.
- Tercera:** Se concluyó que la empresa no utilizó de manera correcta las técnicas de cobranzas de llamadas telefónicas, notificación escrito por correo y visitas personales antes de los plazos de vencimiento para la ejecución de cuentas por cobrar, esto se debe a que en el año 2019 no existía el personal de crédito y cobranza esta función lo realizaba el gerente administrativo donde no tiene los cronogramas establecidos de las facturas vencidas.
- Cuarta:** Se concluyó con respecto al objetivo general sobre el análisis de la situación de cuentas por cobrar, según el análisis documental en el año 2019 representa el 3% del total de activos y en el 2018 0% asimismo esto afectó en la partida efectivo y equivalente de efectivo en el año 2019 representaba el 14% del activo total y en el año 2018 disminuyó en 2%, esto es debido a que no cuenta

con un área de créditos, cobranzas ni facturación, y la persona que lo realiza así como de otras gestiones, lo hace empíricamente ya que no está capacitado o no se le brinda la capacitación necesaria para asumir sus funciones.

5.2 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al gerente general y gerente administrativo implementar la herramienta de Equifax para evaluar la situación crediticia en Infocorp de clientes nuevos para evitar los riesgos de cuentas incobrables, así mismo realizar una base de datos sólida y con la información necesaria actualizada de todos los clientes.
- Segunda:** Se recomienda implementar un manual de políticas de créditos y cobranzas de acuerdo a la necesidad de la empresa esto será una base primordial para que el personal responsable tenga claro en la ejecución de los cobros, replantear los plazos de créditos y evitar las cuentas incobrables. Asimismo realizar reportes semanales de las cuentas por cobrar para que la gerencia general tome las medidas correspondientes oportunamente con el fin de que la empresa crezca de manera organizada.
- Tercera:** Se recomienda con relación al uso de las técnicas de cobranzas que primero debe realizar un contrato formal firmado por los representantes legales de ambas partes, en el cual se estipulan los plazos, los términos y condiciones de la prestación de servicios realizadas, luego ejecutar la cobranzas estableciendo un cronograma de los plazos de vencimiento de cada cliente mediante llamadas telefónicas, recordatorios de cobro notificados por correo adjuntando los contratos realizados antes de su vencimiento del plazo en caso de no haber respuesta programar visitas personales para evaluar la situación de su incumplimiento y replantear los plazos. Asimismo sería bueno adquirir un software de gestión para el control de las cuentas por cobrar al cliente.

Cuarta: Se recomienda implementar el área de créditos y cobranzas y el área de facturación, que se contrate un nuevo personal que solo se encarguen de las funciones que requiere en esta área con el fin de tener más control e identificar los plazos de retraso que tiene las empresas jurídicas y plantear estrategias de cobranzas en coordinación con los gerentes. De igual manera se recomienda ampliar la investigación con un enfoque mixto que permita profundizar el estudio y así conocer el problema y futuras propuestas.

REFERENCIAS

- Arana, J. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C - Trujillo 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Redalyc*, 2-3.
- Arroba, J., & Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, ISSN: 1696-8352.
- Ayala, S. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación Segunda edición*. México: Pearson educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación Tercera edición*. Colombia: Pearson educación.
- Bernaola, A., Casaico, J., & Palomino, F. (2019). *La morosidad en las cuentas por cobrar comerciales y su impacto en la liquidez de la empresa transportes Vircar S.R,L en el año 2016*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25.
- Carrera, S. (2015). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: ed. Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima edición)*. México: McGRAW-HiLL.

- Contreras, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Culquicondor, G. (2018). *Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la Gestión de las Cuentas en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.* Piura: Universidad nacional de Piura.
- De la Oliva, F. (2015). La teoría financiera contemporánea: sus aciertos, retos y necesidad para Cuba. *Cofin Habana*, ISSN 2073-6061.
- Delgado, L. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Agrícola del Norte E.I.R.L. Utcubamba 2016*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Díaz , G., & Ortiz, R. (2005). Cultura de investigación universitaria. *Universidad Mesoamericana*, 1-31.
- Durán, J. (2015). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez*. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Eslao, K. (2017). *Elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la Compañía Otelo&Fabell*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal.
- Izaguirre, C. (2017). *Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Imagen Corporativa S.A.C., distrito de Lince, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Izard, G. (2013). *La Formación Continua en empresas líderes de Distribución Comercial en España*. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Lawrence, G. (2007). *Principios de la Administración Financiera*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lifeder. (1 de Octubre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/](https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/)
- Lifeder. (3 de Diciembre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/investigacion-basica/](https://www.lifeder.com/investigacion-basica/)
- Lifeder. (18 de Octubre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental/](https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental/)
- Macías, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de La Ciudad De Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Mantilla, D., & Ruiz, R. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - Año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Redalyc.org*, 1-30.
- Mendoza, J., & Llaxacondor, A. (2016). El estudio de caso en la investigación sobre la gestión de organizaciones: una guía introductoria. *Revista de ciencias de la gestión*, 1-22.
- Ministerio de industria comercio y turismo. (2020). *Empresa: creación y puesta en marcha*. Madrid: Secretaría general de industria y de la pequeña y mediana empresa.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Bogotá: Universidad Surcolombiana.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Neira, H. (2018). *Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Las Palmeras SAC, LOS OLIVOS, 2018*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, ISSN 1657-5997.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 118-124.
- Ortiz, F., & García, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: ed. Limusa.
- Ortiz, I. (2019). *Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la empresa de servicios, Lima 2018*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Quispe, Ú. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas textiles del distrito de Comas, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Refugio, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Red tercer milenio.
- Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Santiago, J., Valencia, S., & Huatangari, S. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

- Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós .
- Tena, A., & Rivas, R. (2017). *Manual de investigación documental-elaboración de tesinas*. México: Plaza y Valdez S.A de C.V.
- Vasquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vivanco, Z. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Melkarth Logistic Network SAC, Pueblo Libre - 2017*. Callao: Universidad Cesar Vallejo.
- Watts, R., & Zimmerman, J. (1990). Positive Accounting Theory: A Ten Year Perspective. *The Accounting Review*, 131-156.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Categorización

Título: *Análisis de Cuentas por Cobrar en una empresa privada de servicio de transporte, Lima 2018-2019*

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1:		
		Subcategorías	Indicadores	Ítem
¿Cuál es la situación de los análisis de las cuentas por cobrar de la empresa de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019	Tipo de empresa	1. Persona natural	P1
			2. Persona jurídica	P1
		Técnicas de cobranza	3. Notificaciones por escrito	P2
			4. Llamadas telefónicas	P2
			5. Visitas personales	P2
			6. Acción legal	P2
		Gestión de las cuentas por cobrar	7. Política de crédito	P4
			8. Política de cobranzas	P3
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Qué tipo de empresa tiene mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?	Analizar qué tipo de empresa tiene mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.			
¿Cómo es la situación en la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019?	Analizar la gestión en las cuentas por cobrar en una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.			
¿Cuáles son las técnicas de cobranza en la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?	Analizar cuáles son las técnicas de cobranza en una empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019.			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos	
Enfoque: Cualitativo Tipo: Básico Método: Estudio de caso, Analítico e Inductivo	Unidad informante: Gerente General, Gerente Administrativo, Asistente de facturación y cobranzas, y chofer cobrador.	Técnicas: Entrevista, análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista, ficha de análisis documental	Análisis de datos: Triangulación	

Anexo 2: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Código de la entrevista	Entrevistado N°
Fecha	
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa natural o jurídica tienen mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?
2	¿En su opinión qué técnicas de cobranza aplica en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?
3	¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas de crédito y cobranzas en la empresa privada de servicio de transporte? ¿Por qué?
4	¿En su opinión los clientes cumplen con los pagos de los créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

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

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Código de la entrevista	Entrevistado N°1
Fecha	2-11-2020
Lugar de la entrevista	Virtual

1. ¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa natural o jurídica tienen mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

El mayor importe que se maneja en la empresa de cuentas por cobrar respecto a las cuentas por cobrar son con personas jurídicas, porque con algunas de ellos venimos trabajando de manera continua, los mismo que nos permiten manejar su logística en general de transporte, a su vez con estas empresas manejamos un crédito distinto que puede llegar hasta 45 días, este plazo se inicia a computar desde la presentación de la ficha de servicios realizados por nuestros operadores que puede ser entre la primera o segunda quincena del mes.

2. ¿En su opinión qué técnicas de cobranza aplica en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?

Con el propósito de mejorar nuestra área de cobranzas hemos tenido que contratar un personal responsable ya que en el año 2019 no se contaba con ello, el cual se dedique a tiempo completo a realizar el manejo de todas las órdenes de servicio, facturación y posteriormente el control y seguimiento de las cuentas por cobrar según plazos acordados con los clientes mediante correo, llamadas y visitas personales de ser necesario; porque así de esta manera nos permite enviar la información en la cual se le da la conformidad del servicio para que el cliente tenga conocimiento de que el servicio ya fue brindado y que a su vez se genera una obligación por pagar. Asimismo no se aplica el procedimiento de acción legal para realizar el cobro ya que genera una demanda de tiempo y dinero.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas de crédito y cobranzas en la empresa privada de servicio de transporte? ¿Por qué?

Desde que venimos aplicando esta política de crédito y cobranza nos permite tener un mejor control en dicha área, además de ello no perder los clientes por acumulación de deuda, porque este es un problema que se genera en la mayoría de empresa de este rubro cuando no se hace un seguimiento adecuado de sus acuerdos con los diferentes clientes, especialmente a los clientes que también manejan sus propias políticas de trabajo en las cuales indican que si no envías toda la documentación la cual da fe de la conformidad del servicio, el cliente no programa el pago el cual conlleva a la acumulación de deuda y generar problemas para el pago.

4. ¿En su opinión los clientes cumplen con los pagos de los créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Como se mencionaba líneas anteriores en principio nosotros debemos cumplir con enviar toda la documentación e información según los acuerdos con el cliente sin embargo a pesar de que se informa dentro de los plazos establecidos hay clientes que dada las circunstancias actuales han empezado a tener problemas de liquidez, sin embargo nosotros otorgamos hasta un máximo de quince días adicionales a lo pactado, de exceder este plazo adicional automáticamente se corta el servicio y se inicia un proceso de cobranza diaria, antes de llegar a esta situación siempre estamos en contacto con el cliente a fin de informarle las consecuencias que se pueden generar.

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente Administrativo
Código de la entrevista	Entrevistado N°2
Fecha	2-11-2020
Lugar de la entrevista	Virtual

1. ¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa natural o jurídica tienen mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Considero que las cuentas por cobrar son con personas jurídicas, porque con algunas se viene trabajando continuamente, en el caso de personas naturales solo representa un mínimo de 1% en las cuentas por cobrar, a su vez con estas empresas manejamos un crédito distinto que puede llegar hasta 30 - 45 días, este plazo se inicia desde la presentación de la ficha de servicios realizados por nuestros operadores.

2. ¿En su opinión qué técnicas de cobranza aplica en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?

Con la proyección a mejorar el área de cobranzas se ha tenido que contratar un personal el cual se dedique a realizar el manejo de todas las órdenes de servicio, facturación y posteriormente el control y seguimiento de las cuentas por cobrar según plazos acordados con los clientes mediante notificaciones por correo, whatsapp y llamadas, aun no se ha pensado en tomar acciones legales con clientes morosos, pues se busca dar alternativas de esta manera se busca mantener una relación cordial con el cliente.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas de crédito y cobranzas en la empresa privada de servicio de transporte? ¿Por qué?

Las políticas de crédito y cobranza nos permite tener un mejor control en dicha área para no perder a los clientes por acumulación de deuda, porque este es un problema común en las empresas de este rubro cuando no se hace un seguimiento adecuado de sus acuerdos con los diferentes clientes, además cada clientes también manejan sus propias políticas de trabajo en las cuales solicitan el envío de la documentación la cual da la conformidad

del servicio, para que el cliente programe el pago. Estas políticas y acuerdos se manejan de manera verbal aún no existe un manual de políticas y cobranzas establecidas.

4. ¿En su opinión los clientes cumplen con los pagos de los créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Bueno en el año 2019 se empezó a trabajar de manera continua con empresas jurídicas empezando a otorgar créditos de 30 a 45 días, además teníamos el problema de no contar con un responsable de facturación y cobranzas que le dé un seguimiento constante de las cuentas por cobrar vencidas, esto generaba que se acumulen las deudas de los clientes y se haga tedioso la cobranza. Además entre el año 2018 y 2019 en la empresa no se contaba con procedimientos de cobranzas bien definidas y no se contaba con el personal adecuado.

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Cobranzas
Código de la entrevista	Entrevistado N°3
Fecha	2-11-2020
Lugar de la entrevista	Virtual

1. ¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa natural o jurídica tienen mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Bueno, mayormente las cuentas por cobrar son con personas jurídicas, porque se trabaja constantemente con ellos, a su vez con estas empresas tratamos un crédito distinto que puede llegar hasta 45 días, además tienen políticas ya establecidas para efectuarnos el pago del servicios y algunas veces nos adecuamos a ello para mantener la relación con el cliente.

2. ¿En su opinión qué técnicas de cobranza aplica en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?

Yo como encargada de cobranzas hago seguimiento a las cuentas por cobrar según las políticas internas de la empresa para que de esa manera aportar a la mejora de nuestra área

de cobros, realizo el manejo de todas las órdenes de servicio y facturación. Según los plazos de cobro acordados con los clientes me comunico por correo y llamadas para darle el seguimiento. En caso se excediera del plazo pactado y no se tuviera respuesta del cliente se realizaría una visita a la empresa para verificar la situación y poder negociar.

3. ¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas de crédito y cobranzas en la empresa privada de servicio de transporte? ¿Por qué?

Según los lineamientos y políticas de la empresa vengo controlando de manera diaria todas la cuentas por cobrar en coordinación con el área administrativa. Desde que venimos aplicando estas formas de crédito y cobranza nos permite tener un mejor control en dicha área, además de ello enviar recordatorios a los clientes sobre su fecha de vencimiento. En el caso de clientes naturales manejamos casi el 100% la cobranza al contado después de la prestación de servicios, lo cual el cobro lo realiza el conductor.

¿En su opinión los clientes cumplen con los pagos de los créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Como asistente de cobranzas puedo decir que hemos mejorado al tener mayor efectividad en el área de cobranzas, para ello nosotros debemos cumplir con enviar toda la documentación acordadas con el cliente sin embargo a pesar de que se informa dentro de los plazos establecidos hay clientes que no cumplen, sin embargo nosotros otorgamos hasta un máximo de quince días adicionales a lo pactado. Yo creo que los acuerdos de dar créditos a los clientes deben realizarse de manera formal.

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Conductor - Cobrador
Código de la entrevista	Entrevistado N°4
Fecha	2-11-2020
Lugar de la entrevista	Virtual

1. ¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa natural o jurídica tienen mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

Según mi opinión, las empresas jurídicas son las que conforman como pendientes de cobranza ya que tienen un plazo de 30 a 45 días para realizar el pago, esto se debe a que en la empresa no existe un acuerdo escrito, solo es de manera verbal. En el caso de servicios prestados a personas naturales son al contado nosotros los conductores lo cobramos al momento de finalizar el servicio.

2. ¿En su opinión qué técnicas de cobranza aplica en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?

En la empresa se ha contratado a un personal responsable el cual se dedique al manejo de todas las órdenes de servicio, facturación para el control y seguimiento de las cuentas por cobrar según los plazos acordados con los clientes. Los cobros al contado se realizan presencialmente y para las cobranzas al crédito notifican por correos, llamadas y whatsapp.

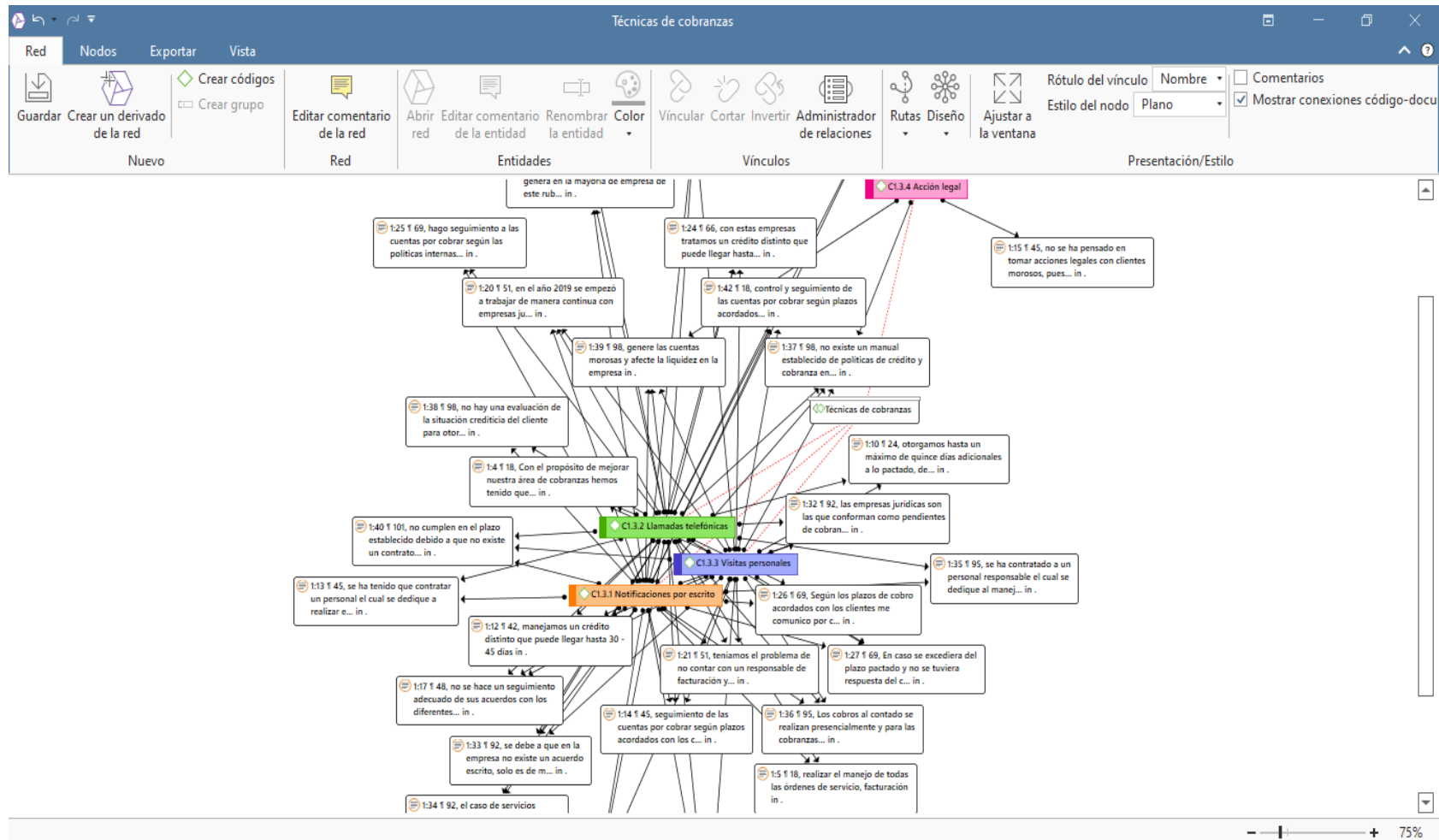
3. ¿Cuál es su opinión con respecto a las políticas de crédito y cobranzas en la empresa privada de servicio de transporte? ¿Por qué?

En mi opinión no existe un manual establecido de políticas de crédito y cobranza en la empresa, mayormente es aplicado de manera verbal, además observó que no hay una evaluación de la situación crediticia del cliente para otorgar los plazos de créditos lo cual genera las cuentas morosas y afecte la liquidez en la empresa.

4. ¿En su opinión los clientes cumplen con los pagos de los créditos otorgados en la fecha establecida en la empresa privada de servicios de transporte? ¿Por qué?

A veces no cumplen en el plazo establecido debido a que no existe un contrato formal con el cliente lo cual genere su compromiso del cliente, también se debe a que no evalúa su condición de morosidad por equifax, además el plazo de crédito debe otorgarse previa evaluación del cliente

Anexo 4: Pantallazos del Atlas. Ti



Tesis_Yenifer Rojas - ATLAS.ti - Versión de prueba

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Vista

Explorador del proyecto

Buscar

- Tesis_Yenifer Rojas
 - Documentos (1)
 - Códigos (11)
 - Memos (0)
 - Redes (0)
 - Grupos de document...
 - Grupos de códigos (1)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de mu...

D 1: Ficha de entrevistados

Administrador de grupos de códigos

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente Administrativo
Código de la entrevista	Entrevistado N°2
Fecha	2-11-2020
Lugar de la entrevista	Virtual

1. ¿En su opinión, cuál de los tipos de empresa na mayor deuda en las cuentas por cobrar en la empresa p transporte? ¿Por qué?

2. ¿En su opinión, qué técnicas de cobranza aplica en servicios de transporte? ¿Es adecuado? ¿Por qué?

3. Con la proyección a mejorar el área de cobranzas se ha personal el cual se dedique a realizar el manejo de todas facturación y posteriormente el control y seguimiento de las

1:11 las cuen...

- C1.1.1 Persona natural
- C1.1.2 Persona jurídica
- C1.2.1 Políticas de créditos
- C1.3.1 Notificaciones por escrito
- C1.3.2 Llamadas telefónicas
- C1.3.3 Visitas personales

1:12 ma...

- C1.1.2 Persona jurídica
- C1.2.1 Políticas de créditos
- C1.3.1 Notificaciones por escrito
- C1.3.2 Llamadas telefónicas
- C1.3.3 Visitas personales

1:13 se ha te...

- C1.1.1 Persona natural
- C1.1.2 Persona jurídica
- C1.2.2 Política de cobranzas
- C1.3.1 Notificaciones por escrito
- C1.2.2 Política de cobranzas

ATLAS.ti

100%

Tesis_Yenifer Rojas - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar grupos

Grupos de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Abrir red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto Administrador de grupos de códigos D 1:

Buscar Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado...	Creado	Modificado por	Modificado
Tipo de empresa	2	Yenifer Rojas	7/11/2020 03:20	Yenifer Rojas	7/11/2020 03:20
Gestión de las cuentas por cobrar	2	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:18	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:18
Técnicas de cobranzas	4	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:19	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:19
Categoría Cuentas por cobrar	11	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:20	Yenifer Rojas	7/11/2020 04:20

Códigos en grupo:

Nombre
<input type="radio"/> C1.1 Tipo de empresa
<input checked="" type="radio"/> C1.1.1 Persona natural
<input checked="" type="radio"/> C1.1.2 Persona jurídi...
<input type="radio"/> C1.2 Gestión de las c...
<input type="radio"/> C1.2.1 Políticas de cr...
<input type="radio"/> C1.2.2 Política de co...
<input type="radio"/> C1.3 Técnicas

Códigos no en grupo:

Nombre

Comentario:

4 grupos de códigos 11 códigos en grupo 0 no en grupo

Anexo 5: Matrices de trabajo

Análisis de Cuentas por Cobrar en una empresa privada de servicio de transporte, Lima 2018-2019

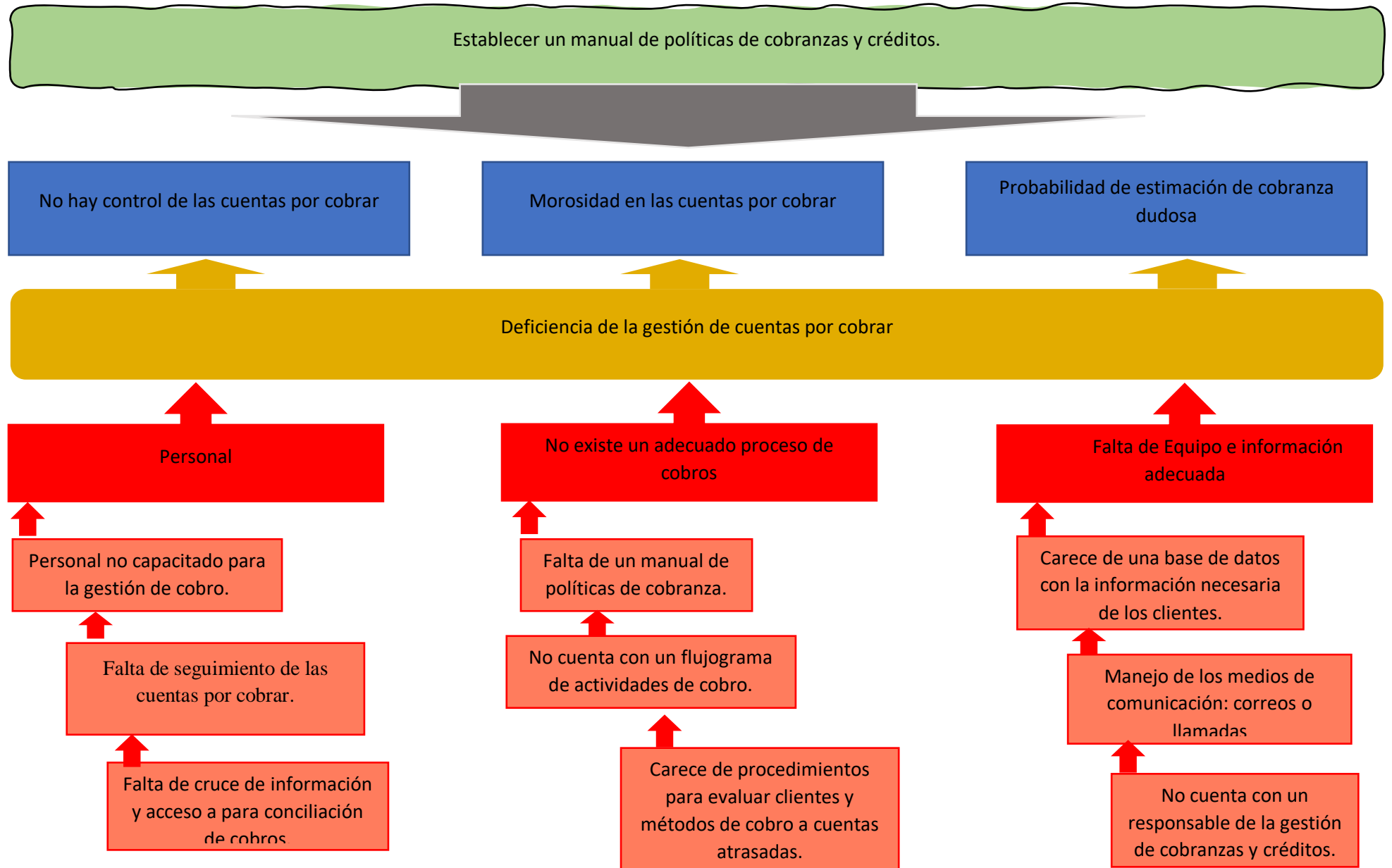
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.	Título del informe	Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters.	Título del informe	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
<p>En la actualidad, podemos considerar la importancia de las cuentas por cobrar por que son un factor clave en el negocio. A nivel internacional, en el presente informe ecuatoriano de Carrera (2015) utilizó el método COSO I, mediante el cual identifiqué problemas en el procedimiento de cobro. Además, para realizar el informe empleé las técnicas de: (a) la entrevista y (b) la encuesta, también utilizo la evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar. Asimismo, el presente informe concluyó que: (a) la gestión de la cobranza es ineficiente; (b) falta de un manual de seguimiento para comprobar que el personal cumpla las metas del área de cobranzas; (c) falta de un sistema contable para la obtención de información actualizada; y (d) las etapas de evaluación de control interno no son aplicadas con frecuencia y tampoco durante la gestión del área de créditos y cobranzas, considerando que las políticas no son claras para los usuarios. Por ello menciona que la gestión presente no acredita la recuperación pertinente de las cobranzas, recomienda realizar las correcciones en base a procesos que empiecen desde la conducta crediticia del cliente hasta la realización del pago para mantener los movimientos contables óptimos para el desarrollo sostenible en la empresa.</p>		<p>A nivel internacional en el presente informe menciona que por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, los riesgos de otorgar crédito y el manejo de las cobranzas y la disminución de cuentas incobrables que se utilizan en la empresa plantea como objetivo general diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar aplicando las siguientes acciones, designar funciones a los colaboradores que integran en el área, con políticas de créditos para disminuir las cuentas por cobrar vencidas. Asimismo, según a los resultados obtenidos se requiere la creación de un manual de crédito y cobranza que permita la mejora de la solvencia y rentabilidad; es decir, el presente informe concluye que el área de ventas necesita de estrategias de crédito a un mínimo riesgo y la captación de una base de datos que permita el buen manejo de los clientes.</p>		<p>A nivel internacional el presente informe tiene por objeto determinar su incidencia de morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, en la ciudad de Cúcuta, Colombia. En su informe manifiesta, que tiene por finalidad establecer cómo influye la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez del Hospital Universitario Erasmo Meoz, en la ciudad de Cúcuta-Colombia. Por lo tanto en el presente informe concluye que no existe control del crecimiento rápido en los costos y gastos con relación al incremento en las ventas y el incremento de la cartera de créditos en consecuencia afecta en la solvencia financiera del Hospital. Por lo cual según el estudio realizado, recomienda fomentar estrategias financieras direccionadas a mejorar en la toma de decisiones de la gerencia, implementar políticas de cobranzas y establecer lineamientos o procedimientos internos en las gestiones de la empresa.</p>	
Evidencia del registro en	(Carrera, 2015)	Evidencia del registro en	(Muñiz & Mora, 2017)	Evidencia del registro en	(Cárdenas & Velasco, 2014)

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar
Título del informe	La morosidad en las cuentas por cobrar comerciales y su impacto en la liquidez de la empresa transportes Vircar S.R.L en el año 2016	Título del informe	Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Imagen Corporativa S.A.C., distrito de Lince, año 2017	Título del informe	Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la empresa de servicios, Lima 2018.
A nivel nacional en el presente informe de investigación morosidad en las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa de transporte, tuvo como finalidad analizar la gestión de cobros, donde comprobó lo siguiente: (a) la inexistencia de procedimientos y manuales en los créditos y cobranzas; (b) no existe políticas de pagos en la empresa es financiada un 60% por terceros; (c) no tiene un reglamento interno que determinen las funciones del área; y (d) no se evalué los requisitos que debe cumplir el personal para el puesto. Asimismo, en el presente informe determinó implementar procesos en la gestión de cobranza, para disminuir su margen de morosidad de las cuentas por cobrar y evitar que afecte negativamente a la liquidez de la empresa.		A nivel nacional en el presente informe en el distrito de Lince, tiene por finalidad analizar cómo las cuentas por cobrar guardan relación con la liquidez en la organización Imagen Corporativa SAC. Así mismo, en la presente investigación considera con mayor importancia que es necesario establecer control sobre las cuentas por cobrar con el fin de mejorar la disponibilidad y distribución del dinero, para efectuar los pagos de las cuentas por pagar a corto plazo. Por ello esta investigación fue realizada con el propósito de implementar mejoras en la política de créditos y cobranzas y fomentar generar conocimiento de la importancia que tiene las partidas por cobrar en la liquidez de la empresa debido a que influye en el buen manejo del activo y el crecimiento.		A nivel nacional en el presente informe de investigación, menciona que, de manera analítica y económica, las cuentas por cobrar constituyen mayor significancia para mantener la fuente productora. Por ello determinan que las principales causas de la demora en los cobros son: (a) no existe una adecuada política de cobranzas para conceder el plazo de días de pago a los clientes y (b) no hay compromiso del personal con la empresa. Por ello, en el presente informe aplico la técnica de entrevista a tres unidades informantes, así como la ficha de análisis documental, con el fin de efectuar la triangulación en el Atlas Ti 8. Así mismo los resultados obtenidos en el presente informe fueron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representan el 16.34 %, en el año 2017 representan el 18.30 %; sin embargo, para el año 2018 representan el 31.72 %. Concluyen que fue debido a la ausencia de procedimiento en los cobros.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Bernaola, Casaico, y Palomino, 2019)	(Izaguirre, 2017)		(Ortiz I. , 2019)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Categoría problema
Causa 1 Personal	Sub causa 1: Personal no capacitado para la gestión de cobro.	No cuenta con conocimientos necesarios de gestión de cobranzas.	En la empresa privada del rubro de servicio de transporte, se identifica como principal problema la deficiencia de la gestión de cuentas por cobrar debido a las siguientes razones: el personal encargado de los cobros no tiene el conocimiento necesario con referencia a la gestión del área de cobranza, debido a que se desempeña como chofer, por ello la empresa no cuenta con un responsable al 100% que de seguimientos a las cobranzas pendientes, por ende al cumplir otra función no tiene acceso para corroborar los pagos depositados de los clientes en condición de crédito. Así mismo, no cuentan con un adecuado proceso de cobranza, esto se genera a que no existe un manual de políticas de cobranza y créditos, ello hace que la empresa no pueda realizar una evaluación crediticia de los nuevos clientes creando créditos otorgados atrasados. Además, para efectuar el seguimiento de las cuentas por cobrar se requiere sistematizar en Excel los datos necesarios de los clientes, así como contar con los medios de comunicación como el celular y el correo para temas laborales. También la empresa no realiza un presupuesto para conocer y analizar si el negocio es rentable, que le permitan evaluar la contratación de un personal responsable del área.
		No cuenta con presupuesto suficiente para contratar un personal responsable de gestionar las cobranzas y créditos.	
	Sub causa 2: Falta de seguimiento de las cuentas por cobrar.	No hay un control diario por parte del gerente de las cobranzas realizadas o pendientes de la empresa.	
		No existe un personal responsable de cobro dedicado al 100% a la gestión de cobranza.	
	Sub causa 3: Falta de cruce de información y acceso a para conciliación de cobros.	El personal no tiene acceso a los registros pendientes de cobro y el estado de cuenta de bancos.	
		No hay comunicación directa y frecuente con el gerente de la empresa para confirmar los cobros realizados.	
Causa 2 No existe un adecuado proceso de cobros	Sub causa 4: Falta de un manual de políticas de cobranza.	La condición de crédito no se respeta lo establecido en el contrato.	
		No se respetan las fechas de pago a 30 días, se excede el plazo de cobro.	
	Sub causa 5: No cuenta con un flujograma de actividades de cobro.	No existe un manual que establezca las funciones del área.	
		No se planifican las operaciones.	
		Para captar clientes nuevos otorgan créditos mayores a su capacidad de la empresa.	

	Sub causa 6: Carece de procedimientos para evaluar clientes y métodos de cobro a cuentas atrasadas.	No tiene establecido un contrato para otorgar crédito a los clientes.	
Causa 3 Falta de Equipo e información adecuada	Sub causa 7: Carece de una base de datos con la información necesaria de los clientes.	No hay una persona responsable para recolectar los datos completos de clientes y sistematizarse en un Excel.	
	Sub causa 8: Manejo de los medios de comunicación: correos o llamadas.	Requiere celular para una comunicación constante y eficaz con clientes para la gestión de cobros.	
		No hay un correo establecido solo para la gestión de cobros para así darle seguimiento y tener un mejor control	
	Sub causa 9: No cuenta con un responsable de la gestión de cobranzas y créditos.	Falta de elaboración de un presupuesto anual para analizar e implementar el área de cobranza.	
		En la gestión de cobro los mismos choferes cobran el servicio pero no llevan un control de las cobranzas pendientes.	

Matriz 5. Antecedentes de Análisis de Cuentas por Cobrar en una empresa privada de servicio de transporte, Lima 2018-2019

Datos del antecedente Internacional 1:			
Título	Control en La administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de La Ciudad De Guayaquil	Metodología	
Autor	Porfiria Belén Macías Calderón	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Guayaquil - Ecuador	Tipo	Descriptivo - Documental
Año	2017		
Objetivo	Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A	Diseño	No experimental
Resultados	En cuanto al análisis realizado a la empresa Globalolimp S.A., evidencio como resultado los créditos a clientes van desde 30 días hasta un año, según sea el caso. Así mismo al cierre de diciembre 2014 el saldo de cuentas por cobrar para clientes nacionales asciende a \$20'273,599 y \$893,222 en el exterior. Por lo cual analizó que la rotación de cuentas por cobrar se evidencia que fueron de 207,62 días $((20.273.599 + 893.222) *360/ 36.700.926)$ quiere decir que la gestión de cobranza es mayor al tiempo esperado, ocasionando retrasos en conseguir la liquidez para la empresa.	Método	Analítico
		Población	Área contable 2, área de comercialización y ventas 6 y en el área de gerencia 2. En total 10 personas.
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	El presente estudio concluye que la empresa cuenta con capital de trabajo que es financiando con proveedores para obtener liquidez, pero no está recuperando en el mismo periodo de tiempo los flujos para cancelar sus obligaciones. También concluye que debe refinanciar sus deudas y analizar la forma de otorgar créditos que tiene con sus clientes. Por lo tanto al carecer de una proyección a largo plazo de los flujos, esto le ocasiona gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros por ende afecta su liquidez debido a una incorrecta gestión de cobranza.	Técnicas	Análisis, entrevistas y encuestas.
		Instrumentos	Entrevistas
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Macías (2017) manifiesta, evaluar el control administrativo de las cuentas por cobrar, el estudio comprendió un total de 10 personas y utilizó la entrevista como instrumento de investigación. En la empresa ecuatoriana, evidenció como resultado que los créditos a clientes van desde 30 días hasta un año, según sea el caso. Así mismo al cierre de diciembre 2014 el saldo de cuentas por cobrar para clientes nacionales asciende a \$20'273,599 y \$893,222 en el exterior. Por lo cual analizó que las cuentas por cobrar se evidencian que fueron cada 207,62 días, quiere decir que la gestión de cobranza es mayor al tiempo esperado, ocasionando retrasos en conseguir la liquidez para la empresa. Concluye que el capital de trabajo es financiado por proveedores y terceros para obtener liquidez. Por lo tanto, al carecer de una planificación a largo plazo de los flujos, esto le ocasiona gastos financieros al solicitar préstamos bancarios por ende afecta su liquidez debido a una incorrecta gestión de cobranza. Del presente estudio se utilizará, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación.		
Referencia	Macías, P. (2017). <i>Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de La Ciudad De Guayaquil</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.		

Datos del antecedente Internacional 2:			
Título	Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez	Metodología	
Autor	Josefa Esther Arroba Salto Tatiana Solis Cabrera	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptiva - explicativa
Año	2017		
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Como resultado de la investigación, para la evaluación del desempeño y la situación financiera de las cuentas por cobrar, el autor examinó y analizó los datos de la información de los estados financieros de la empresa. Así mismo, realizó un análisis histórico de la empresa para determinar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez a lo largo del periodo contable y así identificar variables significativas, la relación existente entre las políticas de crédito y el nivel de cobranza de saldos de cuentas por cobrar.	Método	Analítico, descriptivo, explicativo, histórico y documental.
		Población	Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A.
		Muestra	
		Unidades informantes	Empleados de la empresa.
Conclusiones	Concluyó que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y los procesos de cobranza, no tienen un control interno con respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, falta de capacitación al personal y no se toman medidas legales para la recuperación de la cartera morosa en consecuencia afecta a la liquidez de la empresa.	Técnicas	Investigación documental y entrevista.
		Instrumentos	Observación directa y guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el aporte de Arroba y Solis (2017), tuvo como objetivo, analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía ecuatoriana El Baraton Baratonsa S.A. El método de investigación fue de enfoque cualitativo, tipo (a) descriptivo y (b) explicativo, con un diseño descriptivo y método analítico. Como resultado, para la evaluación de la situación financiera de las cuentas por cobrar, el autor analizo los datos de los estados financieros. Así mismo, utilizó un análisis histórico para identificar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de créditos a lo largo del ciclo contable y así analizar variables significativas, como la relación que existe entre las políticas de crédito y el nivel de cobranza de las cuentas por cobrar. Por lo tanto concluyó, que (a) no tiene un manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y los procesos de cobranza, (b) no tienen un control interno con respecto a la administración de la cartera, (c) falta de capacitación al personal y (d) no existe procedimientos para medidas legales para la recuperación de la cartera morosa en consecuencia afecta a la liquidez. Del presente estudio se utilizará, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación.		
Referencia	Arroba, J., & Solis, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , ISSN: 1696-8352.		

Datos del antecedente Internacional 3:			
Título	Elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la Compañía Oteló&Fabell	Metodología	
Autor	Karla Isabel Eslao Morante	Enfoque	Cualitativo - Cuantitativos
Lugar:	Guayaquil - Ecuador	Tipo	Deductivo
Año	2017		
Objetivo	Elaborar un manual de procedimientos de crédito y cobranzas, para aumentar el indicador de recuperación de cartera.	Diseño	No experimental
Resultados	Elaboró una encuesta en el Departamento de Crédito y Cobranza misma que permitió conocer que un gran porcentaje tiene conocimientos de las Políticas Generales de la Compañía, pero al momento de ejecutarse se encuentran confundidos ya que no tienen en claro sus funciones dentro de la compañía. Asimismo tomando de referencia a las encuestas realizadas a los vendedores, evidencio la necesidad de elaborar un manual de procedimientos, que permitirá conocer cómo deben ser las funciones del personal involucrados en el Departamento de crédito y Cobranzas.	Método	Analítico
		Población	Jefes de Crédito y Cobranzas, Jefe de Administración de Ventas, y Jefe de Finanzas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, sostiene que mediante un manual de procedimientos y políticas, la empresa Oteló & Fabell, encontrará una forma, o método que incrementara las cobranzas de la cartera vencida que maneja la empresa, disminuyendo los índices de morosidad. Por lo tanto, menciona que si identificamos las debilidades en el proceso de la cobranza, la estrategia con este manual, es minimizar esas falencias, ello permitirá saber, si son procesos o personas las que deben cambiar, o es las dos al mismo tiempo.	Técnicas	La entrevista y Observación
		Instrumentos	Guía de entrevistas
		Método de análisis de datos	Estadístico inferencial
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De acuerdo con el aporte de Eslao (2017) plantea como objetivo, elaborar un manual de procedimientos de crédito y cobranzas, para aumentar el indicador de recuperación de cartera. La investigación es de enfoque mixto, tipo deductivo y método analítico. El estudio comprendió a los jefes del área de créditos y cobranzas, administración de ventas y finanzas y utilizaron la guía de entrevista como instrumento de investigación. Como resultado de la encuesta aplicada, se evidencio que el área de Créditos y Cobranzas un gran porcentaje tiene conocimiento de las políticas generales de la empresa, pero al momento de ejecutarse se encuentran confundido ya que no tienen en claro sus funciones. Así mismo concluyó, que, mediante un manual de procedimientos y políticas, la empresa Oteló & Fabell, encontrará una forma de incrementar las cobranzas de la cartera vencida que maneja la empresa, así disminuir los índices de morosidad. Por lo tanto, sostiene que la estrategia con este manual propuesto es minimizar esas falencias, ello permitirá saber si son procesos o personas las que se deben cambiar, o es los dos factores al mismo tiempo. Del presente estudio se utilizará, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación y el instrumento utilizado guía de entrevista.		
Referencia	Eslao, K. (2017). <i>Elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la Compañía Oteló & Fabell</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.		

Datos del antecedente Internacional 4:			
Título	Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016.	Metodología	
Autor	Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano Karolina del Socorro Rodríguez Calero Griselda Jessenia Tercero Herrera	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Ciudad de León.	Tipo	Descriptivo
Año	2017		
Objetivo	Agilizar los pagos de créditos, asignar más personal capacitado y disminuir los índices moratorios.	Diseño	No experimental
Resultados	Según la encuesta realizada los encuestados expresan que los créditos otorgados el 94% que incurren en mora son los créditos que pagarán mensualmente, un 2% trimestralmente, el 1% semestralmente y el 3% anual. Así mismo, para la cobranza la Cooperativa es un poco más paciente con los socios más antiguos y es más beligerante con los socios nuevos.	Método	Analítico
		Población	Gerente general, Gerente de sucursal y socios que han incurrido en mora
		Muestra	Probabilístico
		Unidades informantes	
Conclusiones	Concluyen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L a pesar de que cuenta con los recursos financieros suficiente no implementa nuevas políticas de desarrollo tecnológico para dar respuesta rápida a los socios que lo requieran para disminuir el índice moratorio. Además los factores relevantes que afectan a los socios y que estos incurran en mora son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento.	Técnicas	La entrevista y Encuesta
		Instrumentos	Guía de entrevistas y cuestionario.
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Como señalan Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017) define como objetivo, acelerar el cobro de créditos, contratar personal más capacitado y reducir los índices moratorios. Dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y método analítico. El estudio comprendió el gerente general, gerente de sucursal y socios morosos y utilizaron la guía de entrevista y encuesta como instrumento. Según la encuesta y análisis realizado expresan que el tiempo de atraso de los créditos representa de esta manera 94% son los que pagan mensual, un 2% trimestral, el 1% semestral y el 3% anual. Así mismo, con respecto a la cobranza la entidad es un poco más flexible con los socios más antiguos y es más beligerante con los nuevos. Concluyen que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con los recursos financieros suficientes pero no los utiliza eficazmente para crear políticas de mejora tecnológica para dar respuestas más rápidas a los clientes que lo soliciten, para reducir el índice moratorio. Además, las causas relevantes que afectan a los clientes y que esto conlleve en moras son por la falta de tiempo y el sobreendeudamiento. Del presente estudio se utilizará, los conceptos del marco teórico, además de las teorías que comprenden esta investigación ya que sugiere mejoras en la gestión de las cuentas por cobrar.		
Referencia	Rodríguez, M., Rodríguez, K., & Tercero, G. (2017). <i>Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016</i> . Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.		

Datos del antecedente Internacional 5:			
Título	El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.	Metodología	
Autor	Juan Carlos Durán Carpio	Enfoque	Mixto
Lugar:	Machala	Tipo	Exploratorio, descriptivo y asociación de variables.
Año	2015		
Objetivo	Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa	Diseño	
Resultados	Según los encuestados señalan, el 42.86% es establecer la elaboración de un Manual Organizativo, el 65% manifiestan que a través de la aplicación de las NIIF, las NIC y estudio de las Pymes, en Ecuador se ha incrementado la mejoría de los controles internos contables y el 40% opinan que la entidad debe proteger su estabilidad económica a través de CARTERA, es decir la mejora de la rotación crediticia.	Método	
		Población	52 contadores
		Muestra	34 contadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Concluye la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía como una de las principales causas para incluir el control interno en las cuentas por cobrar es: (a) no cuenta con las políticas contables en el área de crédito, (b) personal capacitado, (c) no existe un departamento para el control de Cuentas por Cobrar, (d) el sistema de gestión administrativo utilizado no brinda las garantías y (e) los clientes no están seguros que los pagos abonados a la empresa están siendo descontados de la deuda total.	Técnicas	La entrevista, encuesta y observación.
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	De Campo y Bibliografía Documental
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Teniendo en cuenta el aporte de Durán (2015) plantea como objetivo, establecer un control interno en las cuentas por cobrar en la compañía El Mundo Berrezueta Carmona y Cía. Dicha investigación es un enfoque mixto y de tipo descriptivo, exploratorio y asociación de variables. Consideró una muestra de 34 contadores y se utilizó el cuestionario como instrumento. Según los encuestados señalan, el 42.86% es establecer la elaboración de un Manual Organizativo, el 65%, indican que, con aplicar las NIIF, las NIC y estudio de las Pymes de Ecuador hubo incremento en la mejora de los controles internos contables y el 40% opinan proteger su estabilidad económica a través de las carteras de créditos, es decir la mejora de la rotación crediticia. Así mismo concluye que una de las principales causas para incluir el control interno en las cuentas por cobrar son; que no tiene las políticas en el área de crédito, personal no capacitado, no existe un área responsable del control de cuentas por cobrar, el sistema de gestión administrativa utilizado no ofrece las garantías y los clientes no tienen la seguridad de que los pagos abonados están siendo restados de la deuda total. Esto permitirá optimizar la liquidez y solvencia mediante la implementación de control interno en las cuentas por cobrar.		
Referencia	Durán, J. (2015). <i>El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez</i> . Machala: Universidad Técnica de Machala.		

Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017	Metodología	
Autor	Stefany Francheska Ayala Chilón	Enfoque	Mixto
Lugar:	Cajamarca	Tipo	Investigación Aplicada, descriptivo y correlacional
Año	2019		
Objetivo	Determinar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017.	Diseño	No experimental
Resultados	De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa no cuenta con buena salud financiera, debido a que la aplicación de los procedimientos y políticas de cobranza no dan el resultado positivo que se quiere, pues no se encuentran claramente definidos lo cual trae como consecuencia la falta de liquidez dentro de la empresa.	Método	Inductivo
		Población	5 personas del área de cobranzas
		Muestra	5 personas del área de cobranzas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La autora concluye que la gestión, los procedimientos y las políticas de cobranzas, influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C., y esto es debido a la incorrecta aplicación de procedimientos y a la utilización mínima de políticas de cobranza; según el análisis documental en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 1.25, prueba ácida S/.1.09 y liquidez absoluta S/. 0.02. Además en los estados financieros reflejan que la liquidez solo representa el 0.39% en comparación a las cuentas por cobrar son el 18.41% del total del activo en el año 2017. Por lo cual propone acciones que permitan tener una gestión de cobranzas eficiente y eficaz, a través de políticas y procedimientos de cobranza, para aumentar la calidad de la gestión de cobranzas y considerar mejoras continuas dentro del área.	Técnicas	Encuestas y el análisis documental.
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Análisis de estadística descriptiva
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según el aporte de Ayala (2019) considera como objetivo, establecer si la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC. La investigación es de enfoque mixto, de tipo investigación aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental y método inductivo. El estudio comprendió a 5 personas del área de cobranzas y utilizaron la encuesta como instrumento de investigación. De acuerdo con los resultados obtenidos, manifiesta que la Clínica no cuenta con buena salud financiera, debido a que no se encuentran claramente definidos las políticas y los procedimientos de cobro, por lo cual esto ocasiona la falta de liquidez en la empresa. Concluye que la gestión, los procedimientos y las políticas de cobranzas, influye de manera significativa en la liquidez, debido a un incorrecto uso de procedimientos y la utilización escasa de políticas de cobranza; según el análisis documental las ratios de liquidez, los resultados son los siguientes la liquidez corriente S/1.25, prueba ácida S/1.09 y absoluta S/ 0.02. Además, en los estados financieros se evidencia que la liquidez constituye el 0.39% con respecto a las cuentas por cobrar que es 18.41% del total del activo del periodo 2017. Por lo cual propone estrategias que permitan obtener una gestión de cobranza eficaz, a través de políticas y procedimientos de cobranza. De la presente investigación, se utilizará las dimensiones y sus indicadores que guardan relación con mi variable, así como el marco conceptual y teorías relacionadas a la variable de cuentas por cobrar.		
Referencia	Ayala, S. (2019). <i>Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017</i> . Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017	Metodología	
Autor	Jacklyn Milagritos Arana Mera	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Trujillo	Tipo	
Año	2017		
Objetivo	Comprobar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C – Trujillo – 2017	Diseño	No experimental- Transversal
Resultados	Según la investigación en relación con las áreas ventas, créditos y cobranza tuvo como resultado que en las tres áreas el manejo es regular, es decir existe un problema en la gestión y/o administración de las áreas observadas, por otro lado según las entrevistas realizadas, coinciden en que la empresa tiene un deficiente control interno de los procesos que se llevan a cabo para vender, otorgar un crédito y para realizar las cobranzas, debido a la falta de capacitación y de compromiso de los trabajadores, también observó que al contar con un solo personal en el área de crédito y cobranzas no permite evaluar adecuadamente a los clientes ni llevar un control del estado de cuenta de cada uno.	Método	Empírico-analítica
		Población	Está constituida por la información financiera de la empresa Corporación Green Valley S.A.C.
		Muestra	Es el reporte de las “Cuentas por cobrar” el proceso y tratamiento contable de enero a junio del 2017
		Unidades informantes	
Conclusiones	De acuerdo al estudio, concluye que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa debido a la inexistencia de políticas de créditos y políticas de cobranza las cuales se ven reflejadas en los resultados de los ratios aplicados, en el ratio de prueba ácida define que la empresa solo tiene 0.74 por cada 1.00 de deuda por lo cual deja de ser solvente. Así mismo el periodo promedio de cobranza es de 114 días, todo esto afecta a la utilidad de la empresa.	Técnicas	La observación, la entrevista y el revisión documental.
		Instrumentos	Guía de Observación, análisis documental y entrevista no estructurada
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De acuerdo con el aporte Arana (2017) plantea como objetivo, verificar cómo influyen las cuentas por cobrar en la liquidez de Green Valley SAC en la ciudad de Trujillo. Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de método empírico y analítico. El estudio comprendió lo siguiente: (a) reporte de las cuentas por cobrar; y (b) en los procesos y tratamiento contable de enero a junio del 2017, se consideró al personal de crédito y cobranza y al personal de tesorería y finanzas, por lo cual utilizaron, la guía de observación, análisis documental y entrevista no estructurada como instrumento de investigación. Según la investigación con respecto a las áreas ventas, créditos y cobranzas evidencio que en las tres áreas existe un inconveniente en la gestión y administración. Por otro lado, según las entrevistas elaboradas, coinciden que la empresa tiene deficiencias del control interno en los procesos para realizar las ventas y problemas en otorgar créditos, debido a que no hay capacitación y la falta de compromiso del personal, también observó que cuenta con un solo personal en el área de crédito y cobranzas lo cual dificulta la evaluación adecuada a los clientes y llevar un control del estado de cuenta de cada cliente. De acuerdo con el estudio, concluyó la falta de políticas de créditos y políticas de cobranza las cuales influyen en los resultados de los ratios utilizados, en el ratio de prueba ácida define que la empresa solo tiene 0.74 por cada 1.00 de deuda por lo cual deja de ser solvente. Así mismo el tiempo de demora de cobranza es de 114 días, todo esto afecta en la utilidad y liquidez de la empresa. De la presente investigación, se utilizará las dimensiones y sus indicadores que guardan relación con mi variable, así como el marco conceptual y teorías relacionadas a la variable de cuentas por cobrar.		
Referencia	Arana, J. (2017). <i>La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C - Trujillo 2017</i> . Trujillo: Universidad Privada del Norte.		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017	Metodología	
Autor	José Ivan Santiago Espinoza Shoane Eliana Valencia Vásquez Silvia Elena Huatangari Fernández	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Callao	Tipo	Aplicada
Año	2018		
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 y de corte longitudinal
Resultados	Según los resultados las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del total de activos de la empresa Everis Perú, además dicha empresa tiene una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar y ello afecta severamente su liquidez. También evidenció el % que representan las cuentas por cobrar en los activos totales de los periodos 2012 al 2017 que fueron 35%, 33%, 45%, 52%, 54% y 49% respectivamente donde el mayor porcentaje corresponde al periodo 2016 de 54%.	Método	
		Población	Está constituida por la empresa Everis Perú S.A.C.
		Muestra	Usó el muestreo no probabilístico por el acceso y disponibilidad a la información de los Estados Financieros.
		Unidades informantes	
Conclusiones	Como conclusión evidenciaron deficientes políticas de crédito, políticas de cobranza y gestión de las cuentas por cobrar que conllevan a que los clientes no realizan sus pagos en el plazo establecido, que los créditos otorgados llegan a ser 144 días en el año 2016 y que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo en consecuencia aumenta el riesgo de liquidez y disminuyan el capital de trabajo en la empresa Everis Perú.	Técnicas	Observación y análisis documental.
		Instrumentos	Estados Financieros y ficha de registro de datos.
		Método de análisis de datos	Análisis vertical y horizontal a los estados financieros, cálculo de ratios, tablas y gráficos estadísticos.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Según los aportes Santiago, Valencia y Huatangari (2018) en su investigación de la empresa Everis Perú evidencio como resultado del análisis documental que las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del total de activos de Everis Perú, además la empresa tiene problemas en la gestión de las cuentas por cobrar y ello afecta severamente la liquidez. También evidenció que el % que representan las cuentas por cobrar en los activos totales de los periodos 2012 al 2017 fueron 35%, 33%, 45%, 52%, 54% y 49% respectivamente donde el mayor porcentaje corresponde al periodo 2016 de 54%. Como conclusión evidenciaron deficientes políticas de crédito, políticas de cobranza y gestión de la cuenta por cobrar que conllevan a que los clientes no realizan sus pagos en el plazo establecido, que los créditos otorgados llegan a ser 144 días en el año 2016 y que la empresa no cumpla con sus compromisos a corto plazo en consecuencia aumenta el riesgo de la liquidez y disminuyan el capital de trabajo en Everis Perú. De la presente investigación, se utilizará las dimensiones y sus indicadores que guardan relación con cuentas por cobrar, así como el marco conceptual.		
Referencia	Santiago, J., Valencia, S., & Huatangari, S. (2018). <i>La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017</i> . Callao: Universidad Nacional del Callao.		

Datos del antecedente nacional 4:			
Título	Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.	Metodología	
Autor	Guisela Culquicondor Neira	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Piura	Tipo	Aplicada
Año	2018		
Objetivo	Determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L., que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar.	Diseño	No Experimental-transversal
Resultados	Según los resultados se evidencia un serio riesgo de morosidad del año 2016 al 2017 debido a que el periodo promedio de cobranza que ya para el año 2016 comprende de 50 y 55 días de retraso para el año 2017. y no ha previsto bajo circunstancia alguna disponer de una estimación de cobranza dudosa. En consecuencia el deterioro de la cartera, conlleva a una “asfixia financiera” y tenga que solicitar nuevamente el financiamiento con los bancos.	Método	Descriptivo, inductivo, deductivo, analítico y explicativo.
		Población	53 personas
		Muestra	25 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Concluye que la empresa VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L no cuenta de un sistema de control interno que contribuya a mejorar la recuperación de la cartera de clientes; esta falencia hace que la empresa desarrolle sus operaciones de forma empírica y tenga descontrol e ineficacia de las cobranzas. Esto se debe a la inexistencia del área de Créditos y Cobranzas, donde la responsabilidad de la gestión, la asume directamente el Jefe de Administración y Finanzas.	Técnicas	Entrevista, observación, encuesta y revisión documental
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico e Interpretación de datos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Culquicondor (2018) en su investigación sostiene, la implementación del control interno en la empresa, que ayude a mejorar su nivel de gestión de cuentas por cobrar. Para ello utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y aplicando el método descriptivo, inductivo, deductivo, analítico y explicativo. El estudio comprendió la muestra de 25 personas, utilizó el cuestionario como instrumentos de investigación. Según los resultados se evidencia un mayor riesgo de morosidad del año 2016 al 2017 debido a que el periodo promedio de cobranza comprende de 50 y 55 días de retraso para el año 2017 y no tomó la precaución de disponer de una estimación de cobranza dudosa. En consecuencia, conlleva a una “asfixia financiera” y tenga que solicitar nuevamente el financiamiento con los bancos. Concluye que la compañía Ventura Pallets Export no cuenta con un sistema de control interno que favorezca a mejorar la recuperación de los créditos vencidos; esta falencia conlleva a que se realicen las funciones de manera empírica y no tenga control de las cobranzas realizadas. Esto se debe a la inexistencia del jefe de área de créditos y cobranzas, donde la responsabilidad de la gestión de cobranza recae al jefe de administración y finanzas. Se utilizará el marco conceptual y las teorías contables.		
Referencia	Culquicondor, G. (2018). <i>Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la Gestión de las Cuentas en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.</i> Piura: Universidad nacional de Piura.		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de las Palmeras S.A.C., Los Olivos, 2018	Metodología	
Autor	Hugo César Neira Sora	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Básica
Año	2018		
Objetivo	Demostrar que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa LAS PALMERAS SAC., en el año 2018.	Diseño	No Experimental-transversal
Resultados	Del análisis de los ratios de liquidez de la empresa LAS PALMERAS SAC, se tuvo como resultado de la prueba ácida sin contar el inventario de 0.66 y 0.89 para los años 2017 y 2018 y en el ratio de capital de trabajo, nos da un resultado negativo, siendo de S. / -762,568.72 soles en el año 2017 y S. / -309,243.92 soles en el año 2018. Por lo cual evidenció que la entidad tiene problemas de liquidez.	Método	
		Población	6 Personas
		Muestra	6 Personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La presente investigación ha concluido que el control contable de las cuentas por cobrar, influyen significativamente en la liquidez de la empresa, debido a que la falta de control contable permite que los procesos de créditos y cobranza, sean tolerantes con ciertos clientes, es decir los clientes cancelan sus cuentas mayor a los 90 días.	Técnicas	Recopilación y análisis documental y la entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Excel
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	De acuerdo con el aporte de Neira (2018) manifiesta como objetivo, demostrar que el control contable de la partida por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa Las Palmeras SAC. Dicha metodología es de enfoque Cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental. El estudio comprendió la muestra de 6 personas son: Gerente General, jefe de la contabilidad, jefe de Cobranzas, 2 cobradores y al auxiliar contable, utilizó la guía de entrevista como instrumentos de investigación. Del análisis de los ratios de liquidez de la empresa Las Palmeras SAC, se tuvo como resultado de la prueba ácida sin contar el inventario de 0.66 y 0.89 para los años 2017 y 2018 y en el ratio de capital de trabajo, nos da un resultado negativo, siendo de S. / -762,568.72 soles en el año 2017 y S. / -309,243.92 soles en el año 2018. Por lo cual evidenció que la entidad tiene problemas de liquidez. La presente investigación ha concluido que el control contable de la cuenta por cobrar, influye significativamente en la liquidez, debido a que la falta de control contable permite que los procesos de créditos y cobranza sean tolerantes con ciertos clientes, es decir los clientes cancelan sus cuentas mayores a los 90 días. De la presente investigación, se utilizará el marco conceptual, las teorías contables y las técnicas para la recolección de datos.		
Referencia	Neira, H. (2018). <i>Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Las Palmeras SAC, LOS OLIVOS, 2018</i> . Lima: Universidad Privada del Norte.		

Datos del antecedente nacional 6:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016	Metodología	
Autor	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo Vega Plasencia, Enith Marisol	Enfoque	Causa y efecto
Lugar:	Trujillo	Tipo	Descriptiva
Año	2016		
Objetivo	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016	Diseño	Explicativo causal
Resultados	Como resultado del análisis documental la rotación de cuentas por cobrar es 7.54 veces al año, es decir durante el año demora cada 48 días. Siendo así que la empresa tiene una política de crédito de 30 días, el resultado obtenido de 48 días sería alto y posiblemente perjudicial para la empresa. Debido a que no se considera ningún tipo de criterio para establecer una venta al crédito, pues, la empresa trata de mantener buenas relaciones comerciales con sus clientes.	Método	
		Población	Áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa CONSERMET S.A.C.
		Muestra	el área de cobranzas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Asimismo se establece como conclusión, que el análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.	Técnicas	Análisis documental y observación
		Instrumentos	Guía de análisis documental y guía de observación.
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vásquez y Vega (2016) manifiesta, describir como la gestión de las partidas por cobrar influye en la liquidez de Consermet SAC. El estudio es de enfoque causa y efecto, de tipo descriptiva con un diseño explicativo causal. El estudio fue realizado al área de cobranzas, se utilizó el análisis documental y observación como instrumento de investigación. Se evidencio como resultado del análisis documental que la rotación de cuenta por cobrar demora cada 48 días, lo cual la empresa considera que el tiempo sería alto y perjudicial ya que la empresa mantiene como política de crédito máximo 30 días, se identificó que la causa se debe a que no aplica criterios para determinar las ventas al crédito pues prioriza en mantener una buena relación comercial con los clientes. Asimismo, se establece como conclusión, que las ventas al crédito si afecta al riesgo de no disponer de liquidez en la empresa Consermet SAC lo cual no permita afrontar sus obligaciones corrientes.		
Referencia	Vasquez, L., & Vega, E. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016.</i> Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.		

Datos del antecedente nacional 7:			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C Distrito Trujillo - año 2016	Metodología	
Autor	Mantilla Chávez, Dyana Karolyna Ruiz Nuñez, Ruby Marilin	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Trujillo	Tipo	
Año	2016		
Objetivo	Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - Año 2016	Diseño	Explicativo causal
Resultados	Según el resultado del análisis realizado a los Estados Financieros de la empresa Nisira Systems S.A.C., al cierre del ejercicio del 2016, se concluye que las cuentas por cobrar muestran una disminución del S/.126,394.35 en comparación al ejercicio del 2015. Por otro lado, el resultado del ejercicio del año 2016 tiene un aumento de S/.149,647.99 en relación al año fiscal 2015, lo que nos permite establecer que la disminución de las cuentas por cobrar, contribuye a una favorable rentabilidad.	Método	
		Población	30 colaboradores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad
		Muestra	30 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Asimismo, concluyen que el análisis de los datos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito incide en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Esto conlleva, a que se disponga de un indicador relevante, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso de la gestión empresarial. Además estableció que las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa, porque todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de la gestión de cuentas por cobrar.	Técnicas	Análisis documental, encuesta y observación
		Instrumentos	Guía de análisis documental, guía de observación y cuestionario.
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Mantilla y Ruiz (2016) sostienen, en establecer como la gestión de cuentas por cobrar influye de manera significativa en la rentabilidad de Nisira Systems SAC. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño explicativo causal. El estudio fue realizado a 30 trabajadores, se utilizó el análisis documental, cuestionario y observación como instrumento de investigación. Según el resultado del análisis de los estados financieros del 2016, se concluye que las cuentas por cobrar disminuyeron por S/126394.35 en relación con el ejercicio del 2015; en consecuencia, el resultado del periodo 2016 hubo un aumento de S/149647.99 tuvo un incremento de las utilidades, asimismo evidenció que la disminución de la cuenta por cobrar contribuye a una favorable rentabilidad. Además, estableció que las políticas de créditos influyen en la rentabilidad de la empresa, porque es una base para direccionar la toma de decisiones del área de créditos y cobranzas y obtener un manejo eficiente de la gestión en las cuentas por cobrar.		
Referencia	Mantilla, D., & Ruiz, R. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito Trujillo - Año 2016</i> . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías de contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la contabilidad y control	Shyam Sunder (2005)	Esta teoría manifiesta que todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Además, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes y debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros. (Sunder, 2005)	Porque mi variable de las cuentas por cobrar es necesario llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito y según las políticas de la empresa. Para mantener una relación cordial con los clientes y mantener nuestra cartera de clientes, que conlleve el beneficio de ambas partes.
2. Las teorías financiera	Thomas Copeland y John F. Weston	La teoría financiera contemporánea ha desarrollado una serie de aspectos, modelos y técnicas que han contribuido a explicar y transformar los fenómenos del mundo actual. Sin embargo, existen aún aspectos por resolver. En lo esencial, limitan su énfasis casi absoluto en los problemas y las necesidades del mundo con alto desarrollo de los mercados financieros, y la insuficiente consideración de los elementos vinculados con la psicología individual y colectiva de los agentes y decisores. (De la Oliva, 2015)	Porque mi variable de las cuentas por cobrar está relacionada en orientación a la mejora de la eficiencia de la gestión de cobranza para minimizar la morosidad de los clientes e incrementar la liquidez de la empresa.
3. La Teoría Contable Positiva	Watts, Ross L., and Jerold L. Zimmerman (1990)	La Teoría Contable Positiva es importante porque puede suministrarse a los que deben tomar decisiones sobre política contable (gerentes corporativos, contadores públicos, agentes prestamistas, inversionistas, analistas financieros, reglamentadores), predicciones y explicaciones de las consecuencias de sus decisiones. Una prueba importante de una teoría contable es qué tan útil es. Un usuario usará la teoría que aumente su bienestar al máximo hasta que se desarrolle una teoría más benéfica. (Watts y Zimmerman, 1990)	Porque mi variable de las cuentas por cobrar se relaciona a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las cuentas por cobrar en base a las políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa.

Teorías de la administración			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría General de Sistemas	Ludwig von Bertalanffy (1968)	La Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias. Uno de los objetivos es impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos. (Arnold y Osorio, 1998)	Porque mi variable de las cuentas por cobrar se relaciona en la medida de que la empresa necesita organizar y sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro. Además de adecuar los procesos de la gestión de cobro.
2. Teoría Neoclásica de Administración	Chiavenato Idalberto (2006)	Los autores neoclásicos se preocuparon por establecer los principios generales de administración capaces de orientar al administrador en el desarrollo de sus funciones. Esos principios generales, presentados bajo; formas y contenidos variables por cada autor, buscan definir cómo debe el administrador planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de sus subordinados. Además las organizaciones no existen en sí mismas, sino para alcanzar objetivos y producir resultados. (Chiavenato, 2006)	Porque esta teoría aportara a mi variable cuentas por cobrar para estructurar los procedimientos de las cobranzas y procesos de evaluación de otorgar crédito a los clientes, bajo la dirección y toma de decisiones del gerente general con relación a la gestiones de cobro con el objetivo de mejorar la liquidez de la empresa y evitar la morosidad de clientes.
3. Teoría de las relaciones humanas	Chiavenato Idalberto (2006)	El surgimiento de la Teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, etcétera, y se critican con dureza y se dejan a un lado los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, principios generales de administración, etc. (Chiavenato, 2006)	Porque esta teoría aportara en fomentar un ambiente agradable al colaborador y dar reconocimiento por el cumplimiento de objetivos trazados en la gestión de las cuentas por cobrar. De igual manera analizar técnicas que permitan ejecutar las cobranzas manteniendo una buena relación con el cliente sin afectar la liquidez de la empresa.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Sunder (2005) manifiesta que esta teoría de la contabilidad y control define primero que todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Además, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes y debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros.	Watts y Zimmerman (1990) señala que la Teoría Contable Positiva es importante porque puede suministrarse a los que deben tomar decisiones sobre política contable (gerentes corporativos, contadores públicos, agentes prestamistas, inversionistas, analistas financieros, reglamentadores), predicciones y explicaciones de las consecuencias de sus decisiones. Una prueba importante de una teoría contable es qué tan útil es. Un usuario usará la teoría que aumente su bienestar al máximo hasta que se desarrolle una teoría más benéfica.	La Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias. Uno de los objetivos es impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos. (Arnold y Osorio, 1998)
Parfraseo	Según Sunder (2005), la teoría de contabilidad y control sostiene 3 fundamentos importantes (a) las organizaciones son compromisos entre individuos, (b) tener una información clara entre ambas partes facilita la ejecución de los contratos y (c) el control en las organizaciones es un equilibrio entre los intereses de cada individuo.	Según Watts y Zimmerman (1990), menciona que la teoría Contable positiva que la información contable debe suministrarse de manera razonable a los usuarios correspondientes que deben tomar decisiones sobre las políticas de la empresa. Para pronosticar y minimizar los riesgos o consecuencias de sus decisiones.	De acuerdo a Arnold y Osorio (1998) menciona que la teoría general de sistemas representa de forma sistemática y científica con aproximación a la realidad, asimismo con orientación hacia una práctica inspirador para establecer trabajos organizados según su área. Además como objetivo plantea impulsar su desarrollo que permita describir, las características, funciones y conductas sistemáticas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Colombia: Universidad Nacional de Colombia.	Watts, R., & Zimmerman, J. (1990). Positive Accounting Theory: A Ten Year Perspective. <i>The Accounting Review</i> , 131-156.	Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. <i>Redalyc</i> , 2-3.

Relación de la teoría con el estudio	<p>Porque mi categoría problema denominada cuentas por cobrar, Según Sunder (2005), de la teoría de contabilidad y control guarda relación con mi variable cuentas por cobrar, porque se relaciona en la medida de que es necesario llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito y según las políticas de la empresa. Para mantener una relación cordial con los clientes y mantener nuestra cartera de clientes, que conlleve el beneficio de ambas partes. Asimismo, según Watts y Zimmerman (1990) sobre la teoría Contable positiva guarda relación con mi estudio porque las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las cuentas por cobrar son en base a las políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa. Por lo cual Arnold, M., y Osorio, F. (1998) en la teoría General de Sistemas se relaciona a mi variable debido a que la empresa necesita sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro para el uso correcto y toma de decisiones necesarias para su cumplimiento. Además de adecuar los procesos de la gestión de cobro. Estas 3 teorías se relacionan para consolidar la información contable de manera oportuna, clara y eficiente que ayuden en la toma de decisiones del gerente con respecto a las cuentas por cobrar.</p>
Redacción final	<p>Revisando las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación. Tenemos el aporte de los siguientes autores como Sunder (2005) manifiesta que la teoría de contabilidad y control sostiene 3 fundamentos importantes (a) las organizaciones son compromisos entre individuos, (b) tener una información clara entre ambas partes facilita la ejecución de los contratos y (c) el control en las organizaciones es un equilibrio entre los intereses de cada individuo. Es decir guarda relación con mi variable en llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito en beneficio de ambas partes y según las políticas de cobranza y créditos de la empresa. Asimismo según Watts y Zimmerman (1990), mencionan que la teoría Contable positiva que la información contable debe suministrarse de manera razonable a los usuarios correspondientes que deben tomar decisiones sobre las políticas de la empresa. Para pronosticar y minimizar los riesgos de las consecuencias de sus decisiones. Es decir el aporte a realizar en el estudio es con respecto a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las gestiones de cobranza en base a las políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa. Por lo tanto Arnold y Osorio (1998) mencionan que la teoría general de sistemas representa de forma sistemática y científica con aproximación a la realidad, asimismo con orientación hacia una práctica, sugerente para establecer trabajos organizados según su área. Además como objetivo plantea impulsar su desarrollo que permita describir, las características, funciones y conductas sistemáticas. Es decir en relación al presente estudio permitirá, estructurar las funciones del área, sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro para la toma de decisiones necesarias para su cumplimiento. Estas teorías influyen en proponer las estrategias adecuadas que mejoren la gestión de cobranza para minimizar los riesgos de morosidad de los clientes.</p>

Matriz 8. Construcción de la Categoría

Categoría: Cuentas por cobrar					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a créditos que esta les hizo. (Lawrence, 2007)	Redondo (2013), señala que las cuentas por cobrar “representan un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría	Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones. (Neira, 2018)	Aguilar M. (2013), expone que: Gestión de cuentas por cobrar, es el conjunto de herramientas que determina la empresa direccionadas a dar un control de las políticas relacionadas al crédito que se brinda a los clientes en la venta ya sea de bienes o servicio, teniendo como fin el garantizar el cobro de los mismos en el momento pactado, para ello se encuentran variedad de políticas que se debe tener en cuenta para el manejo correcto de dinero de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de cobranzas y las políticas de administración.	Castro (2014) indica que las cuentas por cobrar representan el crédito otorgado por una empresa a sus clientes por las operaciones de un negocio al entregar productos o servicios derivados de una venta. Además, se considera como una estrategia que tiene por finalidad incrementar el número de clientes y conservar la relación con los clientes actuales, y que es una práctica realizada por las empresas que financian a sus clientes.
Parfraseo	Según Lawrence (2007) define que las cuentas por cobrar representan el efectivo total que los consumidores deben a la empresa por las ventas realizadas por créditos.	De acuerdo a Redondo (2013), muestra que las cuentas por cobrar constituyen un activo financiero de mayor relevancia en las empresas, Asimismo el periodo de tiempo para convertirse en efectivo líquido puede ser de 30 a 60 días.	Según el autor menciona que las cuentas por cobrar representan los movimientos procedentes de las ventas, es decir la operación de cobro será gestionada bajo un documento que acredite la venta, o letras de cambios y pagarés a favor de la empresa. (Neira, 2018)	Define la gestión de cuentas por cobrar, representa un conjunto de herramientas, que comprenden analizar las políticas de créditos y cobranzas para garantizar el cumplimiento de las cobranzas a los clientes en el plazo establecido. (Aguilar M., 2013)	Según el autor Castro (2014) define que las cuentas por cobrar son equivalentes a los créditos concedidos a los clientes de la empresa. Además considera como una estrategias para captar más clientes conservar una relación cordial con los clientes actuales, también es común ver en empresas que financian a sus clientes siempre y cuando el beneficio sea para ambas partes.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Lawrence, G. (2007). <i>Principios de la Administración Financiera</i> . México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.	Contreras, E. (2017). <i>Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.	Neira, H. (2018). <i>Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Las Palmeras SAC, LOS OLIVOS, 2018</i> . Lima: Universidad Privada del Norte.	Vivanco, Z. (2017). <i>Gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Melkarth Logistic Network SAC, Pueblo Libre - 2017</i> . Callao: Universidad Cesar Vallejo.	Delgado, L. (2018). <i>Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Agrícola del Norte E.I.R.L. Uicubamba 2016</i> . Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.			
Utilidad/ aporte del concepto	Los conceptos recopilados y consolidados, ayudarán a comprender mejor sobre la categoría de cuentas por cobrar en las empresas. Por lo tanto, me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual.							
Redacción final	<p>De acuerdo con el aporte de Lawrence (2007) y Redondo (2013), definen que las cuentas por cobrar representan el efectivo total que los consumidores deben a la empresa por las ventas realizadas por créditos. Es decir, se considera una cuenta exigible por la empresa. Además muestra que las cuentas por cobrar constituyen un activo financiero de mayor relevancia en las empresas, Asimismo el periodo de tiempo para convertirse en efectivo líquido puede ser de 30 a 60 días. Según el autor menciona que las cuentas por cobrar representan los movimientos procedentes de las ventas, es decir la operación de cobro será gestionada bajo un documento que acredite la venta, o letras de cambios y pagares a favor de la empresa. (Neira, 2018).</p> <p>Asimismo, define la gestión de cuentas por cobrar, representa un conjunto de herramientas, que comprenden analizar las políticas de créditos y cobranzas para garantizar el cumplimiento de las cobranzas a los clientes en el plazo establecido, (Aguilar M., 2013). Por lo tanto según el autor Castro (2014) define que las cuentas por cobrar son equivalentes a los créditos concedidos a los clientes de la empresa. Además considera como una estrategias para captar más clientes conservar una relación cordial con los clientes actuales, también es común en la práctica que las empresas que financian a sus clientes siempre y cuando el beneficio sea para ambas partes.</p> <p>Los conceptos recopilados y consolidados, ayudarán a comprender mejor sobre la categoría de cuentas por cobrar en las empresas. Por lo tanto, me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual.</p>							
Redacción de la categoría de estudio	Como se mencionó en los conceptos estudiados, las cuentas por cobrar es un elemento importante del activo que de tal manera se debe llevar un control diario considerando las políticas de créditos y cobranzas establecidas de la empresa para seguir un lineamiento adecuado. Por lo tanto se considera según Castro (2014), que las cuentas por cobrar son equivalentes a los créditos concedidos a los clientes de la empresa. Además considera como una estrategias para captar más clientes conservar una relación cordial con los clientes actuales, también es común ver en empresas que financian a sus clientes siempre y cuando el beneficio sea para ambas partes.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Tipo de empresa		Gestión de cuentas por cobrar		Técnicas de Cobranza			
Construcción de los indicadores	I1	Persona Jurídica	I5	Políticas de créditos	I9	Notificaciones por escrito		
	I2	Persona natural	I6	Políticas de cobranza	I10	Llamada Telefónicas		

	I3		I7		I1 1	Visitas personales	
	I4		I8		I1 2	Acción legal	
Cita textual de la subcategoría	Izard (2013) Según informe la innovación es parte de la manera de ser del retail estas compiten dentro del mercado llegando a obtener en cuál de los rubros es mejor optar para la implementación de las empresas aplicando múltiples facetas dentro del sector privado, generando diversidad de productos desde la fabricación hasta la tienda detallista.	Flores, J. (2013), expone que: Se llama Gestión de cuentas por cobrar a las políticas que posee la empresa como consecuencia de la venta de servicio o bienes al crédito y para su preparación en los estados financieros se debe considerar el reglamento para la elaboración de información financiera resolución SMV 103-99-EF/94.0 que indica que en el rubro de cuentas por cobrar se debe incluir documentos y cuentas por cobrar provenientes de actividades relacionadas con el giro del negocio	(Crespo, 2010). Se emplean diversas técnicas de cobro, que varían desde cartas hasta acciones legales. A medida que una cuenta se vence cada vez más, el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso. La tabla 13.4 enumera las técnicas populares de cobro y las describe brevemente en el orden que se sigue por lo general en el proceso de cobro.	Fuente 1			
	Ministerio de industria comercio y turismo (2019) La sociedad unipersonal surge como respuesta a la aspiración del empresario individual a ejercitar su industria o comercio, con responsabilidad limitada frente a sus acreedores, pueden darse en dos tipos de sociedad unipersonal, ya sea natural o jurídica.	Se refiere a los lineamientos y procesos que establece la empresa, los cuales están orientados a otorgar créditos a los clientes y a generar procesos de cobranza efectivos que le permita maximizar el rendimiento sobre el activo invertido. Las políticas de crédito, son aquellas que indican si se debe conceder el crédito o el monto de dicho crédito, Van Horne y Wachowicz (2010).	Gitman (2003) afirma que: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándose la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.	Fuente 2			
	Refugio (2012) se refiere al papel o función que desarrolla cada individuo en la sociedad, indicando la función, calidad y posición. Desde el enfoque jurídico, la persona se define como aquel que tiene representación propia en el derecho, ya sea como ente físico, como persona individual o moral, como conjunto de personas.	Brachfield (2005) señala que: "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados.	Córdova (2012). Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago.	Fuente 3			

			(Crespo, 2010). Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o una persona de cobranzas para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio.	
			(Crespo, 2010). La acción legal es el paso más severo y una alternativa para el uso de una agencia de cobro. La acción legal directa no sólo es costosa, sino que puede llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido.	
Parfraseo	Según Izard (2013) menciona que el tipo de empresa ya sea jurídica o natural, predomina el rubro o giro de negocio de la empresa para definir el mercado donde desempeñará sus comerciales con el fin de incrementar sus ganancias y cartera de clientes.	Según Flores, J. (2013), muestra que se denomina gestión de cuentas por cobrar a las políticas de créditos que establece la empresa al momento de la venta de servicios o bienes. A través del análisis de los estados financieros se puede determinar si existe una buena gestión en el área de cobranza, caso contrario esto permitirá plantear estrategias para su eficiente gestión.	Según Crespo (2010) manifiesta que existen diversas técnicas de cobranzas, que varían desde cartas hasta acciones legales. Esto se aplicara de acuerdo al tiempo de morosidad que va teniendo el cliente. Es decir el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso. La tabla 13.4 enumera las técnicas populares, a continuación se detallaran estas técnicas como indicadores.	Parfraseo de la fuente 1
	Según el Ministerio de industria, comercio y turismo (2019) la sociedad unipersonal se origina debido a que el empresario desea ejercitar de manera individual su industria o comercio, con responsabilidad limitada frente a sus acreedores.	De acuerdo con los lineamientos y procesos que establece la empresa, estará orientado a otorgar créditos según la evaluación de los clientes, es decir las políticas de crédito, son las que indicarán si se debe conceder el crédito o el plazo máximo a otorgar, Van Horne y Wachowicz (2010).	Según Gitman (2003) afirma que: como la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. A los siguientes días se le enviara una carta al cliente deudor, notificándose la situación de su deuda. En caso de no recibir la respuesta positiva del cliente o hacer caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una 2da carta más exigente. Si en caso no respondiera, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.	Parfraseo de la fuente 2
	Según Refugio (2012) define a una persona jurídica como aquel que tiene representación propia en el derecho, ya sea como entidad físico, como persona individual o moral, como conjunto de	Según Brachfield (2005) define que las políticas de cobranza sirven para establecer criterios, que evites posibles errores, al momento de reclamos, asimismo permitirá simplificar los trámites	De acuerdo a Córdova (2012). Si no existen respuestas a las cartas enviadas, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si en caso el cliente tiene motivos razonables que impiden el pronto	

	<p>personas. Este tipo de empresas tienen más facilidades de obtener créditos.</p>	<p>de cobro, establecer las prioridades y determinar las funciones que deben asumir los encargados de gestionar la cartera de créditos.</p>	<p>pago se negociara y replanteara una prórroga en el periodo de pago.</p>	
			<p>Según Crespo (2010). La 3ra técnica es común que se utilicen si la empresa trabaja con plazos de más de 30, es decir la empresa envía a un vendedor local o una persona de cobranzas al establecimiento del cliente para agilizar el pago de la deuda, el autor señala que es una técnica más eficaz.</p>	
			<p>Según Crespo (2010). La acción legal es un paso más extremo para ejecutar la cobranza, pero ello no asegura que se realice el cobro, además este procedimiento es más costoso, demanda tiempo y puede llevar a la quiebra al deudor, para aplicar esta vía tendría que evaluarse el monto de la deuda del cliente y su situación actual.</p>	<p>Parfraseo de la fuente 3</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</p>	<p>Izard, G. (2013). <i>La Formación Continua en empresas líderes de Distribución Comercial en España</i>. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.</p> <p>Ministerio de industria comercio y turismo. (2019). <i>Empresa; creación y puesta en marcha</i>. España: Secretaría general de industria y de la pequeña y mediana empresa.</p> <p>Refugio, P. (2012). <i>Administración de pequeñas empresas</i>. México: Red tercer milenio.</p>	<p>Vivanco, Z. (2017). <i>Gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Melkarth Logistic Network SAC, Pueblo Libre - 2017</i>. Callao: Universidad Cesar Vallejo.</p> <p>Quispe, Ú. (2017). <i>Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas textiles del distrito de Comas, 2017</i>. Lima: Universidad César Vallejo</p> <p>Vasquez, L., & Vega, E. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016</i>. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.</p>	<p>Lawrence, G. (2007). <i>Principios de la Administración Financiera</i>. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.</p> <p>Córdoba, M. (2012). <i>Gestión financiera</i>. Bogotá: Ecoe Ediciones.</p>	

<p>Redacción final</p>	<p>Según Izard (2013) menciona que el tipo de empresa ya sea jurídica o natural, predomina el rubro o giro de negocio de la empresa para definir el mercado donde desempeñara sus actividades comerciales con el fin de incrementar sus ganancias y cartera de clientes. Por ello, Según el Ministerio de industria, comercio y turismo (2019) la sociedad unipersonal se origina debido a que el empresario desea ejercitar de manera individual su industria o comercio, con responsabilidad limitada frente a sus acreedores.</p> <p>Asimismo Según Refugio (2012) define a una persona jurídica como aquel que tiene representación propia en el derecho, ya sea como entidad físico, como persona individual o moral, como conjunto de personas. Este tipo de empresas tienen más facilidades de obtener créditos.</p> <p>Cabe señalar que las políticas de créditos se evalúan de acuerdo al tamaño de la empresa y la garantía que tiene la empresa.</p>	<p>Según Flores, J. (2013), muestra que se denomina gestión de cuentas por cobrar a las políticas de créditos que establece la empresa al momento de la venta de servicios o bienes. A través del análisis de los estados financieros se puede determinar si existe una buena gestión en el área de cobranza, caso contrario esto permitirá plantear estrategias para su eficiente gestión. Además de acuerdo con Van Horne y Wachowicz (2010), los lineamientos y procesos que establece la empresa, estará orientado a otorgar créditos según la evaluación de los clientes, es decir las políticas de crédito, son las que indicarán si se debe conceder el crédito o el plazo máximo a otorgar. Por ello, según Brachfield (2005) define que las políticas de cobranza sirven para establecer criterios, que evites posibles errores, al momento de reclamos, asimismo permitirá simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las funciones que deben asumir los encargados de gestionar la cartera de créditos.</p>	<p>Según Crespo (2010) manifiesta que existen diversas técnicas de cobranzas, que varían desde cartas hasta acciones legales. Esto se aplicara de acuerdo al tiempo de morosidad que va teniendo el cliente. Es decir el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso. La tabla 13.4 enumera las técnicas populares, a continuación se detallaran estas técnicas como indicadores:</p> <p>Según Gitman (2003) afirma que: como la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. A los siguientes días se le enviara una carta al cliente deudor, notificándose la situación de su deuda. En caso de no recibir la respuesta positiva del cliente o hacer caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una 2da carta más exigente. Si en caso no respondiera, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad. Asimismo, De acuerdo a Córdova (2012). Si no existen respuestas a las cartas enviadas, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si en caso el cliente tiene motivos razonables que impiden el pronto pago se negociara y replanteara una prorroga en el periodo de pago. Por lo cual, según Crespo (2010) la 3ra técnica es común que se utilicen si la empresa trabaja con plazos de más de 30, es decir la empresa envía a un vendedor local o una persona de cobranzas al establecimiento del cliente para agilizar el pago de la deuda, el autor señala que es una técnica más eficaz. Por lo tanto según Crespo (2010). La acción legal es un paso más extremo para ejecutar la cobranza, pero ello no asegura que se realice el cobro, además este procedimiento es más costosa, demanda tiempo y puede llevar a la quiebra al deudor, para aplicar esta vía tendría que evaluarse el monto de la deuda del cliente y su situación actual.</p>	
-------------------------------	---	--	---	--

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Teoría de la contabilidad y control 2. . La Teoría Contable Positiva 3. . Teoría Neoclásica de Administración 4. . Teoría general de sistemas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aporta porque mi variable de las cuentas por cobrar es necesario llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito y según las políticas de la empresa. Para mantener una relación cordial con los clientes y mantener la cartera de clientes, realizar un acuerdo que conlleve el beneficio de ambas partes. 2. . Aporta porque mi variable de las cuentas por cobrar se relaciona a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las cuentas por cobrar en base a las políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa. 3. . Aporta porque esta teoría permitirá a mi variable cuentas por cobrar estructurar los procedimiento de las cobranzas y procesos de evaluación de otorgar crédito a los clientes, bajo la dirección y toma de decisiones del gerente general con relación a la gestiones de cobro con el objetivo de mejorar la liquidez de la empresa y evitar la morosidad de clientes. 4. . Aporta porque mi variable de las cuentas por cobrar se relaciona en la medida de que la empresa necesita organizar y sistematizar la información de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro. Además de adecuar los procesos de la gestión de cobro.
Redacción final	<p>Se justifica que las 4 teorías que sustentan el trabajo de investigación son de mucha importancia. La teoría de la contabilidad y control ayudará a llevar un control de la información contable de los créditos otorgados a los clientes, lo cual debe estar bajo un acuerdo escrito y según las políticas de la empresa. Para mantener una relación cordial con los clientes y mantener la cartera de clientes, realizar un acuerdo que conlleve el beneficio de ambas partes. Por lo cual, la teoría Contable Positiva aporta porque mi categoría se relaciona a las decisiones que debe tomar el gerente con respecto a las cuentas exigibles en base a políticas de cobranzas y créditos que deben ser establecidas en la empresa. Asimismo, la teoría Neoclásica de Administración permitirá estructurar el procedimiento de las cobranzas y procesos de evaluación de otorgar crédito a los clientes, bajo la dirección y toma de decisiones del gerente general con relación a la gestión de cobro, con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa y evitar la morosidad de clientes. Por lo tanto, la teoría general de sistemas se relaciona en la medida de que la empresa necesita organizar y sistematizar la información necesaria de los clientes en una base de datos y el control de las cuentas pendientes de cobro. Además de adecuar los procesos de la gestión de cobro. Las teorías realizadas ayudarán a tener más claro los conocimientos con relación a la categoría cuentas por cobrar, ayudará a identificar las falencias que originan problemas en la gestión de las partidas por cobrar.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque nos ayudará a tener nuevos conocimientos y profundizar el estudio de la categoría de cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte 2. Porque en la empresa se observó que el personal que realiza la cobranza no está capacitado desconoce las funciones del puesto y además cumple otra función en la empresa. 3. Porque la empresa no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas que permitan evaluar a los clientes. 4. Porque la empresa carece de información sistematizada en una base de datos con respecto a la información necesaria de clientes lo cual limita a la empresa en dar seguimiento al momento de cobrar la deuda vencida. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la presente investigación permitirá ampliar conocimientos del tema para analizar y plantear alternativas de solución con relación a las falencias que existen en las cuentas por cobrar. 2. Le permitirá, conocer que es necesario que exista un responsable capacitado para gestionar las cuentas por cobrar. 3. El estudio permitirá, dar a conocer qué es necesario implementar el manual de políticas de créditos y cobranzas para tener un adecuado control de las deudas de los clientes y evitar la morosidad. 4. Le permitirá adecuar y analizar procedimientos adecuados para la canalización de los datos necesarios del cliente, así como evaluar la información crediticia para otorgar los créditos a los clientes.
Redacción final	<p>El presente trabajo se realizará porque ayudará a tener nuevos conocimientos y profundizar la investigación de la categoría cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, además porque en la empresa se observó que el personal que realiza la cobranza no está capacitado desconoce las funciones del puesto y cumple otra función en la empresa. Asimismo, la empresa no tiene un manual de políticas de créditos y cobranza que permitan evaluar a los clientes y porque la empresa carece de información sistematizada en una base de datos con respecto a la información necesaria de clientes lo cual limita a la empresa en dar seguimiento al momento de cobrar la deuda vencida.</p> <p>Por otro lado, se realiza con la finalidad de que el gerente pueda tomar decisiones acertadas con respecto a las gestiones de las cuentas por cobrar. Mediante la presente investigación permitirá ampliar conocimientos del tema para analizar y plantear alternativas de solución con relación a las falencias que existen en las cuentas por cobrar, le permitirá adecuar y analizar procedimientos adecuados para la canalización de los datos necesarios del cliente, así como evaluar la información crediticia para otorgar los créditos a los clientes. También le permitirá conocer qué es necesario que exista un responsable capacitado para gestionar las cobranzas y dar a conocer al gerente que es necesario implementar el manual de políticas de créditos y cobranza para tener un adecuado control de las deudas de los clientes y evitar la morosidad.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar la investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permitirá explicar, analizar e interpretar la información financiera en relación de las cuentas por Cobrar. 2. Porque permitirá analizar la situación de las cuentas por cobrar en la empresa, aplicando la entrevista a los colaboradores el cual como análisis del dato se utilizará la triangulación. 3. Porque se utilizara solo una variable o categoría denominada cuentas por cobrar para la evaluación de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizando ratios de gestión y liquidez a los estados financieros de la empresa se utilizara como instrumento el análisis documental. 2. Los instrumentos utilizados permitirán analizar la problemática que existe en la empresa de transporte sobre los procedimientos de las cuentas por cobrar.
Redacción final	<p>El presente estudio se realizará mediante el enfoque cualitativo y con solo una categoría, porque permitirá analizar la situación actual de la cuenta por cobrar en la empresa, aplicando la técnica entrevista a los colaboradores el cual como análisis del dato se utilizará la triangulación. Según los instrumentos utilizados permitirán analizar la problemática que existe en la empresa de transporte sobre los procedimientos en las cuentas por cobrar. Asimismo, para el presente estudio con respecto al análisis de ratios y liquidez del balance general se utilizará como técnica el análisis documental.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Análisis de Cuentas por Cobrar en una empresa de servicio de transporte, Lima 2018-2019

Problema general	Objetivo general
¿ ¿Cuál es la situación del análisis de las cuentas por cobrar de la empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Qué tipo de empresa tiene mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?	Analizar qué tipo de empresa tiene mayor representación en las cuentas por cobrar de la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.
¿Cómo es la situación en la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 -2019?	Analizar la gestión en las cuentas por cobrar en una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 -2019.
¿Cuáles son las técnicas de cobranza en la empresa privada de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019?	Analizar cuáles son las técnicas de cobranza en una empresa de servicios de transportes, Lima 2018 - 2019.

Matriz 13. Método - cualitativo

Enfoque de investigación			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
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), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)	Enfoque cualitativo: Su propósito es describir y evaluar las respuestas generalizadas, con el objetivo de explicar y así comprobar las hipótesis y obtener conclusiones; el análisis cualitativo es más frecuente en la entrevista o en las preguntas abiertas. (Gomez, 2012)	Un enfoque cualitativo de la investigación permite alcanzar un análisis sistemático de información más subjetiva. A partir de ideas y opiniones sobre un determinado asunto, se abre el análisis no estadístico de los datos, que luego son interpretados de una forma subjetiva pero lógica y fundamentada. Sus características son: – Sus planteamientos son más generales. – Las preguntas de investigación se descubren y se refinan en el transcurso de estudio. – Sigue el razonamiento inductivo . – El objetivo no suele ser probar una hipótesis. –La recolección de datos no sigue procedimientos estandarizados y su análisis no es estadístico. Hay mayor interés en lo subjetivo. (Lifeder, 2020)
Parfraseo	Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) el enfoque cualitativo se guía de áreas de investigación. Asimismo la mayoría de estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y el análisis de los datos.	Según Gomez (2012) el propósito del enfoque cualitativo es describir y evaluar las respuestas, con el objetivo de explicar para demostrar las hipótesis y obtener conclusiones; es más frecuente el uso de la entrevista o en las preguntas abiertas.	La investigación cualitativa permite profundizar, interpretar y analizar de forma sistemática la información. Tiene como características: (a) es subjetiva; (b) es inductiva; (c) basada en casos; y (d) no prueba hipótesis. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará el enfoque cualitativo, porque me permitirá, analizar e interpretar los resultados de la

			entrevista que se llevara a cabo con los gerentes y funcionarios de la empresa. (Lifeder, 2020)
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación. Sexta edición</i> . México: Mc Graw Hill.	Gomez, S. (2012). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Red Tercer Milenio.	Lifeder. (1 de Octubre de 2020). https://www.lifeder.com . Obtenido de www.lifeder.com : https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/
Utilidad/ aporte del concepto	El enfoque cualitativo tiene como propósito describir y evaluar las respuestas, con el objetivo de explicar para demostrar las hipótesis y obtener conclusiones; es más frecuente el uso de la entrevista.		
Redacción final	<p>Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) el enfoque cualitativo se guía de áreas de investigación. Asimismo la mayoría de estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y el análisis de los datos. Además, según Lifeder (2020) la investigación cualitativa permite profundizar, interpretar y analizar de forma sistemática la información. Tiene como características: (a) es subjetiva; (b) es inductiva; (c) basada en casos; y (d) no prueba hipótesis. De acuerdo al aporte de Gomez (2012) el propósito del enfoque cualitativo es describir y evaluar las respuestas, con el objetivo de explicarlas para demostrar las hipótesis y obtener conclusiones; es más frecuente el uso de la entrevista o en las preguntas abiertas.</p> <p>Por lo tanto, en el presente estudio se utilizará el enfoque cualitativo, porque me permitirá, analizar e interpretar los resultados de la entrevista que se llevara a cabo con el gerente y colaboradores de la empresa.</p>		

Método de investigación 1 : Estudio de caso			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagomez, (2014) El Estudio de Caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecúa para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas... Es una opción metodológica para ser utilizada en una investigación sistemática y profunda de un caso en concreto: una persona, una organización, un acontecimiento, una familia, etc.	El estudio de caso es una estrategia de investigación empírica, intensiva y en profundidad, que tiene como principal característica el estudio amplio de un aspecto de la realidad en su contexto real, relativamente delimitado y con patrones identificables, y que utiliza diversas fuentes de información como la revisión de documentos, entrevistas, encuestas, observación directa, etc (Mendoza y Llaxacondor, 2016).	El método de estudio de caso ha sido muy cuestionado por algunos autores (Stoeker, 1991; Venkatraman & Grant 1986, Rouse & Daellenbach, 1999; Bower & Wiersema, 1999), quienes consideran que su prestigio es bajo, que no suele considerarse como una buena estrategia para realizar investigación científica, y que el método de estudio de caso presenta problemas de fiabilidad y validez, debido a lo cual en la investigación empírica se utilizan básicamente métodos (Martínez, 2006)
Parfraseo	Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagomez, (2014) el estudio de es un modo de búsqueda empírica que se emplea para el estudio de situaciones específicas. También puede ser usada en una investigación sistemática y profunda de un caso preciso.	Según Mendoza y Llaxacondor (2016), el estudio de caso es una estrategia de investigación (a) empírica, (b) intensiva y (c) en profundidad, tiene como principal característica realizar un estudio amplio de un determinado contexto de la realidad. Se utiliza las técnicas de revisión documental, entrevistas, encuestas y observación.	Según Martínez (2006) menciona que el estudio de caso, es considerado por algunos autores, que este método presenta problemas de fiabilidad y validez, es por ello que se utilizan básicamente métodos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). <i>Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis</i> . Bogotá: Ediciones de la U.	Mendoza, J., & Llaxacondor, A. (2016). El estudio de caso en la investigación sobre la gestión de organizaciones: una guía introductoria. <i>Revista de ciencias de la gestión</i> , 1-22	Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. <i>Redalyc.org</i> , 1-30. https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf
Utilidad/ aporte del concepto	Para la presente investigación se aplicara para analizar la problemática que existe en las cuentas por cobrar de manera profunda y sistemática en el área de cobranzas.		
Redacción final	Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagomez, (2014) el estudio de es un modo de búsqueda empírica que se emplea para el estudio de situaciones específicas. También puede ser usada en una investigación sistemática y profunda de un caso preciso. Asimismo según Mendoza y Llaxacondor (2016), el estudio de caso es una estrategia de investigación (a) empírica, (b) intensiva y (c) en profundidad, tiene como principal característica realizar un estudio amplio de un determinado contexto de la realidad. Se utiliza las técnicas de revisión documental, entrevistas, encuestas y observación. Por lo tanto para la presente investigación se aplicará para analizar la problemática que existe en las cuentas por cobrar de manera profunda y sistemática en el área de cobranzas.		

Método de investigación 2: analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Método analítico “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas” 10, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno (Gomez, 2012).	Método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndose en sus elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Nos permite conocer más el objeto del estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (Ortiz y García, 2005)	Documenta decisiones o definiciones hechas al momento de analizar los datos. Desde cómo surge una categoría hasta el código que se le asigna o el establecimiento de una regla de codificación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Parafraseo	Según Gomez (2012) el método analítico tiene como objeto estudiar y examinar una muestra del estudio para observar la naturaleza y los efectos del fenómeno.	Según Ortiz y García (2005), el método analítico consiste en separar una porción del total, para observar y examinar las causas, la naturaleza y los efectos de un hecho en particular, para comprender su esencia para explicar, realizar analogías y establecer nuevas teorías.	Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) menciona que se documenta todas las observaciones realizadas en el momento de analizar los datos. Desde cómo surge una categoría hasta su designación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Gomez, S. (2012). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Red Tercer Milenio.	Ortiz, F., & García, M. (2005). <i>Metodología de la investigación</i> . México: ed. Limusa.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación. Sexta edición</i> . México: Mc Graw Hill
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto el método analítico se aplicará en la presente investigación para realizar el análisis de la documentación del estudio.		
Redacción final	Según Gomez (2012) el método analítico tiene como objeto estudiar y examinar una muestra del estudio para observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. También, menciona Ortiz y García (2005), consiste en separar una porción del total, para observar y examinar las causas, la naturaleza y los efectos de un hecho en particular, para comprender su esencia para explicar, realizar analogías y establecer nuevas teorías. Asimismo, según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) menciona que se documenta todas las observaciones realizadas en el momento de analizar los datos. Desde cómo surge una categoría hasta su designación. Por lo tanto el método analítico se aplicará en la presente investigación para realizar el análisis de la documentación del estudio.		

Método de investigación 3: inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales. (Gomez, 2012)	Gortari (1981) el método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares, tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigaste, o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación, el camino va de la pluralidad de los objetos de la unidad de conceptos.	Según el autor, cosiste en basarse en los enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear los enunciados universales, tales como hipótesis o teorías (Cegarra, 2011)
Parfraseo	Según (Gomez, 2012), el método inductivo es un procedimiento de sistematización que según los resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. Es decir, es el razonamiento que iniciando de casos particulares se eleva a conocimientos generales.	Según Gortari (1981) señala la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares, tiene la ventaja de impulsar al investigador y ponerlo en contacto con el sujeto u objeto de investigación.	Según Cegarra (2011) la investigación inductiva se basa en los enunciados singulares, así como describir los resultados, de observaciones o experiencias para plantear de manera global, tales como hipótesis o teorías.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Gomez, S. (2012). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Red Tercer Milenio.	Tena, A., & Rivas, R. (2017). <i>Manual de investigación documental-elaboración de tesinas</i> . México: Plaza y Valdez S.A de C.V.	Cegarra, J. (2011). <i>Metodología de la investigación y tecnológica</i> . Madrid: ed. Díaz de Santos.
Utilidad/ aporte del concepto	Por lo tanto el método inductivo se aplicará en los resultados de las entrevistas, para determinar las conclusiones generales de la investigación.		
Redacción final	Según (Gomez, 2012), el método inductivo es un procedimiento de sistematización que según los resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. Es decir, es el razonamiento que iniciando de casos particulares se eleva a conocimientos generales. Por lo cual según Gortari (1981) señala la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares, tiene la ventaja de impulsar al investigador y ponerlo en contacto con el sujeto u objeto de investigación. Además Según Cegarra (2011) la investigación inductiva se basa en los enunciados singulares, así como describir los resultados, de observaciones o experiencias para plantear de manera global, tales como hipótesis o teorías. Por lo tanto el método inductivo se aplicará en los resultados de las entrevistas, para determinar las conclusiones generales de la investigación.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Tipo de empresa	Persona natural	
	Persona jurídica	
Gestión de las cuentas por cobrar	Política de crédito	
	Política de cobranzas	
Técnica de cobranzas	Notificaciones por escrito	
	Llamada Telefónicas	
	Visitas personales	
	Acción legal	

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa privada de servicio de transporte, chorrillos, Lima Perú
Provincia/Departamento	Chorrillos / lima / Perú
Descripción del escenario vinculado al problema	El estudio se realizará en la entidad privada de transporte, las unidades informantes serán los Gerentes y Empresa comercial privada, del distrito Lima, Lima Metropolitana colaborador de la empresa.

Participantes							
Criterios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Género	Masculino	Masculino	Femenino	Masculino			
Edad	33	29	22	23			
Profesión/ocupación	Gerente General	Gerente Administrador	Cobranzas	Conductor cobrador.			
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	En la organización de la empresa siempre va participar el desempeño de sus colaboradores que ellos forman parte a la entidad, que están seleccionadas para realizar sus funciones necesarias ocupando los puestos de su ocupación, pero falta orientar y capacitarlo en que pueda permitir a mejorar estas actividades recurrentes en realizar un buen trabajo recopilando toda la información.						

Técnica de recopilación de datos 1: La entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En las entrevistas cualitativas el investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. En las entrevistas cualitativas se tienen la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. La entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación. (Díaz y Ortiz, 2005)	La entrevista en profundidad implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente. El relato final es una obra en comandita, entre los dos personajes. La entrevista, en opinión de Denzin 1, es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo. La entrevista es fundamentalmente una conversación durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas (Ruiz , 2012).	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (Bernal, Metodología de la investigación Tercera edición, 2010).
Parafraseo	La entrevista se define como diálogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de un tema específico en la investigación (Díaz y Ortiz, 2005)	Según Ruiz J. (2012) La Entrevista es la herramienta favorita para las investigaciones cualitativas. Esta suele ser practicada en su modalidad abierta y no estructurada, es decir es una conversación en base a las preguntas formuladas y de saber escuchar a los entrevistados.	Según Bernal (2010) define que la entrevista es el contacto directo con el entrevistado, con la finalidad de recolectar la información de manera profunda y abierta del tema a estudiar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Díaz, G., & Ortiz, R. (2005). Cultura de investigación universitaria. <i>Universidad Mesoamericana</i> , 1-31.	Ruiz, J. (2012). <i>Metodología de la investigación cualitativa</i> . Bilbao: Universidad de Deusto.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación Tercera edición</i> . Colombia: Pearson educación.
Utilidad/ aporte del concepto	En la investigación a desarrollar se utilizara esta técnica de la entrevista para recolectar información que me permitirán profundizar y analizar con respecto a la problemática que existe en la empresa.		
Redacción final	La entrevista es definida como diálogo entre dos o más personas un interrogador y un interrogado, cuya finalidad es brindar información de un tema específico en la investigación (Díaz y Ortiz, 2005). Según Ruiz (2012) La Entrevista es la herramienta favorita por las investigaciones cualitativas. Esta suele ser practicada en su modalidad abierta y no estructurada, es decir es una conversación en base a las preguntas formuladas y de saber escuchar a los entrevistados. Asimismo, según Bernal (2010) define que la entrevista es el contacto directo con el entrevistado, con la finalidad de recolectar la información de manera profunda y abierta del tema a estudiar. En la investigación a desarrollar se utilizara esta técnica de la entrevista para recolectar información que me permitirán profundizar y analizar con respecto a la problemática que existe en la empresa.		

Técnica de recopilación de datos 2: Análisis documentario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El análisis documental es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial. Es una técnica de investigación para la descripción objetiva y sistemática del contenido manifiesto de las comunicaciones, teniendo como fin interpretarlos.	Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos. (Bernal, 2010)	La revisión documental es un proceso que trasciende la elaboración misma del sintagma gnoseológico. Mucha de la información que se obtiene durante esta revisión no es incluida luego en la presentación final; sin embargo, es necesaria para que el investigador pueda delimitar su tema, ubicarse en el contexto y orientarse con respecto a la totalidad de la investigación. (Hurtado, 2000)
Parafraseo	Según Monje (2011) sostiene que el análisis documental se encarga de la búsqueda del significado de un determinado mensaje. Esta técnica se basa en la clasificación de distintos elementos con el propósito de darle sentido a la información recabada.	Según Bernal (2010) manifiesta que el análisis documental tiene la finalidad de revisar documentación impresa para sustentar el tema a investigar.	Según Hurtado (2000) manifiesta que es proceso de revisión, análisis, extraer con el propósito de llegar al conocimiento del tema y comprenderlo
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Monje, C. (2011). <i>Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica</i> . Bogotá: Universidad Surcolombiana.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación Tercera edición</i> . Colombia: Pearson educación.	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.
Utilidad/ aporte del concepto	El análisis documental aportara al presente trabajo de investigación a la recolección de información necesaria mediante el análisis del estado de situación financiera.		
Redacción final	Según Monje (2011) sostiene que el análisis documental se encarga de la búsqueda del significado de un determinado mensaje. Esta técnica se basa en la clasificación de distintos elementos con el propósito de darle sentido a la información recabada. Por lo tanto, Bernal (2010) manifiesta que el análisis documental tiene la finalidad de revisar documentación impresa para sustentar el tema a investigar. En el presente estudio se utilizó el análisis documental como instrumentos de recopilación de datos de la empresa a estudiar.		

Instrumento de recopilación de datos 1: Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	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. Se incluyen sólo las preguntas o frases detonantes necesarias y es recomendable redactar varias formas de plantear la misma pregunta, para tenerlas como alternativa en caso de que no se entienda. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	Algunos investigadores utilizan una guía de entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes, se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuando formularlas. (Taylor & Bogdan, 2012).	Se prepara un guía de entrevista, teniendo en cuenta el tema que se va a tratar, el tipo de entrevista que va a realizarse y las personas que se van a entrevistar. El guion inicial se valida con una prueba piloto o mediante el juicio de expertos, se entra en contacto previo con las personas que se van a entrevistar y se concreta la entrevista. Asimismo se prepara con el guion de entrevista definido (Bernal, 2010).
Parfraseo	Sostienen, que la guía de entrevista es con el fin de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera minuciosa así obtener respuestas necesarias sobre el tema a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	La guía de entrevista es un registro de preguntas sobre un tema determinado a estudiar a cierta cantidad de informantes relacionados al área (Taylor & Bogdan, 2012).	Manifiesta que la guía de entrevista se realiza de acuerdo al tema a tratar y las preguntas definidas para concretar la entrevista con las unidades informantes (Bernal, 2010).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación. Sexta edición</i> . México: Mc Graw Hill	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). <i>Introducción a los métodos cualitativos de investigación</i> . Buenos Aires: Paidós.	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación Tercera edición</i> . Colombia: Pearson educación.
Utilidad/ aporte del concepto	La guía de entrevista es fundamental para formular las preguntas y recolectar la información recibida de las unidades informantes		
Redacción final	Sostienen, que la guía de entrevista es con el fin de apoyo al entrevistador para realizar las preguntas de manera minuciosa así obtener respuestas necesarias sobre el tema a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La guía de entrevista es fundamental para formular las preguntas y recolectar la información recibida de las unidades informantes se utilizó en la investigación para consolidar las respuestas de los colaboradores entrevistados.		
Ficha técnica del instrumento	Nombre: GUIA DE ENTREVISTA DE CUENTAS POR COBRAR Autor: YENIFER ROJAS DIEGO Año: 2020 Subcategorías – ítems/preguntas: SC1 TIPO DE EMPRESA, SC2 GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SC3 TECNICAS DE COBRANZAS		

Instrumento de recopilación de datos 2: Ficha de revisión documental		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación documental es un tipo de indagación basado en la revisión de documentos escritos y no escritos que guarden relación con el propósito del estudio. Se puede definir como un proceso de recolección, organización y análisis de una serie de datos que tratan sobre un tema en particular. A partir de estos datos, se elabora una presentación y una conclusión (Lifeder, 2020).	La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento.
Parafraseo	Manifiesta que el análisis documental que se basa en la revisión de libros, artículos y documentos de las operaciones de una empresa. También se considera como un proceso de recolectar, organizar y analizar infinidades de datos que tratan sobre un tema en particular (Lifeder, 2020).	Según Bernal (2006), la ficha de revisión documental consiste en la información obtenida de las consultas de documentos que aportaran para entender el problema planteado del contexto estudiado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Lifeder. (18 de Octubre de 2020). https://www.lifeder.com . Obtenido de www.lifeder.com : https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental/	Bernal, C. (2006). <i>Metodología de la investigación - segunda edición</i> . México: Pearson Educación.
Utilidad/ aporte del concepto	Mediante la ficha de revisión documental se analizara los datos del estado de situación financiera de la empresa	
Redacción final	Manifiesta que el análisis documental que se basa en la revisión de libros, artículos y documentos de las operaciones de una empresa. También se considera como un proceso de recolectar, organizar y analizar infinidades de datos que tratan sobre un tema en particular (Lifeder, 2020).	
Ficha técnica del instrumento	Nombre: FICHA DE REVISION DOCUMENTAL DE CUENTAS POR COBRAR Autor: YENIFER ROJAS DIEGO Año: 2020 Subcategorías – ítems/preguntas: SC1 TIPO DE EMPRESA, SC2 GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SC3 TECNICAS DE COBRANZAS	

Procedimiento	
Paso 1:	Se solicitó permiso para usar la información de la empresa.
Paso 2:	Se elaboró las 13 matrices de trabajo
Paso 3:	Se preparó las preguntas para la guía de entrevista
Paso 4:	Se procedió a realizar las entrevistas a las unidades informantes.
Paso 5:	Realizar la triangulación de los datos de las entrevistas.

Método de análisis de datos: triangulación de datos		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). La triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos (sea cual sea el tipo de triangulación) y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos (Okuda y Gómez, 2005).	Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección. Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección se le denomina triangulación de datos. En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes.
Parfraseo	Sostienen que para realizar la triangulación de los datos es necesaria los procesos utilizados en la indagación o interpretaciones del fenómeno debe ser cualitativo para de esta manera sea comparable. En el presente estudio se utilizó la triangulación de datos como método de análisis de la información de las entrevistas realizadas y el análisis del balance general (Okuda y Gómez, 2005).	Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la triangulación de datos consiste en analizar y comparar las diferentes fuentes y recolección de datos para asegurar la confiabilidad de los resultados de una cierta investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría 118-124.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación. Sexta edición</i> . México: Mc Graw Hill
Utilidad/ aporte del concepto	Permitirá el análisis de los resultados de la entrevista de manera más profunda mediante el uso del Atlas TI	
Redacción final	Sostienen que para realizar la triangulación de los datos es necesaria los procesos utilizados en la indagación o interpretaciones del fenómeno debe ser cualitativo para de esta manera sea comparable. En el presente estudio se utilizó la triangulación de datos como método de análisis de la información de las entrevistas realizadas y el análisis del balance general (Okuda y Gómez, 2005).	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizó el estilo Apa para citar a los autores en la investigación.
Muestra	Se eligió a los colaboradores de la empresa como unidades informantes para profundizar el análisis de la investigación.
Data	Se utilizó los resultados de la entrevista y el estado de situación financiera de la empresa.

Anexo 6: Informe del asesor



CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 5 de octubre del 2020.

Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich
EAP Negocios y competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: "**Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019**", presentado por la bachiller Rojas Diego Yenifer.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 120 días para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría**.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como **Asesor** de la referida Tesis.

Atentamente,

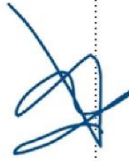
A handwritten signature in blue ink, appearing to be "David Flores Zafra", written over a horizontal line.

Dr. David Flores Zafra
DNI: 0000-0001-5846-325X
ORCID: 41541647

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/03/2020
	CÓDIGO: UPNW.EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el **Plan de Tesis** titulado "**Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019**" presentado por la estudiante **Rojas Diego Yenifer**, tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

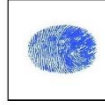


Firma


Dr. David Flores Zafra

DNI: 41541647

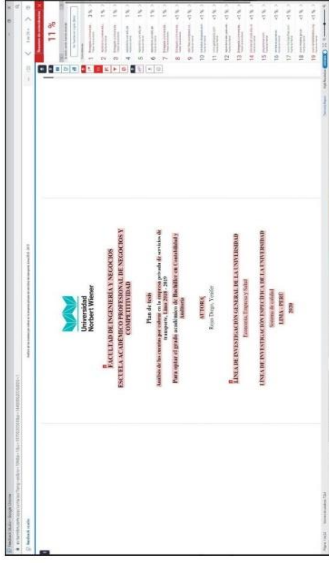
ORCID: 0000-0001-5846-325X



Huella

	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/03/2020
	CÓDIGO: UPNW.EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA – TURNITIN PLAN DE TESIS



INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de diciembre del 2020.

Mg. María Mini Martín Bogdanovich
EAP Negocios y Competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como **ASESOR** de la Tesis titulada “**Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019**”, desarrollada por la egresada **Rojas Diego Yenifer**, para la obtención del **Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría** ha sido concluida satisfactoriamente.


Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción del informe final

Atentamente,

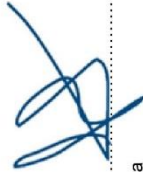


Dr. David Flores Zafra
ASESOR
DNI: 0000-0001-5846-325X
ORCID: 41541647

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/03/2020
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSION: 01 REVISION: 01	

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que la **Tesis** titulada **“Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa privada de servicios de transporte, Lima 2018 – 2019”**, presentada por el estudiante **Rojas Diego Yenifer**, tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.

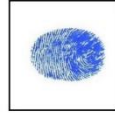


Firma

Dr. David Flores Zafra

DNI: 41541647

ORCID: 0000-0001-5846-325X



Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020.

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		FECHA: 13/03/2020
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSION: 01 REVISION: 01	

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **TESIS** - TURNITIN

