



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en
la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Lopez Coila, Edgar Roger

0000-0002-9629-9646

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

0000-0002-8357-4514

Secretario

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

0000-0003-3117-0136

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti de los Santos

0000-0002-8677-7552

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

0000-0002-4060-5667

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mis padres, por apoyarme en las buenas y en las malas.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres, a mis hermanos, a mis dos asesores por apoyarme en mi trabajo de investigación y además a la Universidad Norbert Wiener por sus enseñanzas.

Declaración de autoría

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

Yo, Lopez Coila Edgar Roger estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, Lima 2018 – 2019" para la obtención del Título Profesional de 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
Lopez Coila Edgar Roger
DNI: 70918280

Lima, 15 de Julio de 2020.



Huella

INDICE

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
INDICE	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xi
Resumo	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	25
2.1 Enfoque y diseño (incluye sintagma y método)	25
2.2 Población, muestra y unidades informantes	26
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.5 Proceso de recolección de datos	28
2.6 Método de análisis de datos	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	29
3.2 Descripción de resultados cualitativos	41
3.2.1 Subcategoría Política de Cobranza	42
3.2.2 Subcategoría Procedimiento de Cobranza	43
3.2.3 Subcategoría Cuentas por Cobrar al Personal, Accionista	44
3.2.4 Subcategoría Liquidez	45
3.2.5 Subcategoría Crédito	46
3.3 Diagnóstico	47
3.3.1 Análisis de la categoría cuentas por cobrar	48
3.3.2 Análisis de la categoría Política de cobranza	48
3.3.3 Análisis de la categoría Procedimiento de cobranza	48
3.3.4 Análisis de la categoría Cuentas por cobrar al personal, accionista	49
3.3.5 Análisis de la categoría Liquidez	49

3.3.6 Análisis de la categoría Crédito	50
3.4 Propuesta	50
3.4.1 Priorización de los problemas	50
3.4.2 Consolidación del problema	51
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	51
3.4.4 Categoría solución (conceptualización)	52
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	53
3.4.6 Actividades y cronograma	54
IV DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1 Discusión	65
4.2. Conclusiones	68
4.3. Recomendaciones	69
REFERENCIAS	70
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	77
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	89
Anexo 4: Instrumento cualitativo	94
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	96
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	98
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	105
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	106
Anexo 9: Matriz de trabajo	109

Índice de tablas

Tabla 1 Categoría problema, subcategorías e indicadores	27
Tabla 2 Análisis del Efectivo 2018 y 2019	29
Tabla 3 Ratios de liquidez del año 2018 y 2019	30
Tabla 4 Ratio de Liquidez sobre liquidez Absoluta del año 2018 y 2019	31
Tabla 5 Ratio Liquidez sobre Cap. Trabajo del año 2018 y 2019	32
Tabla 6 Análisis Vert. sobre Cuent. por cobrar del año 2018 y 2019	33
Tabla 7 Rotación Cuentas por cobrar del año 2018 y 2019 - Análisis Gestión	34
Tabla 8 Rotación por cobrar del año 2018 y 2019 - Análisis Gestión	35
Tabla 9 Análisis Vertical sobre Cuentas por cobrar del año 2018 y 2019	36
Tabla 10 Grado de endeudamient. plazo corto del año 2018 y 2019	37
Tabla 11 Grado de endeudamient. plazo largo del año 2018 y 2019	38
Tabla 12 Grado de endeudamiento a largo plazo del año 2018 y 2019	39
Tabla 13 Grado de endeudamiento. plazo largo del año 2018 y 2019	40
Tabla 14 Matriz de direccionalidad de la propuesta	53

Índice de figuras

Figura 1. Análisis del Efectivo del año 2018 y 2019.	29
Figura 2. Ratios de Liquidez del año 2018 y 2019	30
Figura 3. Variación porcentual de liquidez del año 2018 y 2019	31
Figura 4. Tendencia sobre Capital de trabajo	32
Figura 5. Resultado sobre las Cuentas por cobrar del año 2018 y 2019	33
Figura 6. Números de días para la rotación de cobros del año 2018 y 2019	34
Figura 7. Periodo promedio de cobranza del año 2018 y 2019	35
Figura 8. Resultado del grado de endeudamiento del año 2018 y 2019	36
Figura 9. Resultado del grado de endeudamiento a corto plazo del año 2018 y 2019	37
Figura 10. Resultado del grado de endeudamiento a largo plazo del año 2018 y 2019	38
Figura 11. Resultado del grado rentabilidad sobre los activos del año 2018 y 2019	39
Figura 12. Resultado del grado rentabilidad sobre el patrimonio del año 2018 y 2019	40
Figura 13. Categoría de Cuentas por cobrar	41
Figura 14. Análisis de la subcategoría Política de Cobranza	42
Figura 15. Análisis de la subcategoría Procedimiento de Cobranza	43
Figura 16. Análisis de la subcategoría Cuenta. por cobrar al personal, accionistas	44
Figura 17. Análisis de la subcategoría Liquidez	45
Figura 18. Análisis de la subcategoría Crédito	46
Figura 19. Triangulación del atlas ti, según el análisis	47
Figura 20. Matriz de táctica	54
Figura 21. Estados de situación financiera proyectados	55
Figura 22. Análisis de estados financiera proyectados	56
Figura 23. Estados de resultados proyectados- análisis horizontal	57
Figura 24. Estados de resultados proyectados- análisis vertical	58
Figura 25. Flujo de caja proyectados	59
Figura 26. Análisis de rentabilidad – proyección	60
Figura 27. Política de Gestión de Cobranza	61
Figura 28. Análisis de ratio. de cuenta por cobrar - proyección	62
Figura 29. Análisis liquidez general - proyección	63

Figura 30. Análisis vertical flujo de caja - proyección	64
Figura 31. Análisis de grado endeudamiento - proyección	64
Figura 32. Atlas ti 8.	105

Resumen

El trabajo de investigación que se realizado tiene por función de brindar, la gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, Lima 2019, considerando que la metodología se trabaja con la proyección de flujo de caja, estados financieros y estados de resultados del año 2021 al año 2025, pero esto va acompañado de los estados financieros de la empresa para lograr realizar la proyección.

La investigación que se realizó con método de enfoque mixto que trabaja el método de cualitativo y el método de cuantitativo, además se aplicó el diseño holístico, así mismo se utilizó el nivel comprensivo y se logro trabajar con el método deductivo, por otro lado se logro trabajar con una población de 20 personas de la empresa, tomando en consideración a tres personas como muestras que serán de utilidad para la investigación, mas aún se logró utilizar como técnica la entrevista y además el análisis documental, así mismo, tomando en consideración el análisis se utilizó el análisis horizontal y el análisis vertical, además se realizo los ratios de liquidez, ratio de solvencia, ratio de gestión y por ultimo el ratio de rentabilidad. Por otra parte, se utilizó la triangulación de datos mediante el programa de Atlas Ti 8.

Tomando en consideración los resultados que son, las cuentas por cobrar, se demostró que no están logrando el objetivo de cobrar y recaudar mas liquidez, tomando en cuenta estas observaciones se realizó el análisis de ratios, para lograr ver el estado económico de la empresa, tomando decisiones para la mejora de la empresa, con la finalidad de poder gestionar las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez, pero todo esto tiene que ser eficiente en cada área de la empresa, para el crecimiento y mejora.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, ratio financiero, gestión de cobranza, liquidez, política de cobranza.

Resumo

O trabalho de pesquisa realizado tem como função fornecer, gerenciar contas a receber para aumentar a liquidez na empresa imobiliária Lima 2019, considerando que a metodologia trabalha com a projeção de fluxo de caixa, demonstrações financeiras e demonstrações de resultados 2021 a 2025, mas isso é acompanhado pelas demonstrações financeiras da empresa para alcançar a projeção.

A pesquisa realizada com um método de abordagem mista que trabalha o método qualitativo e o método quantitativo, além de aplicar o design holístico, também foi utilizado o nível abrangente e foi possível trabalhar com o método dedutivo, por outro lado, foi alcançado trabalhar com uma população de 20 pessoas da empresa, levando em consideração três pessoas que serão úteis para a investigação, mas até foi possível usar a entrevista como técnica e também a análise documental, além disso, levando em consideração a análise, foi utilizada as análises horizontal e vertical, além de índices de liquidez, solvência, gerenciamento e, finalmente, rentabilidade. Por outro lado, a triangulação de dados foi utilizada no programa Atlas Ti 8.

Tendo em conta os resultados que são as contas a receber, foi demonstrado que eles não alcançam o objetivo de coletar e coletar mais liquidez, levando em consideração essas observações, foi realizada a análise de índices, a fim de verificar a situação econômica da empresa, tomar decisões para a melhoria da empresa, a fim de gerenciar contas a receber e aumentar a liquidez, mas tudo isso deve ser eficiente em cada área da empresa, para crescimento e melhoria.

Palavras-chave: Contas a receber, índice financeiro, gestão de cobrança, liquidez, política de cobrança.

I. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la gran cantidad de empresas nacionales e internacionales, es importante el conocer la situación de los cobros, para lograr trabajar con eficiencia para lograr una mayor recaudación de liquidez y además de poder asumir las obligaciones y gastos de la empresa, pero aún más esto tiene que estar reflejado en los estados financieros para al final lograr saber la situación de la empresa, al conocer el motivo se puedan tomar nuevas medidas para que sea más eficaz.

Otro punto en cuanto a la empresa no está logrando un adecuado funcionamiento sobre los procedimientos de cuentas por cobrar porque no logra con el objetivo de recaudación de liquidez, teniendo en cuenta que es un problema de gestión. Así mismo, la empresa presenta problemas sobre la gestión de cobranza, tomando en cuenta que no se llegó a trabajar con planificación, llegando a pasar por problemas por la deficiencia de los cobros. Asimismo, se presentan ser ineficaz en los cobros, por lo que presentan problemas de morosidad sobre la cartera de los clientes, ocasionando que no lleguen a tener liquidez y afecte sus finanzas. Tomando en cuenta tiene obligaciones por asumir, y teniendo ingreso no se logra con el objetivo.

Con respecto a la empresa tiene los procedimientos de cuentas no se logran cumplir por la gran cantidad de morosidad que sufre la empresa, por lo que hay ventas, pero pocos ingresos, se tiene que la gestión de otorgamientos de créditos con el pasar de los años se a incrementado. Además, la empresa se conoce que no están realizando una buena gestión de cobranza, lo que se determina en el análisis estadístico. Se presenta que los cobros pendientes no se asemejan a la rentabilidad económica, asumiendo que no cuenta un procedimiento eficaz de cobro. De la misma manera tienen que contar nuevos métodos para los cobros, lo que llevaría tener un buen efecto de liquidez para la empresa o entidad, pero el problema es que la mayoría de los alumnos no están cumpliendo con sus pagos porque la empresa otorgo beneficio de crédito a largo plazo, pero cumplen con pagar. La consecuencia sería que no tendría liquidez en los cierres de mes para solventar con sus obligaciones.

Así mismo, la empresa toma en consideración los problemas que se logran a presentar mas aún en el área del personal se reconoce que el trabajador no realiza bien sus funciones encomendadas, por la falta de capacitación para que se logre trabajar con eficiencia y también por su buena función hacerle reconocer un reconocimiento por su labor para motivar al personal, con la finalidad que la empresa pueda tener la información en el sistema y mas aún tener liquidez para solventar gastos y obligaciones.

Mientras tanto el personal debe de tener en claro la importancia sobre la gestión de cobranza, luego realizar supervisión de todas las operaciones registradas y verificar todos los ingresos y los créditos otorgados, tomando en cuenta que la empresa debe de capacitar al personal sobre las responsabilidades que se va a encomendar para luego puedan tener un mayor eficiencia en el control de gestión de cobranza, para que después el personal pueda realizar una buena función de cobranza, más aun de poder lograr el objetivo de la empresa de tener liquidez ya que ese es el objetivo de toda empresa.

Con respecto al sistema debe de tomar en consideración un nuevo cambio de procedimientos para la eficiencia del registro de las operaciones, ya que se necesita la información real para un mayor control de las gestiones de cobranzas a los clientes a quienes se les otorgo el crédito y a los clientes morosos, para contar los días de mora y realizar otras modalidades de cobranza.

Además, la empresa puede trabajar utilizando sistema contable y mas aun tener una cobranza rentable y eficiente para poder obtener un informe rentable y rápido. Mas aun el sistema debe de tener la capacidad de memoria necesaria para un mayor registro de las operaciones y pueda el sistema responder rápido antes las operaciones que se realicen los trabajadores y puedan tener la información para luego verificar, administrar los trabajos de gestión de cobranza.

Dado que en la empresa no se están logrando cumplir las políticas de crédito, porque no se respetaron los procedimientos de créditos que se debieron otorgar a los clientes, teniendo en cuenta que los clientes se le dieron facilidades de crédito por parte de la gerencia de ventas,

tomando en cuenta que los procedimientos no se logran a cumplir, logrando trabajar para poder lograr vender con la finalidad de conseguir mas capital para la empresa. Tomando en cuenta que se realizan estudios sobre el mercado sobre el otorgamiento de crédito a los clientes, además de la competencia lo hacen para quedar bien y atraer a más clientes ya que son estrategias que se implementaron. Por otro lado, deben de tomarse claro que deben formular nuevos procedimientos de la política de crédito para el otorgamiento de crédito y más aun de la gestión de cobranza a los clientes en general, tomando en consideración nuevos métodos de otorgamiento de crédito.

En relación con el trabajo de investigación se tomaron como referencias internacionales, para el apoyo de la investigación como se presenta a continuación según Torres (2017) respecto al impacto de la cuenta por cobrar sobre el impacto de la liquidez de la empresa, así mismo se desarrolla procesos inductivos y procesos deductivos con una totalidad de población de 20 personas, teniendo en cuenta que solo se consideró cuatro personas para la muestra, además al emplear la entrevista y proceder con la observación científica, dado que utilizaron como medio de instrumentos para la guía de entrevista, mas aún cuando la información que se logró obtener y además sobre la tabulación sobre las variables aplicadas, considerando sobre que los resultados que se obtuvo. Por otro lado, las políticas de la empresa no se están logrando manejar de una manera eficiente, en cuanto sobre los procedimientos de registros en el área contable no se logra obtener la información solicitado correcta, logrando que el tema de liquidez no logre con el objetivo de la empresa, en efecto se está demostrando que no se logra el objetivo de la empresa. En realidad, los procedimientos de investigación ayudaran a que mejoren los cobros a los clientes, además deben implementar nuevas políticas para favorecer a la empresa y que se reflejara al finalizar en los estados financieros. Lo más importante que deben de preparar medidas sobre problemas que se pueden presentar mas adelante sobre los cobros pendientes a clientes, mas aún en los nuevos cambios estar preparados antes los nuevos problemas.

Por otro lado, Encalada (2016) simultáneamente este trabajo realizado por el autor llamada “provisión de las cuentas por cobrar y su efecto ee.ff”, en cuanto al objetivo de la compañía según menciona la investigación de las cuentas que están pendientes por realizar el

cobro y su incidencia ee.ff, se debe agregar que el estudio que se realizó en la tesis, se trabajó se realizó aplicando la inv. descriptivo y por otro lado logra trabajar el enfoque cualitativo, en cuanto a la población es de siete personas, teniendo en cuenta que se utilizó la guía de entrevista y la aplicación de biografía, en cuanto al procedimientos de análisis se procedió con los análisis de datos para tener la información y proceder con los estados financieros de la compañía, todavía se cabe señalar que en la empresa no se están cumpliendo los métodos de control de las cuentas que aún están pendientes de cobros, hecho esta salvedad sobre la compañía, sobre los hechos que la empresa no cuenta con mucha liquidez, no está logrando el objetivo, con esto quiere decir que no hay un manejo de control, por el hecho que los resultados que se refleja dice sobre los clientes que son morosos en pagar, ocasionando el aumento la empresa sufra liquidez.

Por otro lado, Nogueira, Medina, Hernández, Comas, Medina (2017) considerando que el resultado de una ratio es el resultado de la información de dos periodos, tomando en cuenta los procesos de ratios de los estados financieros y el estado de resultado. Habría que decir también que hay varias ratios por realizar un procedimiento económico y financiero, por otro lado, para que sea efectivo el análisis se debe de proceder con ratios recomendables para un mejor control y demostración de la empresa según al rubro y al objetivo de la investigación. Teniendo en cuenta que se procedió la aplicación de un análisis económico financiero el objetivo principal de esta aplicación de ratios es conocer la realidad de la empresa sobre que estaría limitando el desarrollo y crecimiento, además de lograr identificar los procedimientos de mejora y efectividad de la empresa. Así mismo menciona sobre la gestión de control de debe de aplicarse y no dejar aislado, deberían de aplicar y trabajar con cada situación con la finalidad de poder realizar un buen funcionamiento y además sobre la organización sobre lo que se estaría aplicando.

por otro lado, Jaramillo, Armijos, Loayza (2018) así mismo las conclusiones dieron como resultado que los procedimientos de verificar la información recolectada de la empresa se logró demostrar que el 54% del activo están relacionado con las cuentas por cobrar, mas aun que está demostrando que no están trabajando con una organización estructural efectiva según en los estados financieros que se refleja por la baja de rentabilidad y además de la carencia de las provisiones. Mas aún hay una deficiencia sobre el control de créditos otorgados y además

sobre el cobro de cuentas por cobrar. A su vez hay una persona que tiene toda la función y esto genera sobrecarga de trabajo al personal, en vista de que cuenta con un sistema contable para el registro de las operaciones y tener un mayor control de las funciones, mientras tanto, esto refleja el estado real sobre las cuentas pendientes de cobros que no se está logrando el objetivo que menciona la empresa. Con la finalidad de que el personal esta con bastante trabajo acumulado logrando ocasionar que no sea una función eficiente, considerando sobre los créditos y cobros no cumple con los objetivos propuestos.

Por último, Pelayo, Joya, Velázquez, Beatriz (2019) en relación con los resultados se tiene como resultado que hay falta de control, además hay falta de formalidad, más aún no se administra de una manera eficiente, por la parte de financiera y contable dio a conocer que se aplicaron un procedimiento de cuestionario de supervisión sobre los funcionamientos y el control sobre los métodos de trabajo de cada área, dado que esto se realizó con las características de la microempresa del país de México. Por consiguiente, las entidades tienen una contabilidad muy estricta, en consonancia con el fiscal se manifiesta se presentan baja eficiencia de parte del área del control interno contable, sin embargo, es unos de los activos principales de la organización.

En relación con el trabajo de investigación se tomaron como referencias nacionales, para el apoyo de la investigación. se presenta a continuación según Vásquez, Vega (2016) presenta que el objetivo del tema del investigación fue corroborar cuentas cobrar en la liquidez, CONSERMET SAC, Huanchaco 2016, además sobre la metodología investigación de la investigación se procedió con el método cuantitativo, así mismo el diseño de investigación es explicativo, hay que mencionar, además el area de contabilidad es la población, además el área de contabilidad, cobranza, finanzas, administración, ventas, por otra parte menciona que solo el área cobranza estuvo llevando el control, así mismo las técnicas que se aplicó indagación es documental, por otro lado el instrumento de investigación se implementó el análisis documental, de igual manera se implementaron la tabla de estadísticas y también el uso de gráficos, mientras tanto llegaron verificar en los resultados que la empresa hay una mala organización administrativa de las funciones de cuentas por cobrar a clientes, para finalizar simultáneamente

la obtención de información del trabajo, que en definitiva indica que es ineficaz el cobros de clientes morosos, provoca la falta de ingresos de dinero para la empresa.

Por otro lado, Pérez, Ramos (2016) elaboro el trabajo de investigación, así mismo el objetivo de estudio que se logró realizar la la implementación sobre el control interno en la solvencia de la compañía, además en mención la metodología se procedió con investigación cuantitativa, por otra parte el diseño que se realizo es experimental, además de la población se conformó por todas las áreas contables de la empresa, más aun el área de cobranza es el responsable, continuando con las técnicas de investigación se aplicaron técnica de investigación que se procedió obtener datos, además el análisis de datos, como también la encuesta, entrevista y cuestionario. En vista que el instrumento de indagación se aplicó la entrevista. Mientras tanto el método de análisis de datos se llegaron aplicar los cuadros estadísticos, gráficos y ratios de liquidez. Todas las observaciones llegaron demostrar que se cumple la hipótesis de propuesta, en otras palabras, dio a conocer que se aplicó un método de control interno sobre las cuentas pendientes de cobros comerciales, teniendo en cuenta que los métodos de control interno que se aplicaron en la empresa son segura y apropiado, en tanto permitió que la empresa pueda recuperar los créditos que se otorgaron a los clientes, hecha esta salvedad puede afrontar obligaciones de corto o largo plazo. Por consiguiente, la investigación realiza la mejora sobre las cuentas por pendientes de cobros, llegando a implementar un método control sobre las cuentas pendientes de cobros a los clientes, no obstante, se menciona por falta conocimiento y experiencia, para realizar las funciones, como la responsabilidad de otorgamiento de crédito. Teniendo en cuenta que no cumple con los procesos y políticas de cobranza; sin embargo, no se realizan inspecciones para prevenir los funcionamientos de los trabajadores para poder lograr con la meta prevista de la empresa.

Por otro lado, Herrera, Betancout, Herrera, Vega, Vivanco (2016) El análisis de los ee.ff de analiza con los ratios, definitivamente brinda un procedimiento tomando en cuenta lo que invirtieron se logra aplicar la toma de decisiones, además los planes de acción que trabaja en función a encontrar los puntos clave que la empresa necesita lo que está aportando y lo que está haciendo trabajar mal las funciones, en particular la empresa toma en claro realizar comparaciones con otras empresas, teniendo en cuenta el rubro, por la venta, ingresos, se tiene

que lograr conocer a la empresa y realizar un estudio para después realizar una comparación de la economía financiera, enseguida se logra proceder identificar los puntos clave buenos y malos de la organización, para luego realizar procedimientos sobre la situación financiera, según el rubro, actividad, ingresos netos, todo esto lleva a conocer el estado real de la empresa y que procedimientos debe de tomar acciones al conocer el estado de la empresa.

Por otro lado, Rodríguez (2018) Con respecto al criterio financiero, sobre la utilidad operativa que se logra revelar en el resultado de la empresa, de llegar al objetivo de que el resultado se convierta en tener mas liquidez, precisamente se reflejara en los resultados de la empresa, como el control de los gastos y ingresos que se proceden por las operaciones de la empresa, como también los gastos que se presentan en el transcurso de las operaciones, tomando en cuentas que toda operaciones tiene que estar registrado en el sistema que después se reflejara el resultado de la empresa, para después ver en los estados financieros sobre las notas cual es la situación de la empresa, además tomar en cuenta que el analista financiero su función es brindar la información solicitada según lo que está en el sistema, posiblemente para un mayor control y reporte analítico sobre los procesos y rendimiento de la empresa. En definitiva, se debe de presentar los ee.ff a la gerencia para llegar a decidir nuevas medidas sobre toda la operación que se realizó en la empresa.

Por último, Flores, Naval (2016) con respecto a la rentabilidad económica (ROA) que se menciona en la tabla n°6 en relación a las empresas industriales que están dentro de la BVL del año 2010 al año 2014. Teniendo en cuenta que cuenta que con la representación es el nivel medio, tomando en cuenta el resultado que el 40%, además sobre los siguientes niveles bajo y alto tienen un resultado del 30%. Por otra parte, el objetivo llega a concluir que no se presentan una similitud sobre las cuentas pendientes de pago por otro lado conocer si es rentable la empresa industrial sobre que realizan procedimientos BVL, del año 2010 al año 2014. Así mismo según la hipótesis se logra anular, tomando en cuenta que la empresa ha pasado por un nivel bajo de gestión sobre cuentas pendientes de pago y más aún conocer si es rentable financiero dado que no tiene relación.

El siguiente punto se trabajó con tres teorías que apoyarían con la investigación La Teoría Neoclásica de Administración de Frederick y Chiavenato, se conoce que los procedimientos que tomaron el área de gerencia y los subordinados tienen que demostrar los objetivos esenciales. En periodo del inicio de cada año se presentan cuáles serán los objetivos, las nuevas metas con el propósito de llegar a los objetivos propuestos. Se comprende que ambas áreas como administrativo y contable deben de trabajar en plena comunicación para tener un resultado eficiente. Como el administrativo realiza sus funciones de cobranza y en la parte contable de tener toda la información sustentada para ingresar al sistema. (Chiavenato, 2006)

Se tomo en consideración la teoría General de sistemas, menciona sobre los complementos que se lograr para llegar al objetivo sistemático, teniendo en claro que muestra el proceso de carácter absoluto y el otro de poder optar objetivos más simples, según la necesidad que la empresa necesite. Además, la teoría de sistemas es una necesidad para llevar a cabo un buen funcionamiento para la empresa, de poder tener la información rápida y eficaz, para luego determinar el reporte sobre los pendientes y moras sobre el otorgamiento de credito al cliente, para lograr realizar el cobro deben tener un mayor control y seguir los procedimientos contables. Asimismo, todos los procedimientos cuentan con orden para cumplir con el objetivo de impulsar al desarrollo para lograr el trabajo de manera eficiente para lograr que se cumplan los procedimientos sistemáticos, además el sistema evalúa varias áreas de la empresa con la finalidad de poder brindar la información rápida y eficaz para conocer el estado de los clientes, todo eso se logró conseguir por los procesamientos de datos (Von, 1968)

Por último, el trabajo de investigación utilizo la teoría de liquidez es respaldada por Menger y Smith-, que demuestra sobre la capacidad de darle valor a un bien que luego es intercambiado por dinero, además el producto es vendido debe de ser cobrado para luego el vendedor emita al cliente un comprobante de venta del producto o bien para hacer reconocer la venta por parte al cliente, en cambio la empresa reconoce un ingreso por la venta. La finalidad de poder recaudar es para asumir con las obligaciones, luego se llega a analizar los procedimientos para lograr recaudar más ingresos para reinvertir y dar una buena imagen al bien que se vende. Luego se determina cual es la demanda del cliente sobre adquirir el bien, para darle el bien y que se sienta satisfecho por la compra del bien. (Fekete, 1984)

A continuación, se procedió trabajar con el presente proyecto con los conceptos de los autores como, Las cuentas pendientes de cobros, es esencial para toda compañía porque tiene que procesar toda la información de los clientes y el récord sobre el estado. La empresa considera que es primordial el cliente y sus ventas, porque estaría teniendo más ingresos, pero sus operaciones que se realizan en crédito es darle facilidad al cliente para que se sienta satisfecho con el bien adquirido y pueda cumplir con las obligaciones, además la empresa toma en consideración por la competencia otorgar créditos a los clientes, siempre analizando la situación económica del cliente. Pero en ocasiones se da caso que se omiten estos procesos por parte de la gerencia. Además todo la información de cuentas por cobrar tiene que estar bien detallado y documentado para que en el área de contabilidad registre las operaciones en el sistema y al final se logra reflejar en los ee.ff sobre como esta la empresa de las cuentas pendientes de cobros, ya que es fundamental tener liquidez para solventar las obligaciones, gastos y otros que la empresa requiera (Arias, Abril y Villazana, 2015; Guajardo, 2005; Horngren, 2010; Herz, 2013; Herrero, 2013).

El ingreso de la empresa es fundamental en todo negocio por lo que se refiere a la liquidez, por lo que se, esto lleva a tener un flujo de efectivo, con la finalidad de poder reinvertir en su propio negocio para el crecimiento en el mercado y ser reconocidos. Asimismo, el área de cuentas por cobrar tiene que ser un buen trabajo de recaudar más ingresos. Hacer cumplir a sus clientes con sus obligaciones y cumpliendo con la meta de la empresa. Con respecto a la contabilidad el contador debe demostrar el estado de la empresa, llegando a informar la rentabilidad de los cobros pendientes de cobros a clientes. Teniendo en cuenta sobre la empresa asume obligaciones por pagar es importante que cuente con suficiente liquidez asumir dichas obligaciones con los trabajadores, proveedores, préstamo bancario o de un socio. Considerando que la empresa en algún momento tiene que sacar un préstamo le servirá mucho su estado crediticio. Hay que mencionar, además que todas las operaciones de ingreso se reflejasen en el sistema y dar el reporte a la gerencia sobre la situación y para finalizar puedan tomar decisiones sobre la situación, y ver los procedimientos si están cumpliendo o si tienen que mejorar para poder mejorar en la recaudación de liquidez (Bernal, 2004; García y Jorda, 2004; Horngren y Harrison, 2003; Domínguez, 2007; Muñoz, 2007).

En relación con la política de cobranza, menciona en claro el tema sobre la relación de clientes que la empresa tiene por el hecho si están cumpliendo o no están cumpliendo con la obligación ante la empresa, por supuesto que según los informes la empresa está tomando las políticas de cobranza como un modelo de las demás empresas que están en el mercado con finalidad de poder atraer más clientes y poder otorgarle el crédito. por otra parte, se debe de implementar unos nuevos cambios de la política de cobranza para poder agilizar los procedimientos ante la cobranza y hacer cumplir a sus clientes, todas las funciones se reflejarán en los ingresos que la empresa recauda, y también en el sistema ingresado la información, para poder sacar reportes rápido sobre la situación y la gerencia pueda tomar en claro sobre la política de cobranza si necesita ajustar o agregar alguna norma más. En definitiva, los según los reportes entregados a la gerencia toma la decisión de si o no otorgarle créditos a los nuevos clientes y a los clientes morosos para evitarse gastos (Levy, 2009; Reyes, 2002; Gitman, 2003; Savador, 2012).

Dicho brevemente los procedimientos de cobranza, nace en las gestiones sobre la manera de medir el crédito otorgado a los clientes, teniendo en cuenta las etapas de procedimientos sobre como poder recuperar lo más pronto posible el efectivo, sobre todo de conservar a los clientes para no afectar las negociaciones. Lo más importante de la empresa es el personal de cual es desde ahí donde se realiza los procedimientos de cobranza debe de tener trabajadores altamente capacitados y asesorarles y darles nuevas capacitaciones para que el trabajador sepa responder ante los problemas presentados sobre la cobranza. Todo esto con el propósito de que la empresa cuente con liquidez y se logren cobrar lo más pronto posible para que la empresa no se vea perjudicada, además el área e cobranza debe tener y conocer la situación del cliente, para luego se proceda a cobrar. Para terminar, hay que tener una buena comunicación con el cliente para poder contactar más rápido y avisarle sobre fecha de obligaciones ante la empresa (Accion Insight, 2008; Correa y Eslao, 2018; Conexionesan, 2017; Savador, 2012).

Simultáneamente se debe medir la cuentas de cobros al personal, al gerentes y accionista, se registran en una cuenta en especial la cuenta de préstamos. Primero sobre el

trabajador en mención se relacionada con los prestamos o adelantes que la empresa le otorga al trabajador, además se le agrega lo que estaría pendiente por rendir. Según los accionistas en todos los préstamos que le empresa le entrega al accionista tiene la obligación de rendir sobre los préstamos y adelantos. Además, los directores, también se realiza el prestamos de adelantos, dieta, préstamos que el trabajador solicita según el acuerdo que hayan quedado ante la empresa. Por tanto, todas las operaciones que se realicen en la empresa se deben de reflejar en el sistema para poder llevar un mejor control (MEF, 2019; Ayala, 2018; Vargas, 2003; Fernández, 2019; Fernández, 2016).

El crédito, se refiere a que la empresa otorga el crédito porque es parte de la economía de la venta, porque se da cuando se le entrega en el y/o servicio al cliente por el pago a crédito, esto lleva a una venta con la finalidad de recaudar mas ingreso. Poniendo como objetivo de atraer mas clientes y ajustar sus políticas según al mercado y a la competencia. El crédito que es entregado al cliente es estudiado por el area de finanzas para el procesos para después brindarle el crédito. Teniendo en cuenta que la empresa le importa mucho que sus ventas aumenten y que tengas mas ingresos, para poder finalizar con los procesos de otorgamiento del crédito se tiene que hacer un contrato de por medio para asegurar que se entregó el bien y está conforme, luego se estipula en el contrato sobre el cronograma de pagos a plazos que la empresa le puede otorgar o si hubiera una campaña se le otorgaría mas tiempo siempre y cuando pase por los procedimientos de la empresa (Morales y Morales, 2014; Vallado, 2006, Asobancaria, 2015; Economipedia, 2015; Asnef, 2016).

Mientras tanto la justificación teórica nos quiere decir desde otro punto de vista que las teorías en los párrafos que se mencionó líneas arriba, son muy esenciales para poder proceder con la investigación ya que es un apoyo para poder buscar, indagar información que están relacionado al tema de investigación, mas aún será de utilidad para futuros investigadores que estén relacionado al tema. Además, con esta investigación se desea poder aportar a las empresas darle una solución a su problema sobre las cuentas por cobrar, también sobre la justificación metodológica la función es realizar una investigación para lograr ayudar a las empresas brindándoles una solución con información real.

Con respecto a los problemas de investigación , como problema general, el trabajo busca mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa inmobiliaria, lima 2018 - 2019, los problemas específicos son: a) ¿Cuál es el diagnostico de las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?; b) ¿Como mejorar la liquidez en una empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?; c) ¿Cuáles son los factores internos que influyen sobre las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?

Además, el Objetivo general busca analizar las cuentas por cobrar en una empresa inmobiliaria, lima 2018 – 2019. Los objetivos específicos de la investigación realizada son: a) Examinar las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, lima 2018 – 2019; b) Analizar los ingresos de cuentas por cobrar en la empresa inmobiliaria, Lima 2018 – 2019; c) Implementar una solución a las cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018 - 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño (incluye sintagma y método)

Acerca del enfoque mixto según los autores Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana (2019), examinaremos brevemente acerca del uso de las técnicas de cada uno por su lado, tomando en cuenta que deben de realizarse las entrevistas y además de usar las encuestas para lograr recolectar las ideas e información para la investigación. Mas aún, se toman en cuenta sobre las posibles personas que serán encuestadas para lograr obtener una buena información sobre el problema y poder realizar el trabajo de investigación. Teniendo en cuenta que las posibles encuestas llegaran a ser estudiadas y valoradas según la cantidad de respuesta, que sea práctico, entendible, que llegue al punto del problema para facilitar la investigación, por otro lado, se harán histogramas y se realizaran hipótesis que será mencionado luego.

Con respecto al punto de investigación el sintagma es holístico que podrá realizar implementación sobre ideas relacionado al problema, puesto que es un método completo para facilitar el trabajo y todo debe de ser organizado, según las observaciones todos estos procedimientos deben de ser novedosos tomando en cuenta los modelos y teorías que se recolectaron (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).

Además, sobre el punto de investigación es de tipo proyectiva porque va proponer una posible propuesta ante el problema, del cual se va a implementar e aplicar a un grupo social, territorio geográfico, de aquellas que están relacionado en el entorno del problema, con la finalidad de preparar la información para lograr a proceder con la investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).

Acerca del nivel comprensivo ayudara al mejoramiento de la aplicación de acción del estudio y sobre la investigación, mas aún, que toda la información recolectado paso por el proceso de comprensión sobre la información para después realizar una comprensión sobre el enfoque del problema (Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero y Casana, 2019).

Por último, el método deductivo es su función es lograr basarse en la lógica para tener un buen trabajo y además que esté relacionado con el estudio de investigación según Por lo que se refiere que son procesos de pasos para poder lograr con la recolección de información según esto se obtiene con el grupo de personas o objetos (Rodríguez, 2005). al problema, teniendo en cuenta que este método trabaja del tema general a lo particular (Bernal, 2006).

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Con respecto a la población se aplicó a 20 personas, que laboran en la empresa comercializadora de venta de inmuebles, así mismo se procederá recolectar la muestra donde la indagación se hará a la población, con la finalidad de lograr con eficiencia la gran mayor de recolección de muestras (López, 2004), con respecto a la muestra se logró aplicar a tres trabajadores para la investigación que están relacionado con el problema.

El siguiente punto trata sobre las unidades informantes, que son los participantes que laboran en la empresa, además cumplen un rol importante en sus tareas encomendadas. Mas aun que tienen experiencia y la capacidad de poder ayudar con la investigación, así mismo las unidades informantes son tres.

La primera es el contador general que es la persona que tiene por función de verificar todas las operaciones y luego presentar los estados financieros, por otro lado, el personal de cargo asistente contable tiene por función de entregar toda la información necesaria al contador general, realiza los registros de todas las operaciones de la empresa en el sistema contable, el siguiente el personal asistente de cobranza, su función es lograr a cobrar a los clientes que se les brindo el crédito y a los clientes morosos para cumplir con el objetivo de la empresa de recaudar mas ingreso, para que la empresa tenga liquidez. No obstante, la empresa necesita de la información eficaz para lograr demostrar el estado de la empresa, además demostrar la situación el contador es su obligación de presentar y demostrar con los ee.ff logra demostrar el estado económico de la empresa está pasando, para que luego la gerencia pueda tomas sus respectivas decisiones para su futuro de la empresa.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Categoría problema, subcategorías e indicadores

Categoría	Sub Categoría	Indicador
Gestionar las cuentas por cobrar	Política de cobranza	Corto plazo
		Largo plazo
	Procedimiento de cobranza	Control de correos corporativo
		Realizar llamadas telefónicas
	Cuentas por cobrar al trabajador, gerente y socios	Préstamo al personal
		Préstamos al accionista
	Liquidez	Corto plazo
		Largo plazo
Crédito	Riesgo bajo	
	Riesgo alto	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto al estudio realizado, se lo logro trabajar y se llegaron aplicar los siguientes puntos, la entrevista y el análisis documental. Además, el autor menciona que Grasso (1998), que el método de la entrevista es esencial para realizarlo al entrevistado, como para el entrevistador, es decir, que deben de tener el tema claro y entendible para realizar la entrevista y poder recolectar las ideas e información. Además, el siguiente autor Dulzaides y Molina (2001), es necesario recalcar que el análisis documental es un método de indagar sobre el problema, describe los hechos sobre el problema y además ayudan a saber la realidad de la situación. Por otra parte, se conoce del método de guía de entrevista y el método de análisis documental, Aguirre (1995), la función de la guía de entrevista es obtener las respuestas del entrevistado para luego seleccionar las respuestas para aportar a la investigación y dar solución al problema. En

vista de Fideas (1999), menciona sobre la guía de análisis documental realiza la explicación sobre la información obtenida por los medios de entrevista, del cual será de gran apoyo para la interpretación y obtener una mejor orientación informativo del estudio de investigación.

2.5 Proceso de recolección de datos

Con respecto a la relación del método de trabajar dicha investigación logra empezar con hablar con el contador general para solicitar la información de la empresa, después de procedió a interrogar a los trabajadores de la empresa que son los unidades informantes, después de obtener las respuestas e ideas se procedió a analizar los documentos, además de solicitar los estados financieros para un mayor análisis de la empresa, se aplicó el análisis horizontal y vertical, después se procedió a reunir todas las respuestas de los entrevistados para aplicarlo en el sistema ATLAS.ti 8 con la finalidad de un análisis cualitativo, además se trabajó con el análisis mixto, llegando a los últimos pasos que es la propuesta sobre el problema, la discusión sobre la investigación, resultados sobre el problema, recomendaciones y conclusiones sobre la investigación ante el problema presentado.

2.6 Método de análisis de datos

Mientras tanto deben de utilizar el análisis cpor un sistema de triangulación de datos, con la finalidad de poder reunir todas la respuestas e ideas, después se juntará la información, luego serán ingresada al sistema ATLAS.ti como apoyo de validación de datos, para luego validar la información y al finalizar interpretar los resultados (Hernández; Fernández; Baptista, 2010).

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

Análisis del Efectivo 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{6,994,285}{16,095,218}$	43.46%
Análisis Vertical 2019	$2019 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Activo Total}} = \frac{9,533,281}{21,289,201}$	44.78%

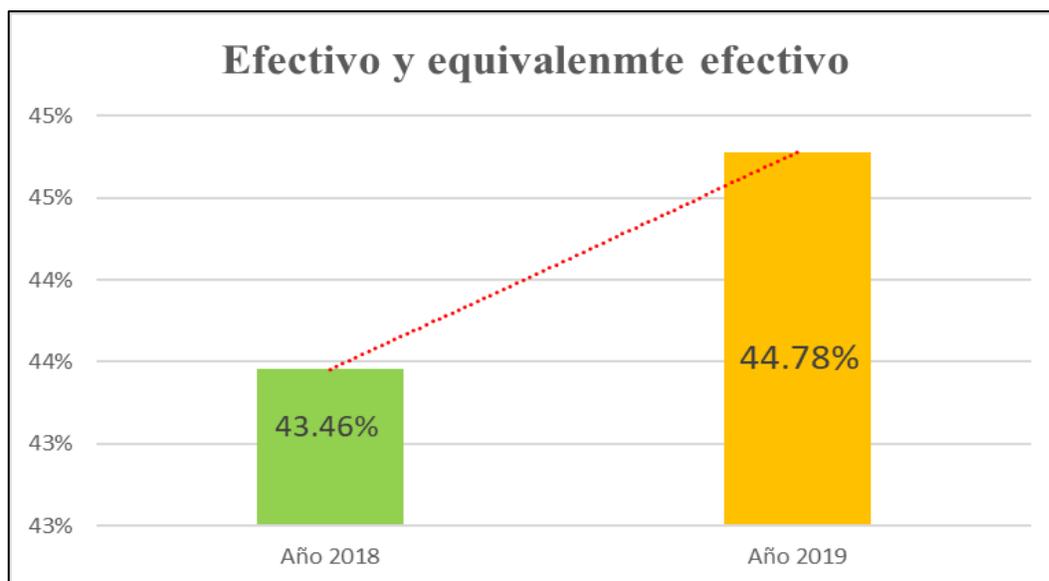


Figura 1. Análisis del Efectivo del año 2018 y 2019.

Fuente: Elaboración propia

Se logra demostrar en cuanto análisis obtenido de los dos periodos, se logra analizar que el efectivo del año 2018 está representado por el 43.46% de la totalidad del activo que no fue favorable para la empresa, así mismo en el año 2019, con respecto al porcentaje de efectivo del total del activo demuestra que representa un 44.78%, en vista que las ventas se han incrementado en el año 2019.

Tabla 3

Ratios de liquidez del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Monto S/
Ratio liquidez 2018	2018 = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{8,074,440}{4,175,110}$	1.93
Ratio liquidez 2019	2019 = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{12,553,679}{6,793,114}$	1.85

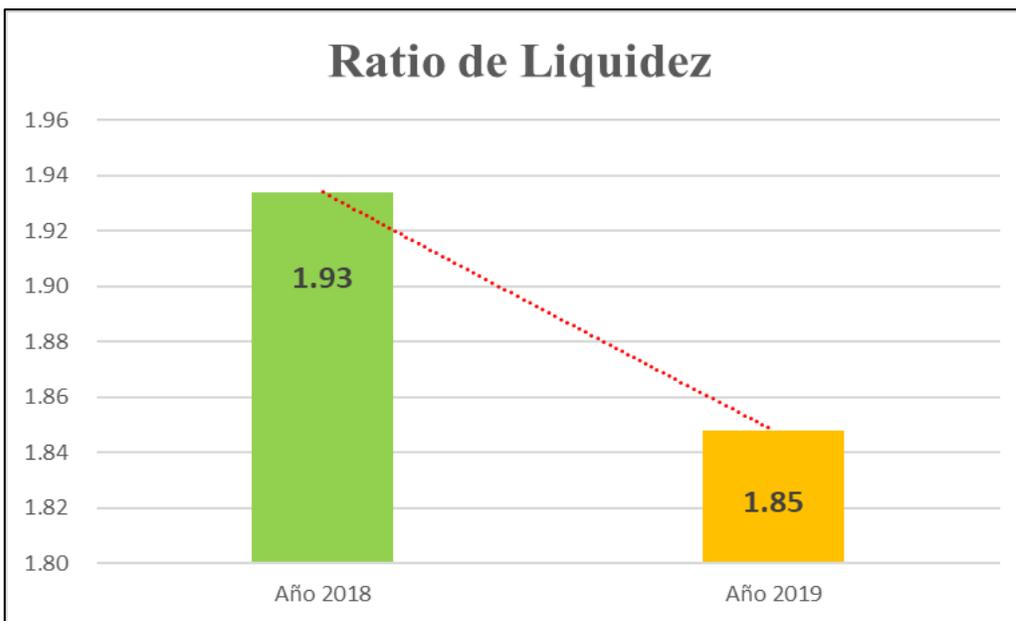


Figura 2. Ratios de Liquidez del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio de liquidez realizado en los dos periodos del año 2018 y 2019. Se logra demostrar que en el año 2018, que por cada S/ 1.00 sol por pagar tiene como resultado S/ 1.93 soles por cobrar, mientras tanto en el año 2019 se demuestra que por cada S/ 1.00 por pagar se logra obtener S/ 1.85 soles por cobrar, logrando obtener un buen porcentaje para poder solventar los pagos y obligaciones de la empresa, del cual se recomienda que siga así constantemente y pueda seguir creciendo el porcentaje.

Tabla 4

Ratio de Liquidez sobre liquidez Absoluta del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Monto S/
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{6,994,285}{4,175,110}$	1.68
Análisis Vertical 2019	$2019 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{9,533,281}{6,793,114}$	1.40

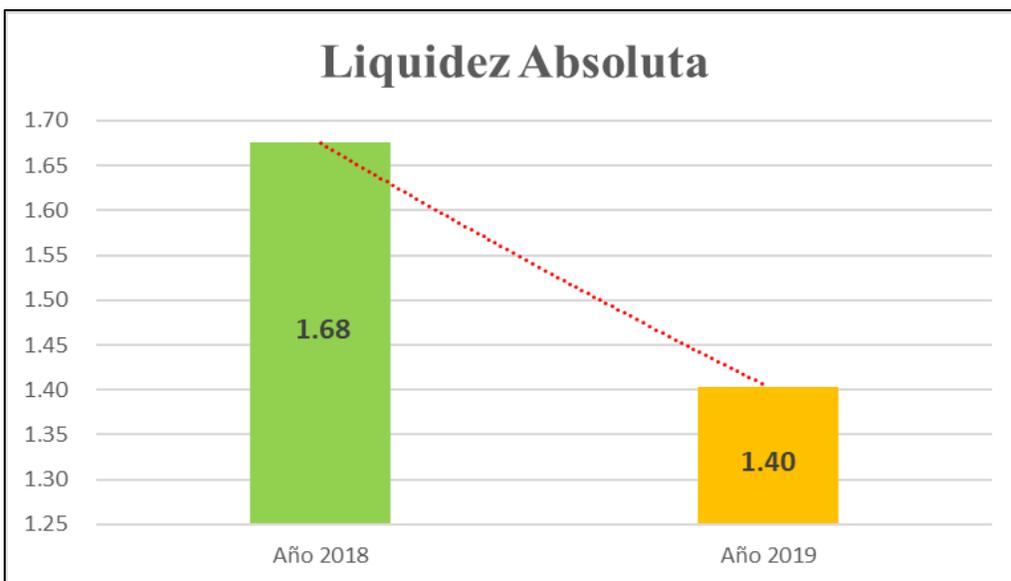


Figura 3. Variación porcentual de liquidez del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia.

Se logra obtener el resultado del estudio de liquidez absoluta, se demuestra que en el año 2018 está compuesto por S/ 1.68 soles de la totalidad del pasivo corriente, es decir que es un monto favorable para la empresa, mientras en el año 2019 está compuesto por S/ 1.40 soles de la totalidad del pasivo corriente, considerando que es un importe favorable para la empresa y ver que a disminuido en el año 2019, además menciona sobre la deuda de la empresa sera cancelado con cada sol, la empresa puede realizar sus pagos con el S/ 1.40 soles del año 2019.

Tabla 5

Ratio Liquidez sobre Cap. Trabajo del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Monto S/
Cap. de trabajo 2018	$2018 = Ac - Pc = 8,074,440 - 4,175,110 =$	3,899,330
Cap. de trabajo 2019	$2019 = Ac - Pc = 12,553,000 - 6,760,565 =$	5,760,565

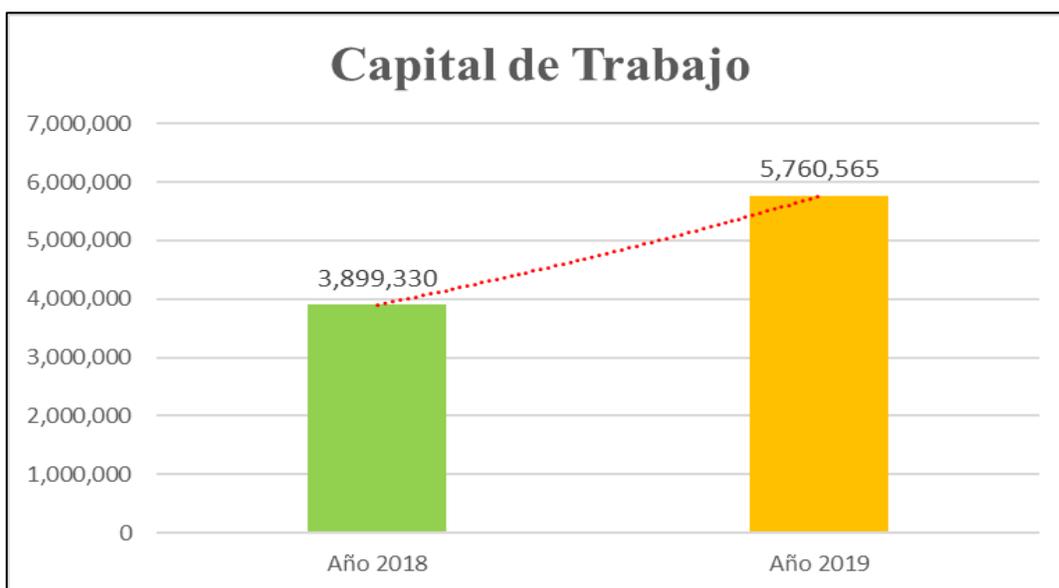


Figura 4. Tendencia sobre Capital de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio de capital de trabajo se demuestra que el capital del año 2017 es de 3,899,330 (tres millones ochocientos noventa y nueve mil trescientos treinta), es un importe importante para la empresa, para el crecimiento de la empresa, mientras en el año 2018 está compuesto por el importe de S/ 5,760,565 (cinco millones setecientos sesenta mil quinientos sesenta y cinco), demostrando un incremento favorable para la empresa, luego de haber cumplido con las obligaciones del activo corriente.

Tabla 6

Análisis Vertical. sobre Cuenta. por cobrar del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Análisis Vertical. 2018	$2018 = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo Total}} = \frac{494,897}{16,095,218}$	3.07%
Análisis Vertical. 2019	$2019 = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo Total}} = \frac{1,896,951}{21,289,201}$	8.91%

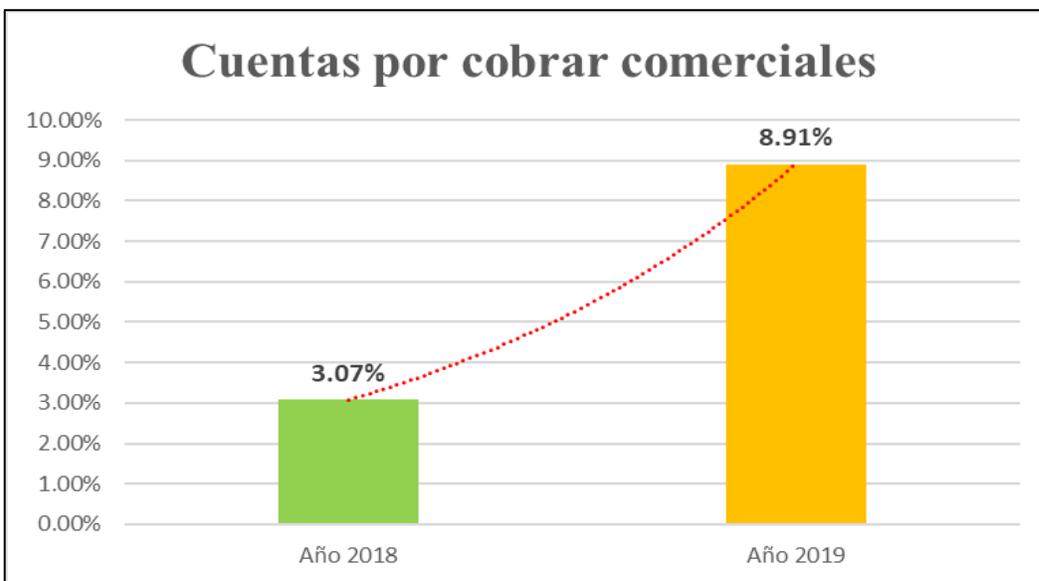


Figura 5. Resultado sobre las Cuentas por cobrar del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio de, con respecto al análisis realizado los dos periodos, se demuestra que la cuent. por cobrar en el año 2018 este compuesto por el 3.07 % de la totalidad del activo, que a su vez demuestra un porcentaje favorable para que pueda seguir manteniendo los ingresos que necesita la empresa, así mismo durante el año 2019 está compuesto por el 8.91% logrando demostrar que no tuvo un buen porcentaje sobre las cobranzas , puesto que no se implementaron bien las procedimientos de realizar la cobranza.

Tabla 7

Plazo promedio de cobranza del año 2018 y 2019 - Análisis Gestión

Análisis Documental	Fórmula	Días en el año
Análisis Vertical 2018	$2018 = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{494,897 * 360}{7,935,220}$	22.45
Análisis Vertical 2019	$2019 = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{1,896,951 * 360}{10,923,200}$	62.52

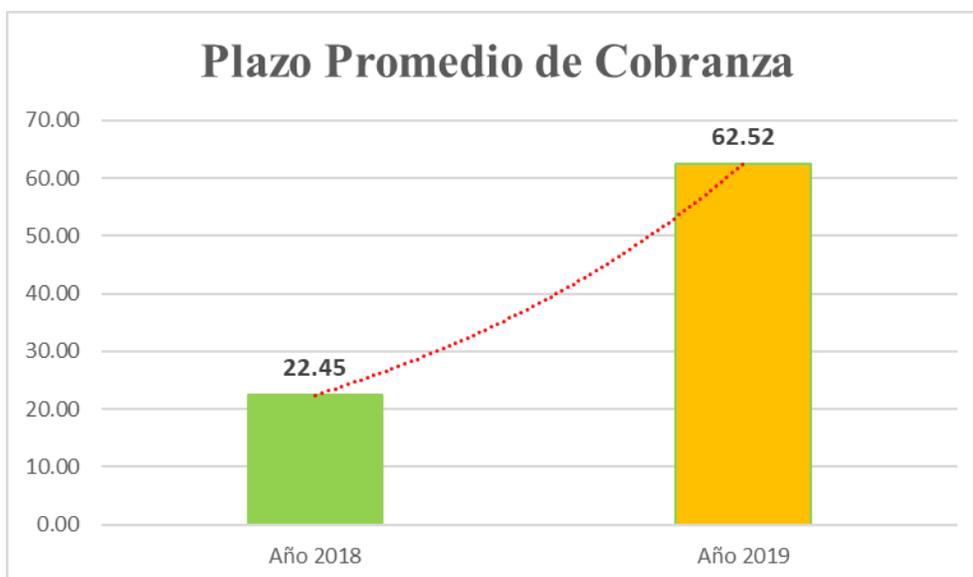


Figura 6. Números de días para la rotación de cobros del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que la rotación de plazo promedio cobranza del año 2018 este compuesto por 22.45 días relativo a las ventas realizadas tuvo un buen manejo, así mismo durante el año 2019 este compuesto por 62.52 días por la rotación de cobranza, demostrando que no logro un manejo adecuado de cobros para el año 2019. Considerando que la empresa necesita implementar nuevos métodos de los procedimientos de cobranza y políticas de cobranza para que pueda tener liquidez.

Tabla 8

Rotación por cobrar del año 2018 y 2019 - Análisis Gestión

Análisis Documental	Fórmula	Numero veces al año
Rotación de cobros 2018	$2018 = \frac{Ventas\ Netas}{Cuentas\ por\ cobrar\ comerciales} = \frac{7,935,220}{494,897}$	16.03
Rotación de cobros 2019	$2019 = \frac{Ventas\ Netas}{Cuentas\ por\ cobrar\ comerciales} = \frac{10,923,200}{1,896,951}$	5.76

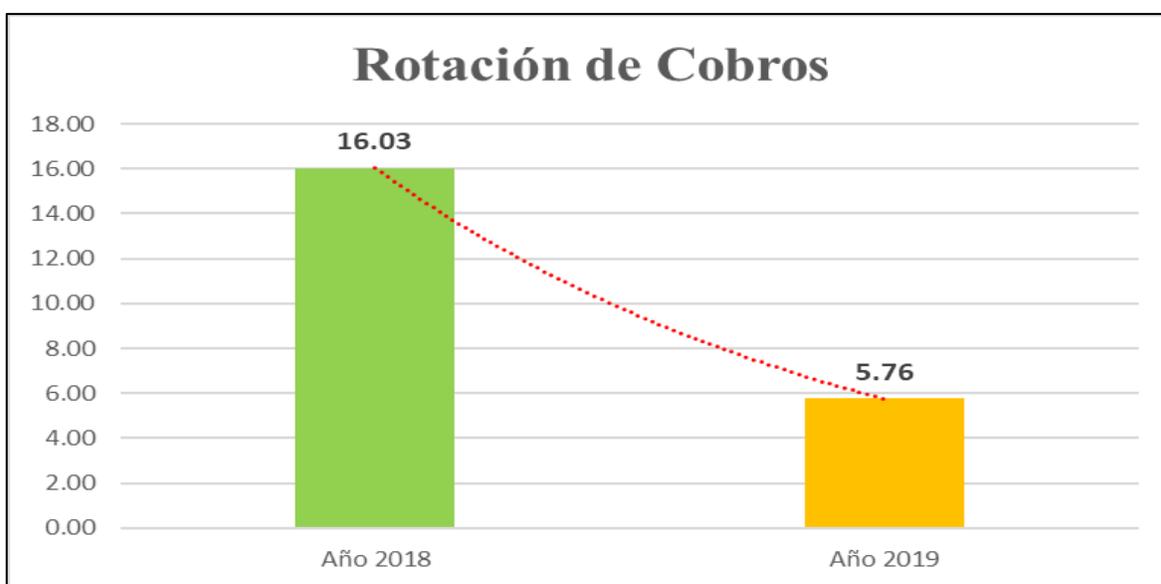


Figura 7. Periodo promedio de cobranza del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que la rotación de cobro que se presenta en el año 2018 está compuesto por 16.03 veces en el año un porcentaje alto en realizar bien las cobranzas, así mismo durante el año 2019 este compuesto por 5.76 veces en el año, tomando en consideración que ha sufrido una caída, que hizo que la empresa sufra por falta de liquidez, porque el área de cobranza no está logrando el objetivo de forma eficiente, considerando que los ingresos no están ingresando a la empresa por falta de cobranza.

Ratios de Solvencia

Tabla 9

Análisis Vertical sobre Cuentas por cobrar del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Grado de endeudamiento	2018 = $\frac{\text{Pasivo Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{8,290,218}{16,095,218}$	52%
	2019 = $\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Total}} = \frac{10,483,201}{21,289,201}$	49%

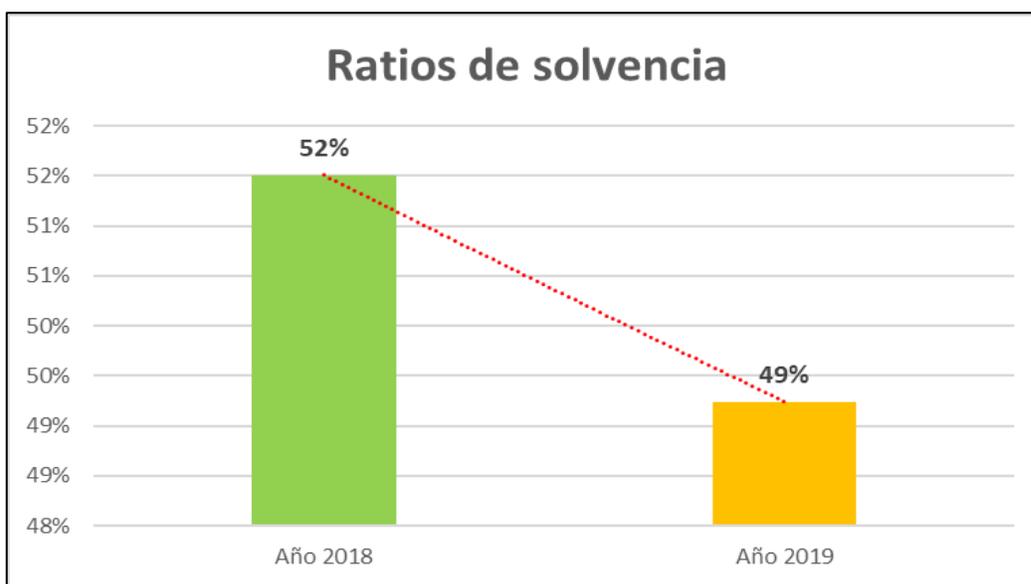


Figura 8. Resultado del grado de endeudamiento del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que las ratios de solvencia sobre el punto de endeudamiento obtenido del año 2018 este compuesto por 52% y esto demuestra la variación del siguiente periodo del año 2019 que este compuesto por el 49% del activo total, por lo que se refiere que el indicador demuestra un valor ideal. Hay que mencionar, además que, durante el periodo del año 2019, solo se rebajó un pequeño porcentaje de la deuda, además que pueda endeudarse porque sufriría la empresa por falta de liquidez.

Tabla 10

Grado de endeudamiento. plazo corto del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Endeudamiento. a plazo corto	2018 = $\frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{4,175,110}{7,805,000}$	53%
	2019 = $\frac{\text{Total pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{6,793,114}{10,806,000}$	63%

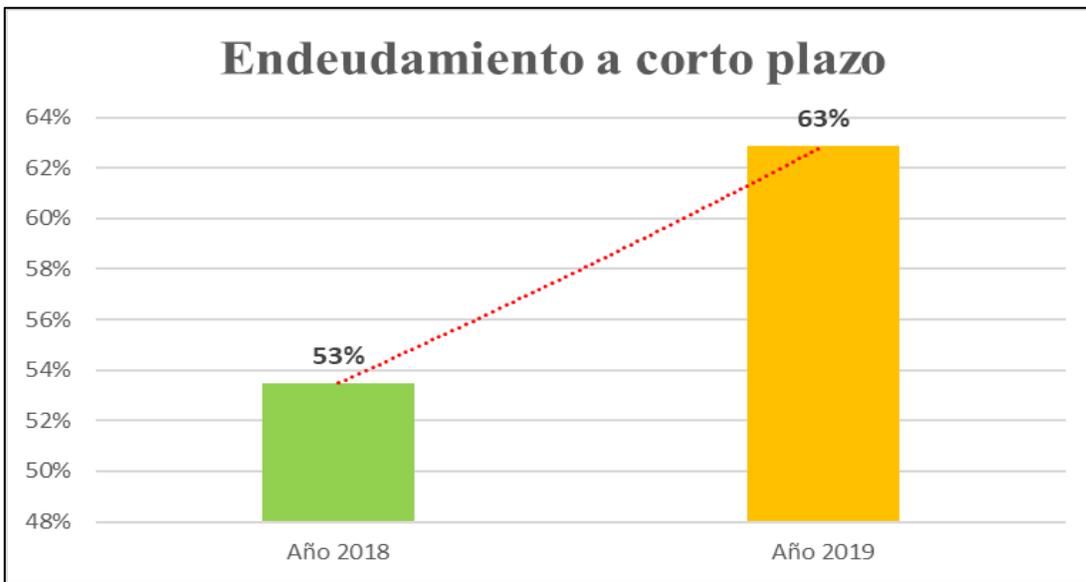


Figura 9. Resultado del grado de endeudamiento a corto plazo del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que la ratio de solvencia sobre la relación de endeudamiento a corto plazo del año 2019 demuestra que este compuesto por un 63% con respecto al patrimonio neto, además sobre el informe menciona que está en una etapa ideal, lo que la empresa va a contar con liquidez para lograr trabajar y que pueda realizar compras porque tendrá liquidez.

Tabla 11

Grado de endeudamiento. plazo largo del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Endeudamiento. a plazo largo	$2018 = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{8,290,218}{7,805,000}$	78%
	$2019 = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{10,483,201}{10,806,000}$	89%

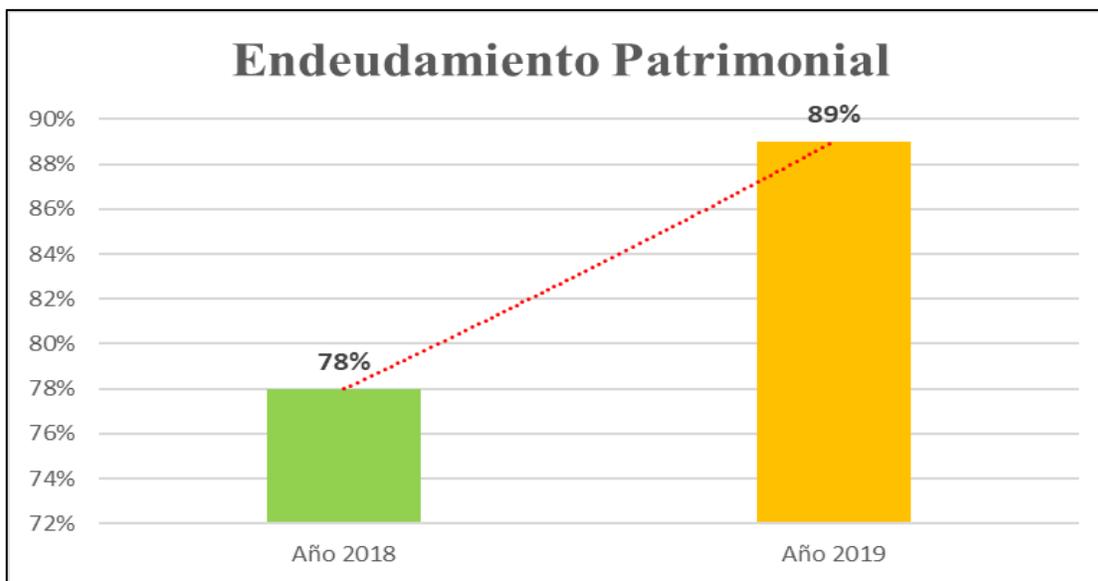


Figura 10. Resultado del grado de endeudamiento a largo plazo del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que el endeudamiento patrimonial del año 2018 logra demostrar que, por cada aportación del dueño a la empresa, se considera una unidad monetaria de 0.78 centavos, dado que es el 78% de aportación de los acreedores, y esto demuestra la variación del siguiente periodo del año 2019 que este compuesto por el 0.89 centavos, por un total de 89%. Por lo que se refiere sobre el financiamiento con terceros esta disminuyendo en un transcurso de un año con la intención de disminuir los riesgos y a su vez no perjudicar a la empresa.

Tabla 12

Grado de endeudamiento a largo plazo del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	2018 = $\frac{Utilidad\ Neta}{Total\ Activo} = \frac{2,176,072}{16,095,218}$	13.52%
	2019 = $\frac{Utilidad\ Neta}{Total\ Activo} = \frac{2,659,922}{21,289,201}$	12.49%

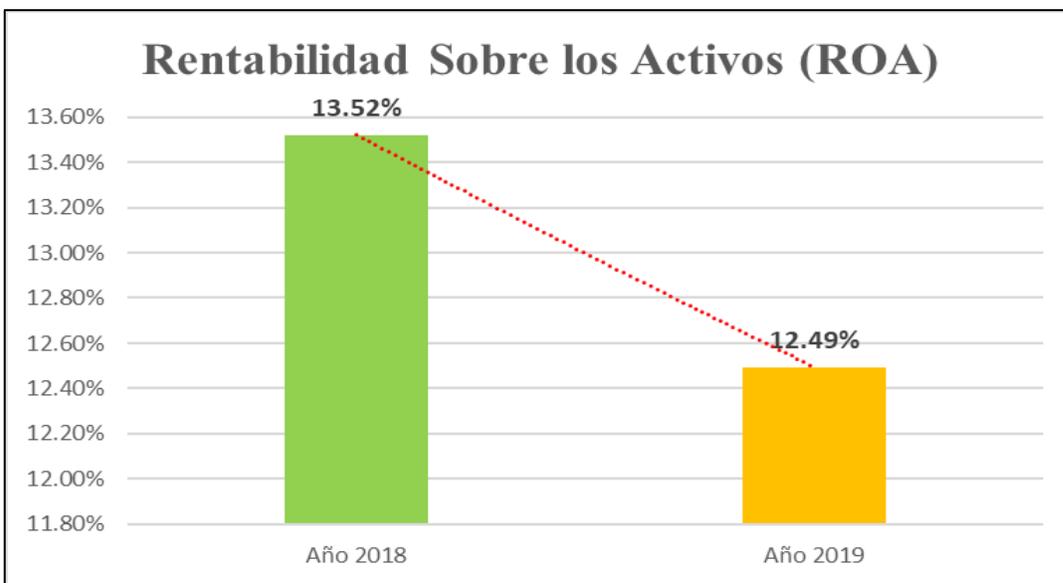


Figura 11. Resultado del grado rentabilidad sobre los activos del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que el ROA ha logrado disminuir en una etapa importante porque no hubo crecimiento en el mercado y por lo que se realizaron pocas ventas. Al mismo tiempo se observa que en el año 2018 fue un mejor año, tomando en consideración que cada sol del activo, este tuvo un crecimiento de 13.52% de rendimiento con respecto a las a las inversiones.

Tabla 13

Grado de endeudamiento. plazo largo del año 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula	Variación
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	2018 = $\frac{Utilidad\ Neta}{Total\ Activo} = \frac{2,176,072}{10,806,000}$	27.88%
	2019 = $\frac{Utilidad\ Neta}{Total\ Activo} = \frac{2,659,922}{10,806,000}$	24.62%

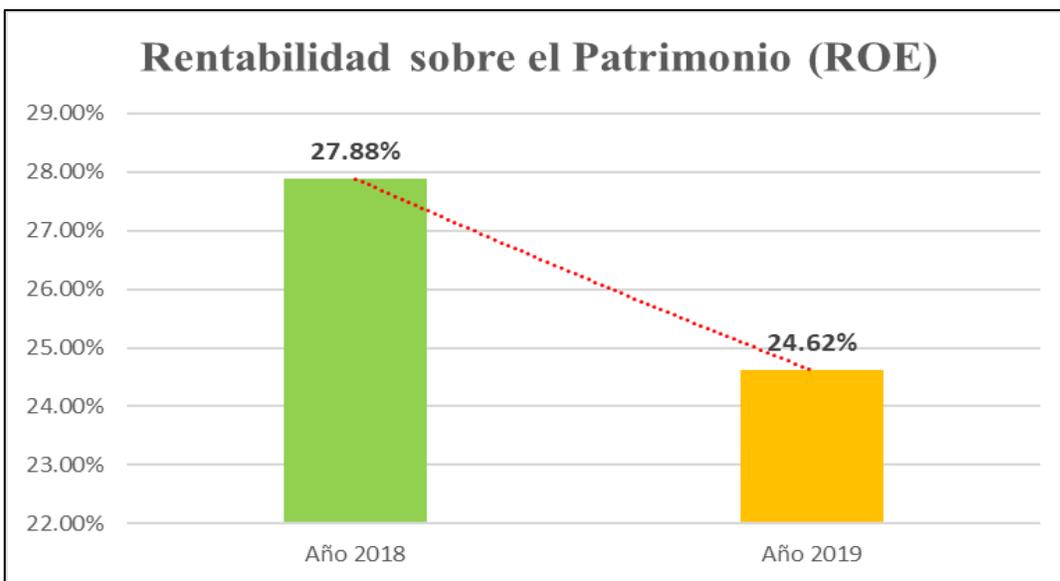


Figura 12. Resultado del grado rentabilidad sobre el patrimonio del año 2018 y 2019

Fuente: Elaboración propia

Se logra obtener el resultado del estudio realizado de los dos periodos, se logra demostrar que la tendencia del ROE, se logra determinar el rendimiento en el año 2018 con un aspecto de 27.88% acerca de cada sol invertido en el capital, del cual se logró conseguir un buen rendimiento. Además, sobre el año 2019 logro obtener el total de 24.62%, no logro conseguir un buen rendimiento sobre capital de la empresa.

3.2.1 Subcategoría Política de Cobranza

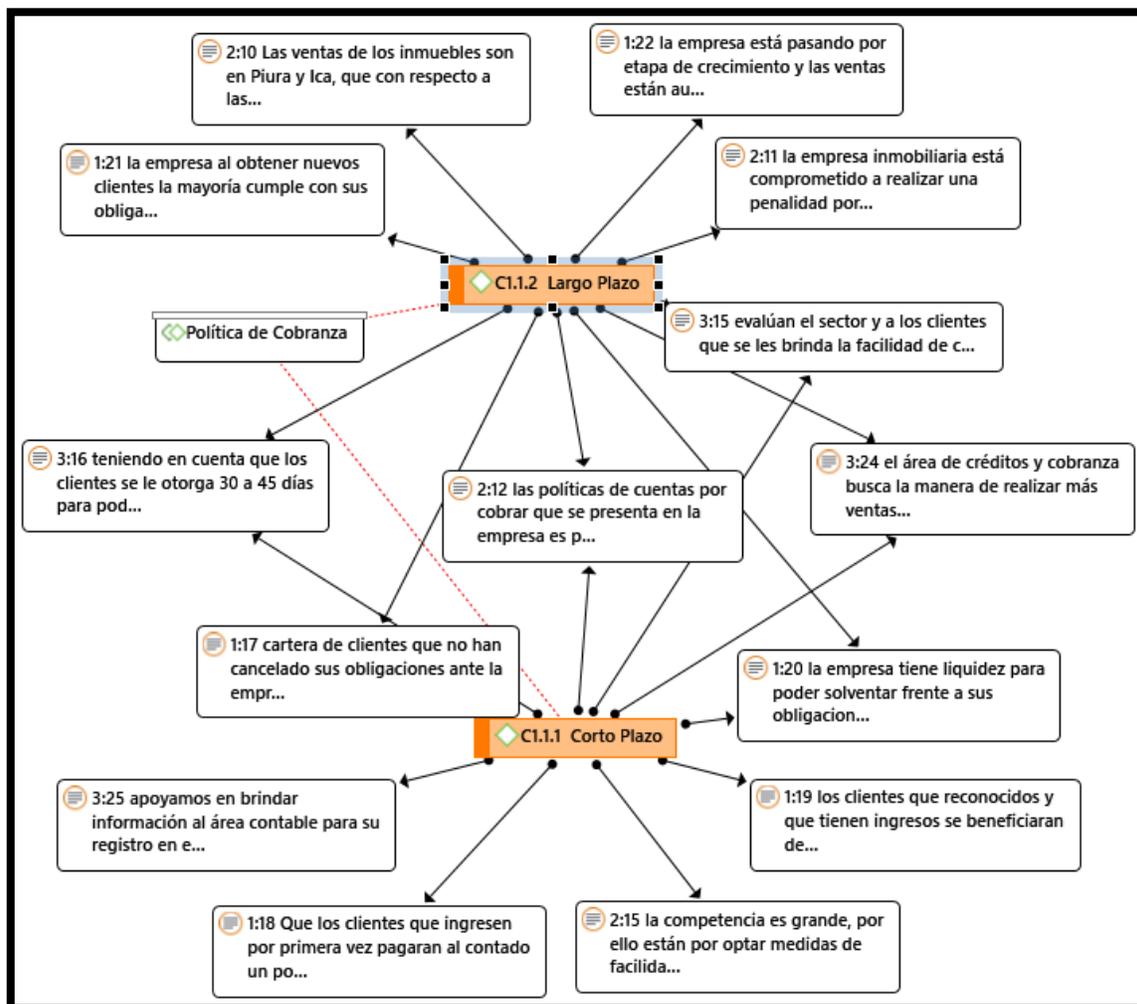


Figura 14. Análisis de la subcategoría Política de Cobranza

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 14 que trabaja con la categoría 1, Política de Cobranza con los siguientes indicadores que son el indicador corto plazo y el segundo indicador que es de largo plazo, llegando a demostrar que la empresa tiene políticas de cobranza, donde el cual los clientes nuevos tienen un beneficio y de la cual tiene que pagar al contado, como también los clientes antiguos tienen que cumplir con el cronograma de pagos ante la empresa como 30 días para realizar el pago, además será necesario implementar nuevos procesos de políticas de cobranza para lograr más eficiencia. Las políticas de cobranza tendrán la función de ayudar a disminuir

la cartera de clientes deudores o morosos con el objetivo de poder obtener mas ingreso para el beneficio de la empresa. Considerando que se tendrá que implementar nuevos procedimientos de estrategias financieros que tendrán que apoyar a la toma de desiciones, además de conocer la rotación de las cuentas pendientes de cobros. Dado que se tendrá que evaluar a los clientes para otorgarle el crédito y después acordar un cronograma de cobranza.

3.2.2 Subcategoría Procedimiento de Cobranza

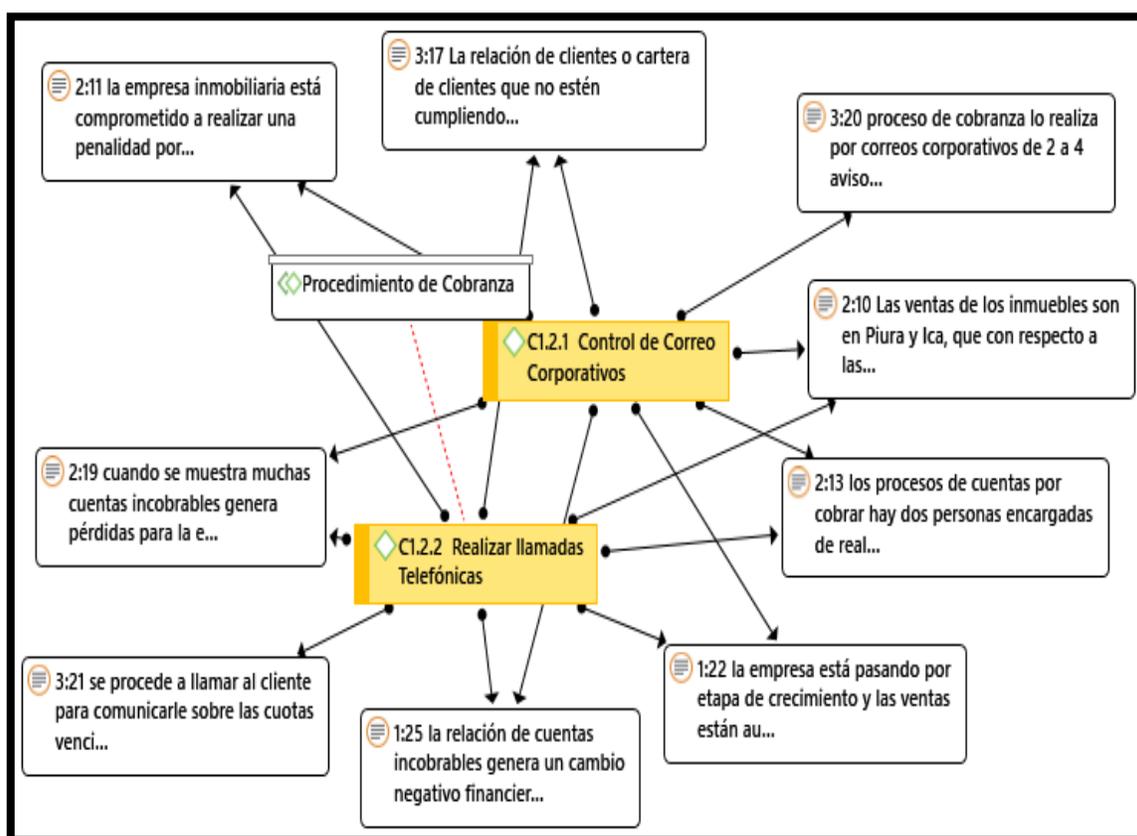


Figura 15. Análisis de la subcategoría Procedimiento de Cobranza

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 15 que trabaja con la categoría 2, Procedimientos de Cobranza con los siguientes indicadores uno es el control de correos corporativos, segundo indicador es realizar llamadas telefónicas. La empresa procedió que debe de comunicar al cliente mediante correos hasta comunicarse con el cliente para hacerle conocer sobre su cuota por vencer, después de que haya

ingresar las operación en el área contable y un desorden en poder lograr la cobranza del préstamo, estas operaciones de préstamos al accionista sin contrato, pueden ser un problema grave para la empresa, porque no sustenta una garantía sobre el préstamo.

3.2.4 Subcategoría Liquidez

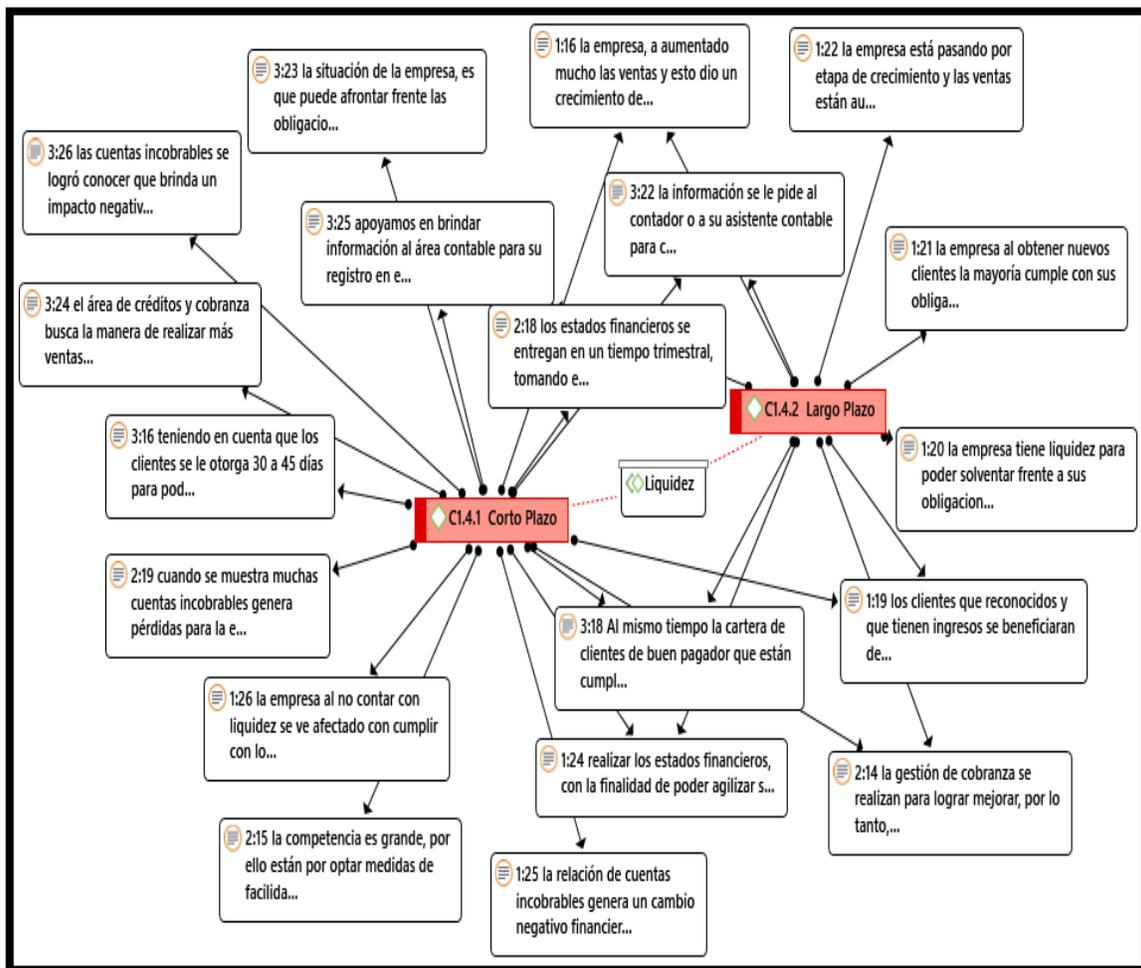


Figura 17. Análisis de la subcategoría Liquidez

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 17 que trabaja con la categoría 4, que es Liquidez con los siguientes indicadores que son dos, uno es el proceso de corto plazo y la segunda categoría es de proceso largo plazo,

estos casos suceden cuando los clientes no proceden a cancelar la totalidad del importe vencido, en vista de que no hay mucho ingreso esto tiene como consecuencia que la empresa no pueda afrontar frente a obligaciones y no lograr cancelar al proveedor. Además, sobre las cuentas pendientes de cobros a los clientes pasan a hacer efectivo disponible para unos quince días, a diferencia de años anteriores que tenían otros procedimientos mas factibles, pero con pocos clientes, ahora aumento el ingreso y los clientes. Mientras tanto, no ha sido eficiente la política de cobranza, teniendo en consideración que algunos clientes realizan anticipos y luego terminan pagando en partes sus deudas después de haber vencido su cuota, ocasionando que la empresa no tenga liquidez.

3.2.5 Subcategoría Crédito

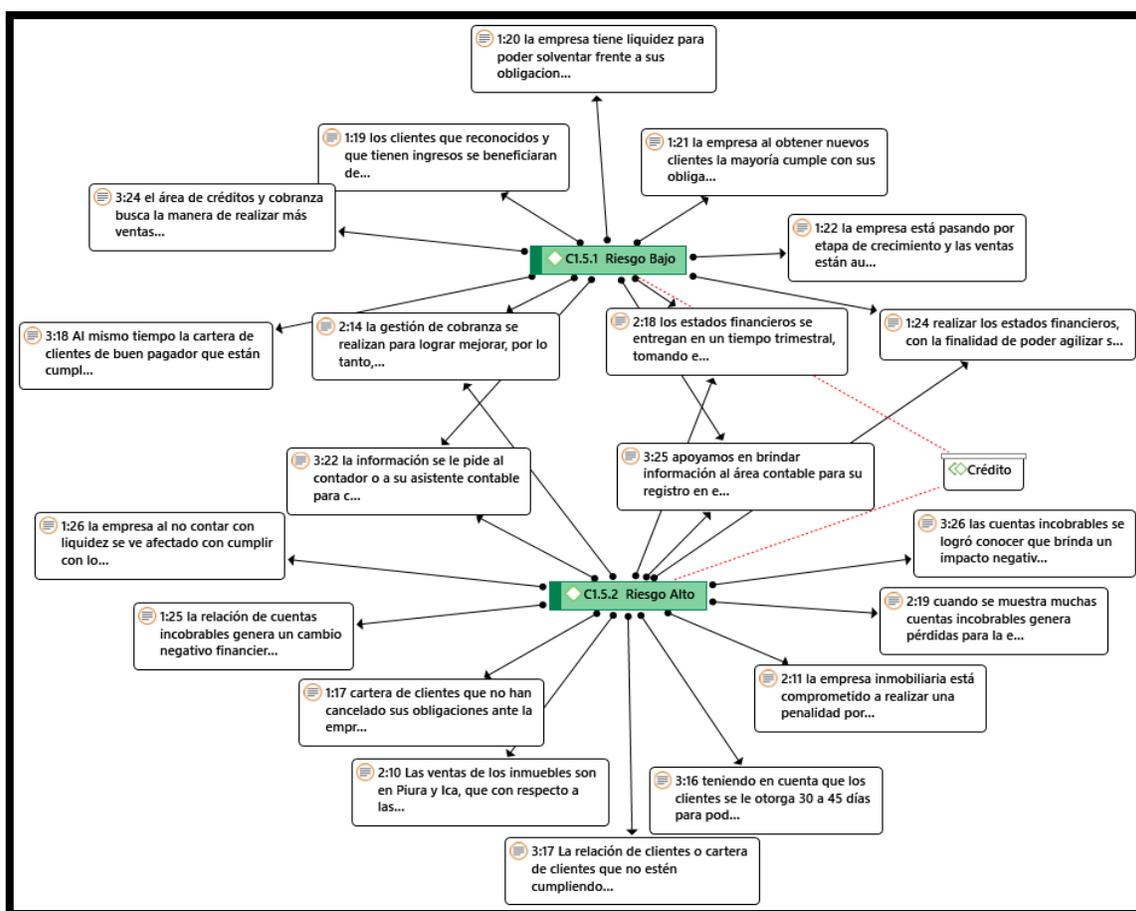


Figura 18. Análisis de la subcategoría Crédito

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 18 que trabaja con la categoría 5, que es Crédito con los siguientes indicadores que son dos, uno es riesgo bajo y el segundo indicador es riesgo alto. Tomando en consideración que el otorgamiento del crédito que la empresa realiza a sus clientes lo hace para ganar mas clientes con la finalidad de tener mas ingreso para poder solventar los gastos y pagos a proveedores, además se le otorga crédito al personal de trabajo que se le descuenta de su sueldo. Teniendo en cuenta que la empresa tiene que evaluar la situación para poder otorgar crédito bien sea a un nuevo cliente o trabajador, para que la empresa pueda obtener de manera eficiente liquidez,

3.3 Diagnóstico

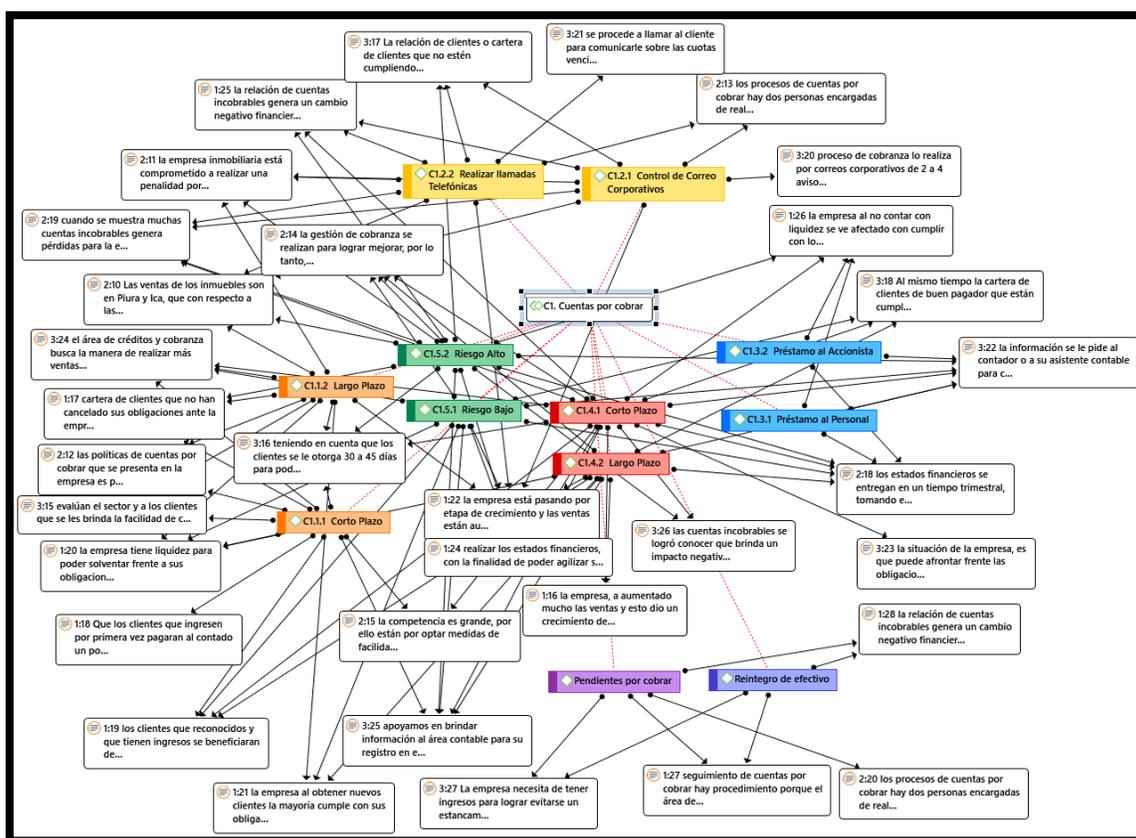


Figura 19. Triangulación del atlas ti, según el análisis

Fuente: Elaboración propia

3.3.1 Análisis de la categoría cuentas por cobrar

Sobre la figura 19 corresponde de las cuentas pendientes de cobros en la empresa esto logra demostrar sobre los créditos que se lograron brindar a los clientes, según los resultados de los ee.ff de la empresa, tomando en consideración sobre que trabaja con las cuentas pendientes de cobros a comerciales, mas aún está relacionado con política de cobranza, procedimiento de cobranza, cuentas pendientes de cobros al personal y accionista, liquidez, crédito. Tomando en consideración que la empresa pasa estos procesos forman parte de importes sobre los créditos por lo que se deben de proyectar para lograr la meta de la empresa de tener mas ingreso, teniendo en cuenta que los resultados deben de ser en un periodo establecido.

3.3.2 Análisis de la categoría Política de cobranza

Las políticas de cobros pasa por un proceso que se hacen manuales en la empresa, con la finalidad de realizar los métodos de procesos de créditos y cobranzas con el propósito de brindarles a los clientes, teniendo en cuenta que los manuales deben de ser eficiente con el propósito de conseguir resultados positivos, hay que mencionar, además que la entrevista realizada al área de cobranza, demostró que en la empresa existe que implementaron la política de cobranza, como los clientes morosos que no estén cumpliendo con los pagos, el área de cobranza realiza su trabajo haciendo que el cliente cancele al contado y que se le otorgara créditos de 30 a 90 días según evaluación, según en los resultados de los periodos del año 2018 con el año 2019 hubo un crecimiento en las cuentas por cobrar, por consecuencia se logra observar que no están realizando bien las cobranza y por eso la política de cobranza necesita hacer un cambio para lograr mejorar y ser mas eficiente.

3.3.3 Análisis de la categoría Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranza por lo que se refiere son lineamientos que la empresa implementan para poder conseguir mas ingreso con el propósito de hacer que los clientes morosos cumplan con los pagos establecidos por la empresa, además en la entrevista realizada se logra identificar que los procedimientos de cobranza tienen etapas del cual la primera etapa

es comunicarse por correos, y después al ver que no tiene respuesta sobre los correos enviados al cliente se procede con la segunda etapa que es la llamada al cliente, ya que es un proceso mas contencioso para poder comunicarse rápidamente y acordar con los pagos vencidos.

3.3.4 Análisis de la categoría Cuentas por cobrar al personal, accionista

En relación a las cuentas pendientes de cobros al personal, accionistas, se tocó el tema porque en los estados financieros refleja la importancia que se tiene en la empresa, como al no haber un contrato de un préstamo, cuando el accionista a necesitado un préstamo la empresa se le otorgo pero sin ningún contrato, ocasionando que la cobranza sea un poco mas flexible y los registros de la operaciones en el área contable sea más compleja, teniendo en cuenta que puede ser una observación para la entidad de la SUNAT.

3.3.5 Análisis de la categoría Liquidez

La liquidez de la empresa es importante para poder solventar los gastos y pagos a proveedores, se procedió en aplicar los ratios para conocer la realidad de la empresa, se aplico de la siguiente forma que es el activo corriente entre la totalidad del pasivo corriente del periodo que se va a realizar.

El estudio realizado sobre sobre la liquidez en los dos años 2018 y 2019. Se logro obtener que en el año 2018 este compuesto por el 2.91 soles de la totalidad del activo, que no fue tan favorable y en el año 2019 este compuesto por el 4.15 soles, de la totalidad del activo, que es mas favorable en este año. Se logra demostrar que, en el año 2018, que por cada S/ 1.00 sol por pagar tiene como resultado S/ 2.91 soles por cobrar. Así como en el año 2019 que por cada S/ 1.00 por pagar tiene como resultado S/ 4.15 soles por cobrar.

Con respecto a las entrevistas se logró obtener la siguiente fuente de información sobre las ratios de liquidez, que simultáneamente puede ser usado para medir la situación del cliente

cuando no cancela con sus pagos, esto ocasionaría falta de liquidez para la empresa y poder lograr cumplir con los pagos a proveedores, por lo que se vería a cancelar los pagos al contado con la reserva de la empresa.

3.3.6 Análisis de la categoría Crédito

Los créditos otorgados son una herramienta factible para beneficiar al cliente y por una parte realizar una venta para la empresa, teniendo en consideración que se debe tomar el riesgo de analizar la situación del cliente y analizar el historial crediticio para prevenir que el cliente no cumpla con sus obligaciones ante la empresa y la empresa se vea afectada sin al no contar con efectivo para lograr cancelar sus deudas como los pagos a proveedores, tomando en consideración que ,el otorgamiento de crédito, deben de evaluarse ante todo por el área de ventas, y luego realizar las ventas. Se verifica que en el año 2017 no había mucho pendiente por cobrar y luego en el año 2018 creció la deuda por el otorgamiento de créditos a los clientes, tomando en consideración el riesgo. Pero a la vez la empresa puede solventar los gastos con la reserva de la empresa.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

En la empresa de inmobiliaria se a tomado en cuenta los siguientes tres problemas, con el propósito sobre la liquidez debe de incrementar, disminuir las cuentas pendientes de cobros

Problema 1. Falta de planificación de gestión de las cuentas por cobrar

Problema 2. Disminución de las cuentas por cobrar

Problema 3. Excedencia de los créditos otorgados a los clientes

3.4.2 Consolidación del problema

La empresa inmobiliaria identificó tres problemas de gran significancia los cuales son; a) Falta de planificación de la gestión de las cuentas pendientes de cobros, se reconoció que no se tiene una oportuna verificación de las cuentas pendientes de cobros, así mismo la empresa necesita tomar nuevas medidas o decisiones para bajar la cantidad de cuentas pendientes de recaudación, además que las cuentas no recaudadas se han incrementado en el año 2019 y se desea mejorar en los procedimientos del área de créditos y cobranza; b) Disminución de las cuentas por cobrar, es esencial para la empresa contar con liquidez para lograr estar estable, la empresa cuenta con una cartera de clientes morosos y que no están cumpliendo con sus pagos, ocasionado que la empresa tenga la falta de liquidez con la finalidad de lograr cumplir con sus pagos, así mismo la empresa necesita tomar nuevas medidas para aumentar los ingresos; c) Excedencia de los créditos otorgados a los clientes, esto ocasiona que la empresa pase por problemas de falta de liquidez y a la vez tenga pérdidas, asumiendo los gastos y costos, tomando en cuenta que los procedimientos que la empresa aplica es con el objetivo de realizar más ventas, además esto perjudica que la empresa no pueda estar estable por los excedentes de créditos,

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

Teoría 1 Teoría Neoclásica de Administración, se conoce que los procedimientos que tomaron el área de gerencia y los subordinados, tienen que demostrar los objetivos esenciales. En periodo del inicio de cada año se presentan cuáles serán los objetivos, las nuevas metas con el propósito de llegar a los objetivos propuestos. Se comprende que ambas áreas como administrativo y contable deben de trabajar en plena comunicación para tener un resultado eficiente. Como el administrativo realiza sus funciones de cobranza y en la parte contable de tener toda la información ingresada al sistema y debe de estar sustentada para ingresar al sistema.

Teoría 2 Teoría General de Sistemas, menciona sobre los complementos para llegar al objetivo sistemático, teniendo en claro el proceso de carácter absoluto y el otro de poder optar objetivos más simples, según la necesidad de tener toda la información en orden y por área. Además, para

llevar a cabo un buen funcionamiento para la empresa, de poder tener la información rápida y eficaz, para luego determinar el reporte sobre los pendientes y moras sobre las ventas a crédito, para que el área de cobranza tenga un mayor control y seguir los procedimientos contables.

Teoría 3 Teoría de Liquidez, que demuestra sobre la capacidad de darle valor a un bien que luego es intercambiado por dinero, además el producto vendido es cobrado, luego el vendedor emite al cliente un comprobante de venta por el producto o bien vendido con la finalidad de hacer reconocer la venta al cliente, en cambio la empresa reconoce un ingreso por la venta. La finalidad de poder recaudar es para asumir con las obligaciones, luego se llega a analizar los procedimientos para lograr recaudar mas ingresos para reinvertir.

3.4.4 Categoría solución (conceptualización)

Gestión de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, tiene por finalidad desarrollar estrategias financieros que ayuden a mejorar los créditos y cobros de la Compañía, es decir elaborando los ratios financieros, elaborando proyecciones y haciendo una comparación de lo ejecutado, también reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, de esta manera lograr que los créditos se conviertan en efectivo corriente para cumplir con las obligaciones pendientes, por la cual no será necesario acudir a préstamos de entidades financieras.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 14

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Gestionar las cuentas por cobrar	Estrategia 1. Realizar un plan de gestión de las cuentas por cobrar	Táctica 1. Control sobre los procesos de otorgamientos créditos a los nuevos clientes	KPI 1. Ratio de Rentabilidad
		Táctica 2. Control sobre los contratos otorgados a los clientes sobre el proceso de cobranza	KPI 2. Manual de políticas de cobranza
Objetivo 2. Incrementar los ingresos en un 5% de liquidez	Estrategia 2. Recuperar los ingresos de las cobranzas dudosas	Táctica 3. Comunicación directa y continua con los clientes para disminuir las cuentas por cobrar	KPI 3. Rotación de cuentas por cobrar
		Táctica 4. Otorgar plazos pagos y descuentos a las deudas de los clientes	KPI 4. Ratio de Liquidez
Objetivo 3. Regulación de créditos otorgados a los clientes	Estrategia 3. Evaluación de créditos otorgados a los clientes	Táctica 5. Registro correcto de los créditos otorgados de los clientes	KPI 5. Proyección de liquidez
		Táctica 6. Actualización de la base de datos de los clientes	KPI 6. Ratio de endeudamiento

Fuente: Elaboración propia

3.4.6 Actividades y cronograma

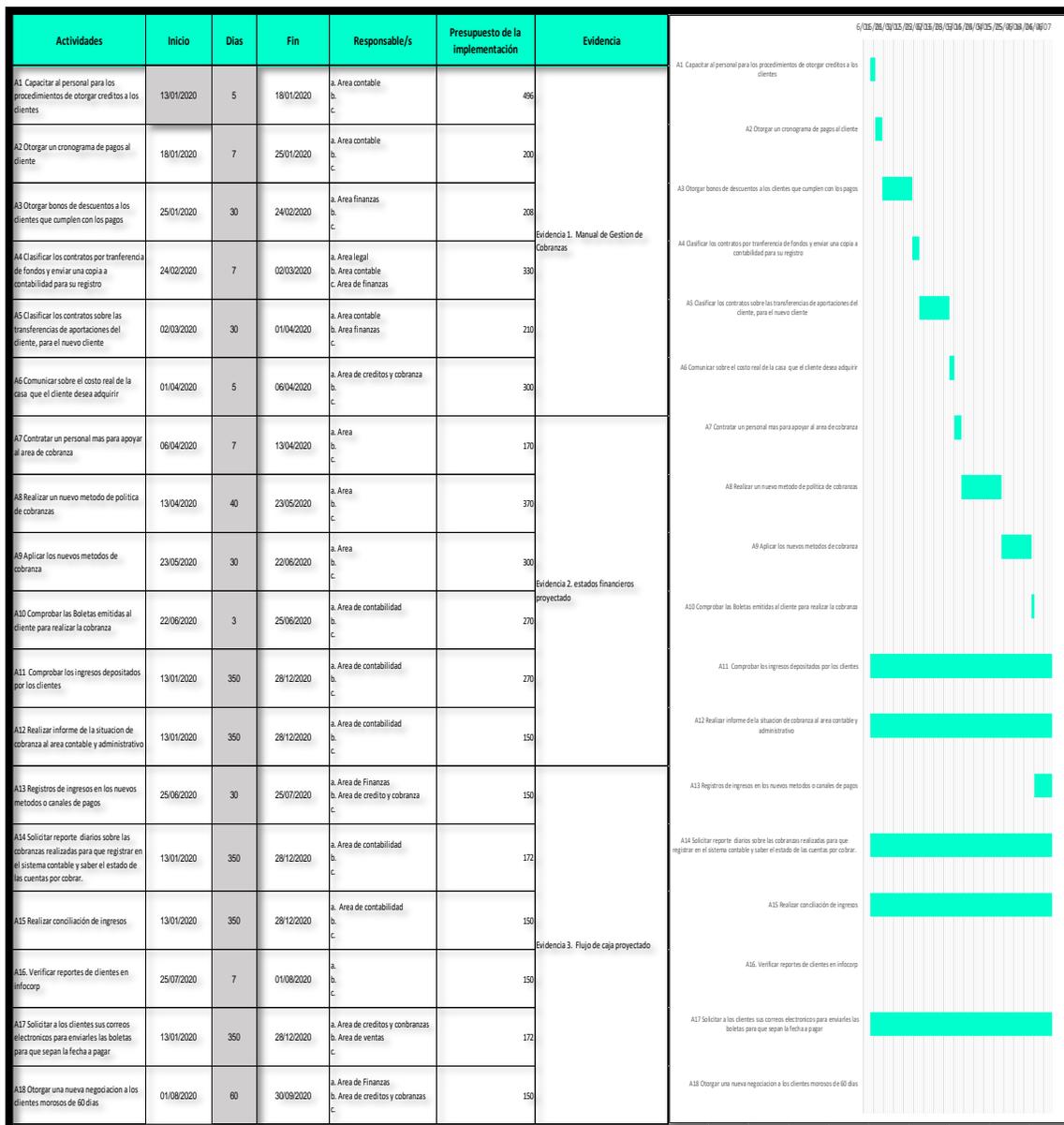


Figura 20. Matriz de táctica

Fuente: Elaboración propia

3.4.7 Evidencias 1

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2018 y 2019

(Expresado en Soles)

	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO							
Activo corriente							
Efectivo y equivalente de efectivo	6,994,285	9,533,281	10,486,609	11,535,270	12,688,797	13,957,677	15,353,444
Cuentas por cobrar a comerciales terceros	494,897	1,896,951	2,409,128	3,011,410	3,764,262	4,705,328	5,881,660
Cuentas por cobrar al personal, accionista	243,703	293,285	263,959	237,566	213,811	192,432	173,191
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	298,548	778,412	973,015	1,556,824	1,977,166	2,550,545	3,290,203
Otras cuentas por cobrar	43,007	51,750	56,925	62,618	68,879	75,767	83,344
Total activo corriente	8,074,440	12,553,679	14,189,636	16,403,687	18,712,916	21,481,748	24,781,841
Activo no corriente							
Inversión inmobiliaria	6,850,000	6,301,000	6,616,050	6,946,853	7,294,195	7,658,905	8,041,850
propiedades de inversion	1,170,778	2,434,522	2,556,248	2,684,061	2,818,264	2,959,177	3,107,136
Total activo no corriente	8,020,778	8,735,522	9,172,298	9,630,913	10,112,459	10,618,082	11,148,986
TOTAL ACTIVO	16,095,218	21,289,201	23,361,934	26,034,600	28,825,375	32,099,830	35,930,827
Pasivo y Patrimonio							
Pasivo corriente							
Remuneración por pagar	125,478	189,422	170,482	153,435	138,093	124,285	111,857
Cuentas por pagar comerciales	1,885,420	1,964,944	2,318,634	2,759,174	3,338,601	4,073,093	5,050,636
Otras cuentas por pagar	767,285	1,538,835	1,661,942	1,811,517	1,992,668	2,172,008	2,389,209
Cuentas por pagar a relacionados	1,396,927	3,099,913	4,179,243	5,422,495	6,920,666	8,712,381	10,758,163
Total pasivo corriente	4,175,110	6,793,114	8,330,301	10,146,620	12,390,028	15,081,767	18,309,865
Pasivo no corriente							
Pasivo por impuesto diferido	127,897	285,800	291,516	297,346	303,293	309,359	315,546
anticipo de clientes	3,987,211	3,404,287	3,608,544	3,857,534	4,011,835	4,172,309	4,380,924
Total pasivo no corriente	4,115,108	3,690,087	3,900,060	4,154,880	4,315,128	4,481,668	4,696,470
TOTAL PASIVO	8,290,218	10,483,201	12,230,361	14,301,501	16,705,156	19,563,435	23,006,335
Patrimonio							
Capital Social	4,020,000	5,020,000	5,020,000	5,020,000	5,020,000	5,020,000	5,020,000
Acciones de inversión	2,510,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000	2,310,000
Otras reservas de capital	196,000	196,000	196,000	196,000	196,000	196,000	196,000
Resultados acumulados	1,079,000	3,280,000	3,605,573	4,207,099	4,594,218	5,010,396	5,398,491
Total patrimonio	7,805,000	10,806,000	11,131,573	11,733,099	12,120,218	12,536,396	12,924,491
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	16,095,218	21,289,201	23,361,934	26,034,599	28,825,374	32,099,830	35,930,827

Figura 21. Estados de situación financiera proyectados

Fuente: Elaboración propia

Análisis Horizontal						Análisis Vertical						
2019	2021	2022	2023	2024	2025	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
36.30%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	43%	45%	45%	44%	44%	43%	43%
283.30%	27.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	3%	9%	10%	12%	13%	15%	16%
20.35%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	0%
160.73%	25.00%	60.00%	27.00%	29.00%	29.00%	2%	4%	4%	6%	7%	8%	9%
20.33%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
55.47%	13.03%	15.60%	14.08%	14.80%	15.36%	50%	59%	61%	63%	65%	67%	69%
-8.01%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	43%	30%	28%	27%	25%	24%	22%
107.94%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	7%	11%	11%	10%	10%	9%	9%
8.91%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	50%	41%	39%	37%	35%	33%	31%
32.27%	9.74%	11.44%	10.72%	11.36%	11.93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
50.96%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	-10.00%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%
4.22%	18.00%	19.00%	21.00%	22.00%	24.00%	12%	9%	10%	11%	12%	13%	14%
100.56%	8.00%	9.00%	10.00%	9.00%	10.00%	5%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
121.91%	34.82%	29.75%	27.63%	25.89%	23.48%	9%	15%	18%	21%	24%	27%	30%
62.71%	22.63%	21.80%	22.11%	21.73%	21.40%	26%	32%	36%	39%	43%	47%	51%
123.46%	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
-14.62%	6.00%	6.90%	4.00%	4.00%	5.00%	25%	16%	15%	15%	14%	13%	12%
-10.33%	5.69%	6.53%	3.86%	3.86%	4.79%	26%	17%	17%	16%	15%	14%	13%
26.45%	16.67%	16.93%	16.81%	17.11%	17.60%	52%	49%	52%	55%	58%	61%	64%
24.88%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25%	24%	21%	19%	17%	16%	14%
-7.97%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16%	11%	10%	9%	8%	7%	6%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
203.99%	9.93%	16.68%	9.20%	9.06%	7.75%	7%	15%	15%	16%	16%	16%	15%
38.45%	3.01%	5.40%	3.30%	3.43%	3.10%	48%	51%	48%	45%	42%	39%	36%
32.27%	9.74%	11.44%	10.72%	11.36%	11.93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 22. Análisis de estados financiera proyectados

Fuente: Elaboración propia

Estado de resultado integrales

por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2019

(Expresado en Soles)

								Análisis Horizontal					
	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ingreso por venta de inmuebles	7,935,220	10,923,200	12,015,520	13,217,072	14,538,779	15,992,657	17,591,923	38%	10%	10%	10%	10%	10%
Costo de venta de inmuebles	-4,126,314	-6,116,992	-6,488,381	-7,269,390	-8,141,716	-9,115,815	-10,203,315	48%	6%	12%	12%	12%	12%
Utilidad Bruta	3,808,906	4,806,208	5,527,139	5,947,682	6,397,063	6,876,843	7,388,608	26%	15%	8%	8%	8%	7%
Gastos de Ventas	-522,264	-629,782	-673,867	-714,299	-750,014	-780,015	-803,415	21%	7%	6%	5%	4%	3%
Gastos administrativo	-783,396	-944,673	-1,010,800	-1,071,449	-1,125,021	-1,170,022	-1,205,122	21%	7%	6%	5%	4%	3%
Total Gastos operativos	-1,305,660	-1,574,456	-1,684,667	-1,785,748	-1,875,035	-1,950,036	-2,008,537	21%	7%	6%	5%	4%	3%
utilidad operativa	2,503,246	3,231,752	3,842,472	4,161,935	4,522,028	4,926,806	5,380,070	29%	19%	8%	9%	9%	9%
Ingreso Financiero neto	-298,250	-480,571	-528,628	-581,491	-639,640	-703,604	-773,964	61%	10%	10%	10%	10%	10%
Diferencia de cambio, neto	-28,924	-91,259	-100,385	-110,423	-121,466	-133,612	-146,974	216%	10%	10%	10%	10%	10%
Resultado antes de participaciones e impuestos	-327,174	-571,830	-629,013	-691,914	-761,106	-837,216	-920,938	75%	10%	10%	10%	10%	10%
Impuesto a la renta													
Utilidad Neta del Ejercicio	2,176,072	2,659,922	3,213,459	3,470,021	3,760,922	4,089,590	4,459,132	22%	21%	8%	8%	9%	9%

Figura 23. Estados de resultados proyectados- análisis horizontal

Fuente: Elaboración propia

Estado de resultado integrales

por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2019

(Expresado en Soles)

								Análisis Vertical						
	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ingreso por venta de inmuebles	7,935,220	10,923,200	12,015,520	13,217,072	14,538,779	15,992,657	17,591,923	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Costo de venta de inmuebles	-4,126,314	-6,116,992	-6,488,381	-7,269,390	-8,141,716	-9,115,815	-10,203,315	-52%	-56%	-54%	-55%	-56%	-57%	-58%
Utilidad Bruta	3,808,906	4,806,208	5,527,139	5,947,682	6,397,063	6,876,843	7,388,608	48%	44%	46%	45%	44%	43%	42%
Gastos de Ventas	-522,264	-629,782	-673,867	-714,299	-750,014	-780,015	-803,415	-7%	-6%	-6%	-5%	-5%	-5%	-5%
Gastos administrativo	-783,396	-944,673	-1,010,800	-1,071,449	-1,125,021	-1,170,022	-1,205,122	-10%	-9%	-8%	-8%	-8%	-7%	-7%
Total Gastos operativos	-1,305,660	-1,574,456	-1,684,667	-1,785,748	-1,875,035	-1,950,036	-2,008,537	-16%	-14%	-14%	-14%	-13%	-12%	-11%
utilidad operativa	2,503,246	3,231,752	3,842,472	4,161,935	4,522,028	4,926,806	5,380,070	32%	30%	32%	31%	31%	31%	31%
Ingreso Financiero neto	-298,250	-480,571	-528,628	-581,491	-639,640	-703,604	-773,964	-4%	-4%	-4%	-4%	-4%	-4%	-4%
Diferencia de cambio, neto	-28,924	-91,259	-100,385	-110,423	-121,466	-133,612	-146,974	0%	-1%	-1%	-1%	-1%	-1%	-1%
Resultado antes de participaciones e impuestos	-327,174	-571,830	-629,013	-691,914	-761,106	-837,216	-920,938	-4%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%
Impuesto a la renta														
Utilidad Neta del Ejercicio	2,176,072	2,659,922	3,213,459	3,470,021	3,760,922	4,089,590	4,459,132	27%	24%	27%	26%	26%	26%	25%

Figura 24. Estados de resultados proyectados- análisis vertical

Fuente: Elaboración propia

Flujo de caja proyectado

Datos

Tasa de crecimiento	0.15
Tasa: cuentas por cobrar/ventas	0.10
Gastos de ventas y administrativo	0.05
Costo de ventas	0.05

Partidas		2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas proyectadas	S/.	7,935,220	9,125,503	10,494,328	12,068,478	13,878,749	15,960,562	18,354,646
Total Ingresos	S/.	7,935,220	9,125,503	10,494,328	12,068,478	13,878,749	15,960,562	18,354,646
Cobranzas vigentes	S/.	494,897	569,132	654,501	752,676	865,578	995,415	1,144,727
Total cobranzas	S/.	494,897	569,132	654,501	752,676	865,578	995,415	1,144,727
Egresos proyectados								
Costos de Ventas	S/.		-6,116,992	-6,488,381	-7,269,390	-8,141,716	-9,115,815	-10,203,315
Gastos de Ventas	S/.		-629,782	-673,867	-714,299	-750,014	-780,015	-803,415
Gasto administrativo	S/.		-944,673	-1,010,800	-1,071,449	-1,125,021	-1,170,022	-1,205,122
Total egresos	S/.		-7,691,448	-8,173,048	-9,055,137	-10,016,751	-11,065,851	-12,211,853
Sub total	S/.	7,440,323	1,434,055	2,321,280	3,013,341	3,861,998	4,894,711	6,142,793
Saldo Inicial			7,440,323	8,874,378	11,195,659	14,208,999	18,070,997	22,965,708
	S/.							
Saldo Final	S/.	7,440,323	8,874,378	11,195,659	14,208,999	18,070,997	22,965,708	29,108,502

Figura 25. Flujo de caja proyectados

Fuente: Elaboración propia

3.4.8 Evidencias del KPI para el objetivo 1.

Análisis de rentabilidad – proyección

Ratios de Rentabilidad	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Utilidad Neta	2,176,071.80	2,659,922.40	3,213,458.71	3,470,020.56	3,760,922.20	4,089,589.94	4,459,132.25
Total patrimonio	7,805,000.00	10,806,000.00	11,131,573.00	11,733,098.84	12,120,217.87	12,536,395.61	12,924,491.49
Rendimiento sobre el Patrimonio (RO)	27.88%	24.62%	28.87%	29.57%	31.03%	32.62%	34.50%
tasa de crecimiento	5%						
Utilidad Neta	2,176,071.80	2,659,922.40	3,213,458.71	3,470,020.56	3,760,922.20	4,089,589.94	4,459,132.25
Total Activo	16,095,218.00	21,289,201.00	23,361,934.11	26,034,599.83	28,825,374.72	32,099,829.90	35,930,826.80
Rendimiento Sobre los Activos (ROA)	13.52%	12.49%	13.76%	13.33%	13.05%	12.74%	12.41%
tasa de crecimiento	3%						

Figura 26. Análisis de rentabilidad – proyección

Fuente: Elaboración propia

Se demuestra que el ratio de rendimiento sobre los activos, es para saber el estado económico, según los importes que se obtuvo de la proyección de los cinco años del año 2021 al 2025 es de 5% de crecimiento, para conocer los resultados de la rentabilidad es 24.62%, 28.87%, 29.57%, 31.03%, 32.62%, 34.50%, dicho de esta manera se logró plantear esta estrategia. Hay que mencionar, además sobre la aplicación del ratio de rendimiento es para conocer realmente la situación de la rentabilidad del patrimonio logrando demostrar en los siguientes resultados del año 2021 al año 2025, hay un crecimiento del 3% del cual es favorable. Además, los resultados de la proyección de los cinco años son de: 13.52%, 12.49%, 13.76%, 13.33%, 13.05%, 12.74%, 12.41%, la finalidad de la proyección es para conocer el crecimiento de la empresa y mas aun es una herramienta para saber a detalles sobre tomar nuevas decisiones para lograr un crecimiento.

3.4.9 Evidencias del KPI para el objetivo 2

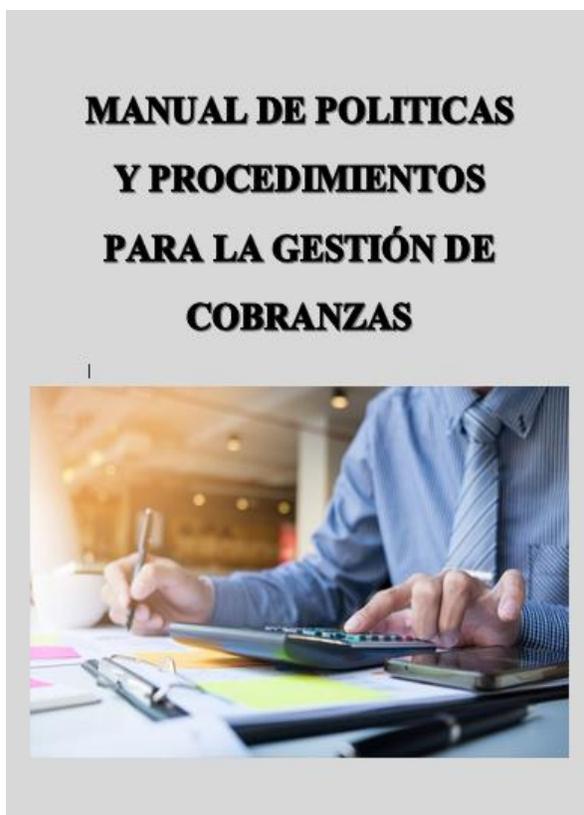


Figura 27. Política de Gestión de Cobranza

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la situación económica de la empresa y sobre el objetivo que se tiene que lograr es según como lo indica la empresa, se va realizar una nueva política de créditos y cobranzas, donde va a indicar los procedimientos de como trabajar, respetando las pasos y obligaciones de cada integrante del área, como créditos y cobranzas, finanzas y contable, esto será una herramienta de utilidad para la mejora los procedimientos y tener información fiable para la empresa, como cuando pedir un reporte sobre los ingresos, a cuentas a cobrar según la situación de cada cliente, las cuentas incobrables o morosos, las transferencias de fondos, archivar todos los procedimientos, documentos, que sean necesario para poder registrar y hacer validar al cliente y sus obligaciones frente a la empresa.

3.4.10 Evidencias del KPI para el objetivo 3

Análisis de rotación de cuentas por cobrar - proyección

Ratios de Gestion	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas netas	7,935,220.00	10,923,200.00	12,015,520.00	13,217,072.00	14,538,779.20	15,992,657.12	17,591,922.83
Cuentas por cobrar comerciales	494,897.00	1,896,951.00	2,409,127.77	3,011,409.71	3,764,262.14	4,705,327.68	5,881,659.59
Rotacion de Cuentas por Cobrar	16.03	5.76	4.99	4.39	3.86	3.40	2.99
tasa de crecimiento	-12%						
Conversion en días	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00	360.00
Rotacion de cuentas por cobrar	16.03	5.76	4.99	4.39	3.86	3.40	2.99
Días Promedio de Cobro	22.45	62.52	72.18	82.02	93.21	105.92	120.36
tasa de crecimiento	13.64%						

Figura 28. Análisis de ratio. de cuenta por cobrar - proyección

Fuente: Elaboración propia

Tomando en consideración el análisis se logra demostrar sobre las ventas, cuentas pendientes de cobros a comerciales, que es aplicado por la rotación de las cuentas pendientes de cobros se tiene como resultado una disminución del -12%, de la proyección de los cinco años del 2021 al 2025, logrando tener como resultado, son los siguientes; 16.03, 5.76, 4.99, 4.39, 3.86, 3.40, 2.99 según esta demostrado en las veces de cobranza, que sería bueno para la empresa. Teniendo en cuenta que los días promedio de cobro, siendo el tercer objetivo, por otra parte utilizara la rotación de las cuentas pendientes de cobros, siendo de utilidad para conocer los días de cobros, la proyección de cinco años del año 2021 al año 2025 demuestra los siguientes resultados; 22.45, 62.52, 72.18, 82.02, 105.92, 120.36 de días, según los procesos de cobros esta en 30 días a clientes (personas naturales), tomando en consideración a clientes (personas jurídicas), que tienen un beneficio de 60 a 120 días para el fraccionamiento de la cobranza, teniendo en cuenta que la empresa esta creciendo de forma continua.

3.4.11 Evidencias del KPI para el objetivo 4

Análisis liquidez general - proyección

Ratios de Liquidez	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Total activo corriente	8,074,440.00	12,553,679.00	14,189,636.01	16,403,686.82	18,712,916.06	21,481,748.31	24,781,841.13
Total pasivo corriente	4,175,110.00	6,793,114.00	8,330,300.52	10,146,620.45	12,390,028.07	15,081,767.00	18,309,864.92
Liquidez General	1.93	1.85	1.70	1.62	1.51	1.42	1.35
tasa de crecimiento	5%						
Activo corriente	8,074,440.00	12,553,679.00	14,189,636.01	16,403,686.82	18,712,916.06	21,481,748.31	24,781,841.13
Pasivo corriente	4,175,110.00	6,793,114.00	8,330,300.52	10,146,620.45	12,390,028.07	15,081,767.00	18,309,864.92
Capital de Trabajo	3,899,330.00	5,760,565.00	5,859,335.48	6,257,066.38	6,322,887.99	6,469,980.30	6,756,975.21
tasa de crecimiento	4.44%						

Figura 29. Análisis liquidez general - proyección

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente grafico se logra demostrar sobre la liquidez general, con respecto a los resultados se obtuvo en el año 2018 como resultado es 1.93 soles y la proyección de los cinco años del año, en el año 2025 tiene como resultado 1.35 soles, tomando en consideración que tiene como objetivo llegar el resultado de 1.35 soles del resultado de liquidez general, hay que mencionar que los procedimientos deben de cumplirse, tomando en cuenta que la persona a cargo es el administrador. Además el siguiente indicador es la capital de trabajo, se trabaja con finalidad de lograr analizar la liquidez, se logra realizar con el propósito de proyectar a cinco años del año 2021 al año 2025, obteniendo como resultado los siguientes: 3,899,330, 5,760,565, 5,859,335.48, 6,257,066.38, 6,322,887.99, 6,469,980.30, 6,756,975.21, además se puede ver el crecimiento de la empresa, teniendo en cuenta va a tener buenos resultados en un largo plazo.

3.4.12 Evidencias del KPI para el objetivo 5

Análisis vertical flujo de caja - proyección

Análisis Vertical	2019	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Cuentas por cobrar</u>	544,387	598,825	658,708	724,579	797,037	876,740
Ingresos proyectados	9,125,503	10,494,328	12,068,478	13,878,749	15,960,562	18,354,646
tasa de crecimiento	5%					

Figura 30. Análisis vertical flujo de caja - proyección

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico demuestra el análisis vertical del flujo de caja proyectado, lo cual esto usa de las cuentas por cobrar proyectados es de 10% y de las ventas están proyectados en un 15% que fueron proyectados en un periodo de cinco años del año 2021 al año 2025, tomando en consideración que hay una tasa de crecimiento del 5% que es bueno para la empresa este crecimiento.

3.4.13 Evidencias del KPI para el objetivo 6

Análisis de grado endeudamiento - proyección

Ratios de Solvencia	2018	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Pasivo totales	8,290,218.00	10,483,201.00	12,230,360.74	14,301,500.54	16,705,156.44	19,563,434.64	23,006,335.17
Activos totales	16,095,218.00	21,289,201.00	23,361,934.11	26,034,599.83	28,825,374.72	32,099,829.90	35,930,826.80
Grado de Endeudamiento	51.51%	49.24%	52.35%	54.93%	57.95%	60.95%	64.03%
tasa de crecimiento	5%						

Figura 31. Análisis de grado endeudamiento - proyección

Fuente: Elaboración propia

En los resultados que se obtuvo se logra demostrar el grado de endeudamiento que la empresa pueda pasar y después pueda tomar medidas para el crecimiento de la empresa, este ratio de solvencia se proyectó para cinco años del año 2021 al año 2025, teniendo como resultado lo siguiente; 51.51%, 49.24%, 52.35%, 54.93%, 57.95%, 60.95%, 64.03%, logrando demostrar que la empresa a tenido un crecimiento a largo plazo.

IV DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El trabajo de investigación realizado esta nombrado como “Gestión las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria, Lima 2019”, con la finalidad de obtener resultados de las operaciones financieras, con el objetivo de ayudar a la empresa en el tema de cuentas pendientes de cobro en la empresa inmobiliaria, lima 2019, además tomando en consideración que se realizo propuesta para la empresa para brindarle alguna solución al problema.

La empresa necesita realizar un nuevo cambio o mejorar las políticas de cobranzas, con el propósito de lograr el objetivo de la empresa de poder recaudar mas ingresos, con la finalidad que la empresa pueda hacer realizar proyecciones sobre las decisiones de cobranza, claro cuando se tiene el resultado económico de la empresa, se relaciona con Vásquez y Vega (2016), menciona claramente que las evaluaciones administrativa que se trabaja en la empresa, no llevan un control adecuado por falta de una organización bien planificada de las cuentas por cobrar, todo esto pasa por no realizarse bien el manual de control y que los personales del área necesite aplicarlo de una forma adecuada con la finalidad de ser mas eficiente.

El sistema de control es una ayuda para ser mas eficaz, considerando en el área de créditos y cobranza, porque es una necesidad de las empresas de hacer cumplir los objetivos, pero por motivos diversos se presentan razones que impiden o retrasa las operaciones, lo que lleva a sacar conclusión o un informe sobre el área de créditos y cobros que no están logrando a sus objetivos de poder recaudar mas liquide, según menciona Pérez y Ramos (2016), tomando en consideración a la cartera de morosidad, todo esto debe ser trabajando bajo un control de las operaciones de todas las áreas con la finalidad de ser mas eficaz y poder obtener resultados positivo.

Los cobros a los clientes son esencial para toda empresa porque recauda ingresos para obtener liquidez, porque tiene obligaciones por cumplir y que la empresa pueda seguir

trabajando, tomando en consideración los procesos sobre realizar la cobranza a los clientes según situación, los trabajos realizados en el año 2018 tiene una mejora en los cobros, pero en el año 2019 no se logra realizar un buen funcionamiento del área de cobros porque tiene un importe alto, llegando a obtener un importe no desfavorable para la empresa, esto demuestra que se a incrementado la cartera de clientes de morosidad, tomando en consideración el trabajo del área de cobros porque es ineficaz y no logra el objetivo de recaudar mas ingresos, mas aún dice Torres (2017), la importancia que se tiene las políticas y procesos de cobros, que por no lograr el objetivo de la empresa de cumplir con los cobros a los clientes la empresa estaría afectado a no poder cumplir con sus obligaciones.

Es necesario tomar en cuenta que la liquidez es fundamental para la empresa, se logra realizar un presupuesto de cobros en una proyección, determinarlo para poder conocer y luego tomar la decisión de cómo llegar a cumplir a los importes, tomando los argumentos de Encalada (2016), no llego a tener la misma conclusión, sobre el control de las operaciones de cobranza, que esto ayudaría a mejorar recaudar mas ingresos, pero no se podrá cobrar a corto plazo a clientes.

Con respecto a las ratios financieras es una herramienta esencial para los del área de finanzas, porque ayuda a conocer la realidad o situación de la empresa, tomando claro que esto también lo puede realizar el contador, conocer el estado económico de la situación de la empresa, además estoy de acuerdo con Herrera, Betancourt, Herrera, Rodríguez y Vivanco (2016), sobre el uso de los ratios es una herramienta que sencillamente apoya a conocer el estado de la empresa, y esto a la vez favorece a tomar las decisiones correctas para lograr crecer económicamente.

Las cuentas pendientes de cobros a los clientes, tiene que ser un buen resultado para que la empresa tenga un buen estado financiero, pero en caso de presentarse situaciones como los procedimientos de cobros, sobre el área de créditos y cobranza no logre realizar de una manera adecuada el objetivo, la empresa se vería en riesgo y tomaría nuevas medidas para llegar al objetivo, como lo indica, Jaramillo, Armijos y Loaysa (2018), se debe tomar en cuenta la empresa no esta logrando el objetivo, de recaudar mas ingresos porque logro incrementar las

cuentas pendientes de cobros a clientes y al personal, tomando en consideración que los ratios aplicado en esta investigación demuestra que la empresa necesita tomar nuevas medidas, para llegar el objetivo de tener mas ingresos, y disminuyendo las cuentas por cobrar, para poder estar estable y no tener mas gastos. Además, tomando en consideración de aplicar un nuevo modelo de política para el buen funcionamiento del equipo o área de cobros para que puedan seguir las políticas y cumplir con sus obligaciones para estar estables y ser eficaz en el área.

En cuanto a los ratios se debe de trabajar de una manera adecuada para poder realizar bien el estudio y el análisis de los ee.ff de la empresa, por ello es necesario de presentar los ee.ff para lograr obtener la información primordial, lo que se utiliza son los estados financieros y los estados de resultados, según el autor Rivera, Medina, Hernández, Comas y Medina (2017), destaca como llevar a cabo una mejora de las cuentas pendientes de cobro a los clientes, que se deben de realizar los estados financieros y luego aplicar los ratios para saber la realidad de la empresa, luego deben de reunirse la gerencia y manifestar los problemas que la empresa presenta y que necesitan tomar nuevas decisiones para poder estar estable, pero luego la gerencia tomara las decisiones correctas sabiendo como esta la empresa para seguir mejorar y disminuir las cuentas pendientes de cobro, para poder recuperar su liquidez.

4.2. Conclusiones

- Primera** : Las cuentas por cobrar se incrementaron en los últimos años 2018 al 2019, debido a la facilidad de crédito que la empresa otorgaba a los clientes sin respaldo a los intereses de la misma. En consecuencia, se encontraron deudas pendientes con mas de 180 días de antigüedad. A pesar de ello, el nivel de ventas aumentó en su mayoría en pagos a crédito para atraer a nuevos clientes, por lo cual se optó por modificar algunas políticas de otorgamiento de crédito que permita incrementar la liquidez.
- Segunda** : Se concluyo que para la liquidez en la empresa inmobiliaria se mide a través de la división total del efectivo entre el total del pasivo corriente de un mismo periodo. La liquidez inmediata para el año 2018, dispone de efectivo un 1.68 soles y para el año 2019 hubo una disminución y logrando ser el porcentaje de 1.40 soles, por cada sol deuda para lograr cumplir con las obligaciones en el periodo del presente año.
- Tercera** : Con respecto a los factores internos que influyen dentro de la contabilidad de la inmobiliaria, uno de los principales es la proyección de flujo de caja, debido a que ayuda conocer en forma rápida la liquidez de la empresa. Por otra parte el grado de endeudamiento se consideró también como un factor interno, dado que permite conocer la capacidad del adeudo que pueda tener la empresa.
- Cuarta** : El incremento de la cartera de morosidad es por la falta de capacitación del personal del área de créditos y cobranza, a pesar de que se trabajó con un especialista, la falta de coordinación con las otras áreas y una base de datos no conciliada mostraban montos irreales de las deudas pendientes.

4.3. Recomendaciones

- Primera** : Se debe implementar una nueva política de crédito y cobranza, así como asesorar al personal para que puedan aplicarlos con el fin de disminuir las cuentas morosas de cuentas por cobrar.
- Segunda** : Se debe de realizar un flujo de caja de todas las operaciones que se realiza dentro de la empresa inmobiliaria, para tener un mayor control de las operaciones de ingresos y salidas.
- Tercera** : Se recomienda realizar trimestralmente un cierre de los estados financieros, luego realizar una proyección de los mismos. Además, se debe aplicar los ratios financieras para conocer el estado económico de la empresa.
- Cuarta** : Se recomienda solicitar al área de créditos la información conciliada de las cuentas pendientes de cobros, para que el área de cobros tenga la información real del crédito otorgado a los clientes y la deuda por cobrar así lograr el objetivo de incrementar la liquidez para la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, S. (1995). Entrevistas y cuestionarios. México: Etnografía.
- Álvarez, M. (2001). En Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.
- Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. (p. 28). México: Panorama.
- Arias, P., Abril, R., & Villazana, S. (2015). Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable. Lima: Gaceta Juridica S.A.
- Arias, P., Abril, R., & Villazana, S. (2015). Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable. Lima: Juridica S.A.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Chile: Redalyc.org (3), 2-3.
- Asnef. (2016). El crédito al consumo lo que hay que saber.
- Asobancaria. (2015). Que es el crédito. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-credito/>.
- Ayala, P. (2008). La Cuenta 14 Cuentas por Cobrar al Personal, a los accionistas, directores y gerentes en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. Lima: Actualidad Empresarial.
- Bañuelos, S. (2012). Los errores más comunes en crédito y cobranza. (p. 2). México: Logistic Summit & Expo. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-y-cobranza>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales. (Segunda ed.). (p. 56). Mexico: Pearson Educación.
- Bernal, M. (2004). Contabilidad Sistema y Gerencia. (p.157). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_drbMC&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar++en+libros+en+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidlbCcv8XaAhUiheAKHZWQBJwQ6AEIRDAF#v=onepage&q=liquidez&f=false
- Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. (p. 170). España: Gestión 2000. doi:ISBN: 9788480889612
- Campos, L. (s.f.). Administración Financiera. (p. 6). Unad, 10. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50513625/312540997-ADMINISTRACIONFINANCIERA-UNAD.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DADMINISTRACION_FINANCIERA_UNA

- Cardenas, 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 Publica*. (Octubre 2013)., Universidad Francisco de Paula Santander, Ocoña. Colombia.
- Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana. (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. (Primera ed). (p. 22). Ciudad de Guayaquil, Ecuador: UIDE. doi:ISBN 978-9942-36-316-9
- Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana. (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. (Primera ed). (p.20). Ciudad de Guayaquil, Ecuador: Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. doi:ISBN 978-9942-36-316-9
- Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana. (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. (Primera ed). (p. 34). Ciudad de Guayaquil, Ecuador: UIDE. doi:ISBN 978-9942-36-316-9
- Carhuancho, Nolazco,, Sicheri,, Guerrero, & Casana. (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. (Primera ed). (p.16). Ciudad de Guayaquil, Ecuador: Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. doi:ISBN 978-9942-36-316-9
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima ed.). México: p.223 McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima ed.). Mexico: p.224 McGraw-Hill.
- Conexionesan. (2017). Los reportes de tesorería y su utilidad en el manejo financiero. (p. 1). Lima: Conexionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/los-reportes-de-tesoreria-y-suutilidad-en-el-manejo-financiero/>
- Correa, P., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell. (p. 4).: *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4. doi:ISSN: 1696-8352
- Cortés, M. M., Joya, R., Velázquez, J. J., & Lepe, B. (2018). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Scielo*, 16. doi:ISSN 2306-9155
- Cruz, C. (2016). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior. *Revista Científica De FAREM-Estelí*,(7), 26-33, (julio-septiembre 2013). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628>

- Díaz, D. d. (2018). Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros. Revista de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección,(10). Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20196/20157>
- Domínguez, P. (2007). Manual de análisis financiero. (p.16). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL3Zqa6MvaAhUPoVMKHWFmBZAQ6AEIMzAD#v=onepage&q=liquidez&f=false>
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo. doi:1024-9435
- Economipedia. (2017). Crédito. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/credito.html>.
- Encalada, L. E. (2016). Provision de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Itnvescom S.A. Tesis de título profesional. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Fekete, A. (1984). Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito. Comitee for Monetary Research and Educación (429), 2 y 9.
- Fekete, A. (1984). Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: liquidez y colapso del crédito. (Vol. 429). Comitee for Monetary Research and Educación (429), 2 y 9.
- Fernández, R. (2019). Administración de cuentas por cobrar. (p. 1): Academia.edu, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/15208410/ADMINISTRACION_DE_CUENTAS_POR_COBRAR
- Fidias, A. (1999). El proyecto de investigación guía para su elaboración. (Tercera ed.). Venezuela.
- Flores, M. K., & Naval, Y. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan. Revista de Investigación Universitaria,(16). doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Flores, M., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. Revista de Investigación Universitaria (Julio 2018)., Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Galarza, J. (2000). En Administración Contemporeana. México: Mc Graw Hill.
- Galarza, J. (2000). Administración Contemporeana. Mexico: Mc Graw Hill.
- García, M., & Jorda, J. (2004). Dirección financiera. (p.151). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&pg=PA151>

&dq=liquidez&hl=es &sa=X&ved=0ahUKE wjDlfzq88vaAhVHy1 MKHfVhAWw4ChDo AQg8MAU#v=onepag e&q=liquidez&f=false

- García, M., & Jorda, J. (2004). Dirección financiera. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&pg=PA151 &dq=liquidez&hl=es &sa=X&ved=0ahUKE wjDlfzq88vaAhVHy1 MKHfVhAWw4ChDo AQg8MAU#v=onepag e&q=liquidez&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&pg=PA151&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKE wjDlfzq88vaAhVHy1 MKHfVhAWw4ChDo AQg8MAU#v=onepag e&q=liquidez&f=false)
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. (p. 230). México: Pearson educación.
- Gonzales, E., & Sanabria, E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. Revista de Investigación Universitaria (Marzo 2018)., Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Grasso, L. (2006). Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Encuentro grupo editor. doi:987-23022-3-5
- Guajardo, G. (2005). En Contabilidad para no contadores. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Guajardo, G. (2005). Contabilidad para no contadores. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & María del Pilar, B. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta ed.). (p. 339). Mexico: McGraw-Hill. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9
- Herrera, A. G., Betancourt, V. A., Herrera, A. H., & Vega, S. R. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. Revista de la Facultad de Ciencias Contables, 10. doi:ISSN: 1609-8196
- Herz, J. (2013). Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Herz, J. (2013). Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Horngren, C. (2010). Contabilidad. Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Horngren, C. (2010). Contabilidad. Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Horngren, C., Harrison, W., & Smith, L. (2003). Contabilidad. (p.138). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&printsec=frontcover&dq=contabilidad&hl=es&sa=X &ved=0ahUKEwi5r7p2cvaAhUIyIMKH VyfBSgQ6AEITTAH #v=onepage&q=liquid ez&f=false>
- Insight Acción. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. (p. 3). USA: Publications. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

- Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. (p. 212). México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA304&lpg=PA&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Scielo. doi:1815-0276
- Marcia, J., Mayra, A., & Mariuxi, L. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. Conference Proceedings UTMACH, 8. doi:ISSN 2588-056X
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan contable general empresarial - Mef. Peru. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/documentac/PCGE_2019.pdf
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. (p. 9). México: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, M. (2007). En La pequeña empresa. (p.50). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-0C&pg=PA51&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDlfzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQgsMAE#v=onepage&q=liquidez&f=false>
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. Scielo, XXXVIII, 106-115. doi:ISSN 1815-5936
- Perez, T., & Ramos, M. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. Tesis de título profesional. Trujillo: Universidad privada del norte.
- Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. (p. 169). México: Limusa.
- Robledo, J. (2009). Observación participante: informantes claves y rol del investigador. Nicaragua: Centro de Investigación Nure.
- Rodríguez, E. (2005). Metodología de la investigación. (Primera ed.). (p.79). doi:968-5748-66-7
- Sarabia, A. (1995). La Teoría General de Sistemas. (Primera ed.). Madrid: Isdefe.
- Sarabia, A. (1995). La Teoría General de Sistemas. (Primera ed.). (pg 82). Madrid: Isdefe.
- Torres, J. E. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. LTDA. Tesis de título profesional. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA,. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (Mayo 2017), Universidad de Guayaquil., Ecuador.

- Umasi, B., & Choquepuma, V. (2018). Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en los periodos 2011 -2015. Revista de Investigación Universitaria (Marzo 2018), Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Vargas, P. (2003). Consideraciones prácticas para la gestión del capital de trabajo en las Pymes innovadoras. Revista escuela de administración de negocios. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-660-1-10-20130727.pdf
- Vásquez, L. E., & Vega, E. M. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016. Tesis de título profesional. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de Cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, lima 2018.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Cuentas por cobrar				
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
¿Como mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa inmobiliaria, lima 2018 - 2019?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa inmobiliaria, lima 2018 - 2019	Política de cobranza	1. Corto plazo			
			2. Largo Plazo			
		Procedimiento de cobranza	3. Control de correos corporativo			
			4. Realizar llamada telefónica			
		Cuentas por cobrar al personal, accionista	5. Préstamo al personal			
			6. Préstamo al accionista			
		Liquidez	7. Corto plazo			
			8. Largo plazo			
		Crédito	9. Riesgo bajo			
			10. Riesgo alto			
Problemas específicos	Objetivos específicos					
¿Cuál es el diagnostico de las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?	examinar las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, lima 2018 - 2019					
¿Como mejorar la liquidez en una empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?	analizar los ingresos de cuentas por cobrar en la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019					
¿Cuáles son los factores internos que influyen sobre las cuentas por cobrar de la empresa inmobiliaria, Lima 2018 - 2019?	Implementar una solución a las cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018 - 2019.					
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Deductivo		Población: 20 trabajadores Muestra: 3 trabajadores Unidad informante: Contador General, Asistente contable y Asistente cobranza	Técnicas: entrevistas y Análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental	Procedimiento: Recopilación de datos Análisis de datos: Atlas ti, Excel		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS



**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
GESTIÓN DE COBRANZAS**

“MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CREDITO Y COBRANZAS”

1. Misión y Visión

a) Misión

Lograr tener una buena gestión de los créditos y cobranzas, con la finalidad de poder rebajar el riesgo del crédito otorgado y además de la cartera vencida, por ello se realiza el manual de políticas para la gestión de créditos y cobranzas.

b) Visión

Obtener el reconocimiento del área de créditos y cobranza que cumplen con los objetivos óptimos y calidad de obtener mas flujos de ingresos.

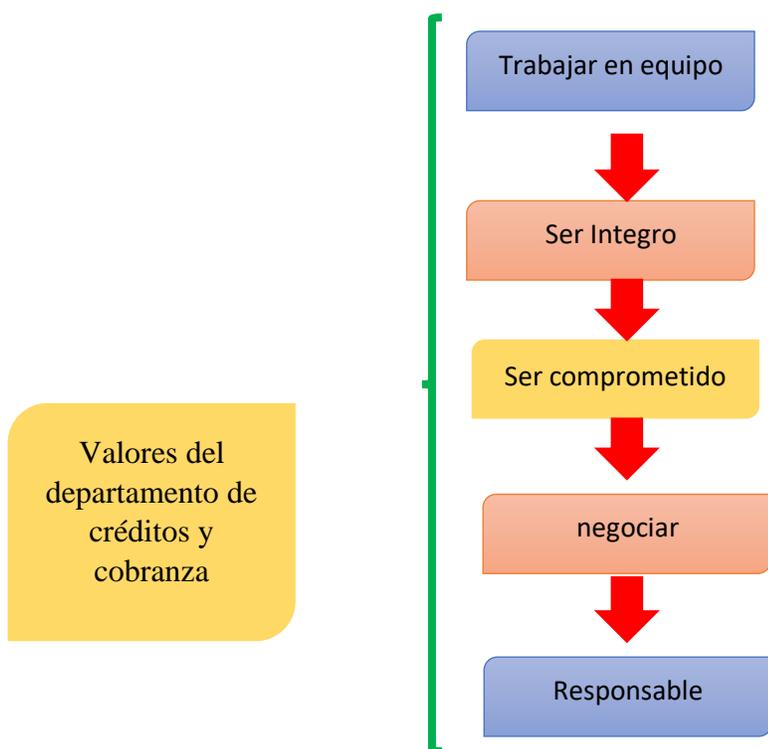


Figura 13. Valores del departamento de créditos y cobranza

Fuente: Elaboración propia

Trabajar en equipo; lograr ser un equipo capacitado y profesional que logre relacionarse con el cliente y además trabajar con un adecuado procedimiento y políticas de créditos y cobranza

Integro; los trabajadores del departamento de créditos y cobranza deben de laborar con total transparencia

Comprometido; desarrollar una mejora en la gestión de crédito y cobranza con la finalidad de satisfacer al cliente.

Negociar; el personal del área de créditos y cobranza debe de tener una buena comunicación efectiva con los clientes, con la finalidad de brindarle solución al problema.

Responsable; teniendo en cuenta que deben de cumplir el procedimiento y la política que lleve al cliente a cumplir con las obligaciones de pago.

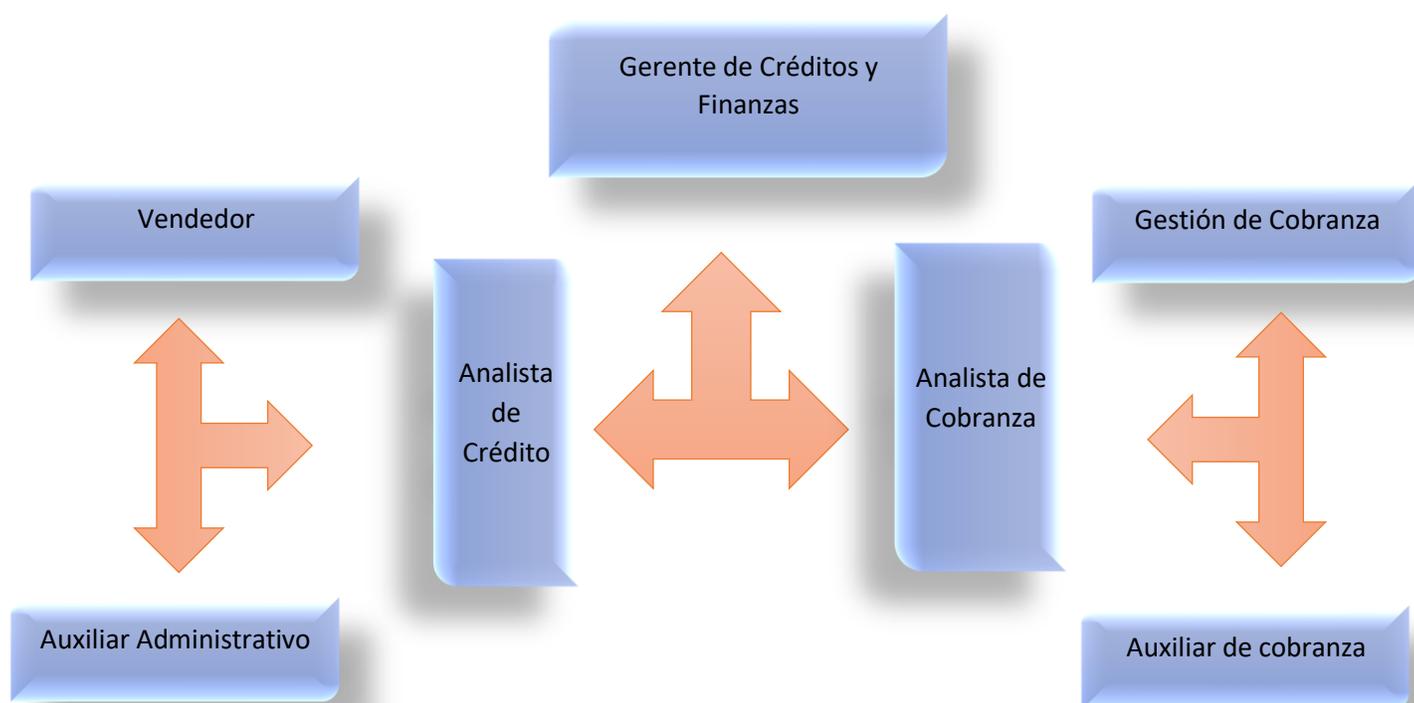


Figura 14. Departamento de créditos y cobranza

Fuente: Elaboración propia

Gerente de créditos y finanzas

El personal deberá de realizar las siguientes funciones

- Coordina y controla las actividades, la gestión de créditos y cobranzas, con la finalidad de poder asegurar las ventas propuesta por la empresa.
- Propone controles administrativos con la finalidad de reducir la cartera vencida
- Propone nuevo estándar de evaluación crediticia
- Gestiona los pagos de los proveedores
- Administrar la cartera crediticia heredada a los clientes con la finalidad de tener rentabilidad
- Brindar información al cliente sobre la casa y los créditos

Analista de crédito y cobranza.

- Demostrar un buen trato amable al cliente sobre el inmueble adquirido, con la finalidad de satisfacer la necesidad del cliente.
- Brindar al cliente toda la información sobre la casa, el costo y la garantía que se le brinda.
- Realizar la emisión del comprobante de pago (la boleta), adjuntar los vouchers de pagos, emitir la nota de pedido.
- Llevar un registro obligatorio sobre los clientes en un Excel sobre las cobranzas realizadas
- Entregar reporte sobre las cobranzas al área contable para su registro en el sistema contable
- Realizar un control de las casas disponibles y no disponibles, con la finalidad evitar de vender la misma casa
- Tener un control de los inventarios de la inmobiliaria

Analista de Cobranza

- Seguimiento de los créditos otorgados al cliente desde que se le brindo hasta la cancelación.
- Brindarle información al cliente sobre los créditos y el costo de la casa.
- Realizar cada quincena un análisis económico y financiero sobre las operaciones de créditos con el propósito de conocer el nivel de riesgo
- Tener toda la información requerida del cliente, en forma ordenada y archivado.

- Notificar a los clientes en mora, del cual se le notifica al cliente y al aval según sea el caso.

Auxiliar de cobranza

- Debe de recibir y archivar todos los documentos
- Atender las llamadas
- Atender a los clientes
- Llevar un control de la agenda, numero telefónicos, direcciones y reuniones.
- Tener conocimientos sobre el uso de la fotocopia, programas informáticos como el uso de Word y Excel avanzado.
- Apoyar en otras funciones de cobranza.

2. Finalidad

El presente manual va a apoyar en los procedimientos de cobranzas morosas o las cobranzas vencidas, será de gran utilidad para el área de administración de la empresa de inmobiliaria, teniendo en cuenta que este manual logrará permitir de una manera practica un excelente funcionamiento para el área de cobranza, a continuación, se brindará las ventajas:

- a) Se logra analizar un otorgamiento de crédito
- b) Logra integrar un par de funciones de control, administrativo y seguimiento de la cartera de cliente
- c) Incrementar la eficiencia del personal del área de cobranza, con el objetivo de recuperar y tener mas liquidez
- d) Aportar y apoyar a la administración para el control de las operaciones con la finalidad que se puedan tomar decisiones.

3. Alcance

El siguiente manual tendrá que ser utilizado por el área de créditos, cobranzas y finanzas, para el análisis de otorgamientos de créditos, registrar al cliente en el sistema para realizar seguimiento y proceder con la cobranza, con la finalidad que las carteras de clientes cumplan, para que la empresa obtenga un flujo de ingresos de liquidez.

4. Objetivos

Se tendrá que elaborar un manual de políticas y procedimiento de créditos y cobranza con la finalidad de poder recuperar los carteros de clientes morosos.

Es necesario implementar una herramienta que permita trabajar eficaz en el área de créditos y cobranza, con el propósito de tener rentabilidad y liquidez para la empresa.

5. Beneficio de la propuesta

a) La empresa

El manual de políticas y procedimiento de créditos y cobranza, será de gran utilidad para el área administrativo, siendo de utilidad de una manera oportuna para créditos y cobranza.

- Se realiza un análisis profundo sobre brindar el crédito al cliente.
- Se logra agregar un grupo de funciones de control, administrativo y seguimiento sobre la cartera de clientes.
- Incrementar la eficacia del personal de créditos y cobranza, con el propósito de recuperar.

6. Documentación

El manual es una herramienta que es entregado al área de crédito y cobranza, con el propósito de que se cumpla las políticas implementada en casa procedimiento con la finalidad de mejorar en el área de créditos.

7. Políticas

- a) Los clientes que logren solicitar un crédito, deben entregar unos documentos ante del otorgamiento de crédito directo.
 - Deberán llenar un formulario con sus datos personales.
 - Deben de contar con su DNI
 - Constancia de ingresos
 - Dirección de domicilio
 - Copia de servicio de agua, luz o internet
- b) Los clientes nuevos serán revisados en Infocorp con la finalidad de ver el historial crediticio.
- c) Los clientes que logren solicitar un crédito deberán estar trabajando como mínimo un año.
- d) Los créditos directos brindados deberán ser de 30 días calendarios, en caso si sobrepasan será negociado con la empresa inmobiliaria.

8. Sobre los procedimientos

Administración

- a) Recibe el expediente y luego se debe de revisar el expediente, según el procedimiento mencionado para la obtención de créditos.
- b) Aprobar o denegar la solicitud de crédito
- c) Regresar el documento de solicitud de crédito al área comercial.

Comercial

- a) Informar al cliente que la solicitud de crédito a sido aceptado mediante por teléfono o por correo corporativo.
- b) Realizar un contrato simple con clausulas referenciales que ayudara a la empresa.
- c) Informar al área de facturación para la aprobación de crédito al cliente.

Facturación y cobranza

- a) Se realiza la emisión de la boleta al cliente luego se le entrega al cliente presencial o por correo electrónico.
- b) Se tiene que guardar el contrato del nuevo cliente.

Política de Endeudamiento

Se logra evaluar al cliente mediante una evaluación crediticia, para verificar si el cliente tiene deudas con entidades y además de verificar si el cliente aún sigue trabajando. Considerando

9. Política de Gestión de cobranza vencida

a) Política medio de cancelación

En la política de cancelación de deuda, la empresa logra aceptar el pago en efectivo, tarjeta de crédito, transferencia bancaria, cheque a nombre propio.

b) Política de castigo de cartera morosa

La empresa inmobiliaria realizara un castigo a los clientes morosos, esas decisiones lo toman el presidente.

c) Política de Cartera A

Todo cliente que logra realizar sus pagos en un periodo de mas de 49 días, esto lograra que la cartera sea perjudicada, tomando en consideración una negociación con el cliente moroso. Tomando en consideración que los clientes lleguen a un acuerdo de refinanciamiento de pago, no se le aplicara una cobranza de aviso jurídico, pero en caso que el cliente no tomara la consideración la solución que la empresa le da sobre el incumplimiento de los pagos, la empresa tomara a cobro jurídico.

d) Política de Cartera B

Todo cliente que supera los 90 días, la gerencia de créditos y cobranza, pasaran bajo el cobro jurídico. Además, sobre las acciones judiciales contra el cliente deudor, tiene que pactarse un acuerdo de la deuda y un cronograma de vencimiento.

e) Procedimiento de Cobranza

Se considero los siguientes procedimientos de cobranza, del cual debe de aplicar el área de créditos y cobranza:

- **Llamada telefónica;** se realizará la gestión de cobranza telefónica, con la finalidad de informar al cliente para su conocimiento sobre el plazo de vencimiento de las cuotas, además de informarle sobre el recargo que se va a realizar si cancela después de la fecha de vencimiento.

Las llamadas se realizan de forma amable y demostrar que quiere ayudarlo a cancelar la deuda. Tomando en consideración que trabajara con la gestión de cobranza por el medio telefónico y administrativo, así mismo el horario de cobranza se realizará de lunes a sábado de las 9:30 hasta las 16:00 horas.

10. Otorgamiento de Créditos

Después de haber realizado la evaluación al cliente sobre su historial el área de crédito tomara la decisión de otorgarle el crédito, además que se vera la capacidad de endeudarse. Se analizará la capacidad del cliente del área financiero y sobre los pagos, tomando en consideración si el cliente tenga en mal historial crediticio la empresa tomará nuevas decisiones sobre la aprobación o negación de la solicitud de crédito.

- El otorgamiento de cada crédito va ser entregado al área de crédito será con el visto bueno del analista.
- El otorgamiento de crédito debe estar acompañado con un contrato y debe de ser firmado por el vendedor y el cliente.
- Todos los expedientes deben de tener información veraz

- Cualquier modificación del contrato deberá ser evaluado por el área de créditos y cobranza
- Cualquier anulación del contrato será evaluada la situación por el jefe de crédito y cobranza.

Plazo de Créditos

El crédito otorgado dependerá según si el cliente cumple con pagar puntual durante un año para que se le otorgue un descuento del 1% de la totalidad de la casa, y si el cliente llegara cancelar pagos adelantados por un año a mas se le otorgara un descuento del 2% de la totalidad de la casa. El cálculo estará reflejado en la boleta.

Intereses

La tasa de interés será calculada según lo amortizado y no deberá ser mayor según establecido por la ley.

El recargo de la mora se aplicará solo 0.50 céntimos por día

11. La Cobranza

- El dinero cobrado o recaudado por las ventas se deberá abonar al banco el mismo, en caso que hay demanda de cobranza se procederá abonar lo recaudado en caja abonarlo al día siguiente en el banco a cuenta de la empresa.
- El área de cobranza deberá de controlar cada cierto tiempo las cuotas que vencieron
- El área de cobranza deberá analizar la situación e implementar nuevos métodos para hacer efectivo los pagos
- La empresa debe poner un cobrador para realizar la gestión de cobranza al domicilio del cliente.

Formas de Pagos

Los pagos se pueden realizar en la oficina administrativa central, ubicada en Piura, las amortizaciones del préstamo que se le otorgo al cliente serán efectuada por mes. Además, las cuotas que se hayan vencido pasando el segundo día se aplicara el recargo

La empresa aceptara medios de pago que son los siguientes:

- Efectivo
- Transferencia al Banco
- Notas de créditos otorgado por la empresa inmobiliaria
- Depósitos a cuenta bancaria de la empresa.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2019	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Este documento se realizó con la finalidad de demostrar que las variaciones de porcentajes de los ratios de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad de los dos años que son 2017 y 2018. Teniendo en cuenta que el ratio de gestión es fundamental para conocer el periodo de cobro para analizar bien el estudio.	Se realizó el análisis del estado de situación financiera, como las cuales son los ratios de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad, con la finalidad de conocer bien la situación y realizar un estudio del caso para luego tomar decisiones del caso que se presenta.	Los documentos y información le pertenecen al área de contabilidad

Nro.	Documentos	Descripción	Registro Documental	Indicadores	%	Análisis
1	Estado de Situación Financiera	El Balance general o además también conocido como estado de situación financiera, esta herramienta es fundamental para poder conocer sobre las situación de la empresa como los recursos económicos que utilizo la entidad, clasificados en orden para que la empresa sepa las operaciones que se manejan y necesitan, además sobre donde provienen los materiales bien sea interno o externo, también	Análisis Horizontal al 2018 - 2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de efectivo 2019}}{\text{Efectivo y Equivalente de efectivo 2018}} = \frac{9,533,281}{6,994,285} - 1 * 100$ $\frac{\text{Total pasivo corriente 2019}}{\text{Total pasivo corriente 2018}} = \frac{6,793,114}{4,175,110} - 1 * 100$ $\frac{\text{Cuentas por cobrar a comerciales 2019}}{\text{Cuentas por cobrar a comerciales 2018}} = \frac{1,896,951}{494,897} - 1 * 100$	36.30% 62.71% 203.30% 20.35%	En lo que toca relacionarse sobre las partidas que se logran mostrar sobre la que tiene mayor importancia en las operaciones de la empresa, donde todas se registran todas las operaciones de la empresa para tener un control y saber sobre la situación, en este parte se estudia las cuentas del activo, reconociendo que es la parte fundamental de la empresa porque el efectivo y equivalente de efectivo a demostrado un crecimiento, en el año 2018 y el año 2019 resulto un porcentaje de

		conocer las obligaciones de la empresa con los proveedores y las cuentas por cobrar a los clientes, además se conoce sobre las aportaciones de los socios, dueños de la empresa, otro punto es que todas las operaciones que realice la empresa tiene que estar registrado dentro de un periodo, para conocer la realidad de la empresa y al final puedan tomar decisiones para la mejora y el crecimiento de la empresa.		$\frac{\text{Cuentas por cobrar al personal, accionistas 2019}}{\text{Cuentas por cobrar al personal, accionistas 2018}} = \frac{293,285}{243,703} - 1 * 100$		36.30% por importe de aumento de 2,538,996 soles; además se puede decir que sobre lo primordial las cuentas por cobrar en los periodos de 2018 y 2019 del cual se analizó que demostró sobre la variación del 203.64%, sobre del cual el importe que se reflejo es de S/ 1,402,054 soles de un margen de la diferencia sobre el crecimiento sobre las operaciones de cuentas por cobrar a comerciales: Simultáneamente sobre las cuentas por cobrar al personal, socios y accionistas, se logro que aumento el préstamo con respecto al año 2018 como también del año 2019, demostrando una variación del 20.35%, considerando que aumentaron los préstamos por un total de 49,582.00 soles de un margen de crecimiento.
			Análisis Vertical 2018 - 2019	$2018 = \frac{\text{Efectivo Disponible}}{\text{Total Activo}} = \frac{6,994,285}{16,095,218}$ $2019 = \frac{\text{Efectivo Disponible}}{\text{Total Activo}} = \frac{9,533,281}{21,289,201}$ $2018 = \frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Activo}} = \frac{8,074,440}{16,095,218} - 1 * 100$ $2019 = \frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Activo}} = \frac{12,553,679}{21,289,201} - 1 * 100$ $2018 = \frac{\text{Total Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio neto}} = \frac{7,805,000}{16,095,218} - 1 * 100$ $2019 = \frac{\text{Total Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio neto}} = \frac{10,806,000}{21,289,201} - 1 * 100$	43.46% 44.78% 50.17% 58.97% 48.49% 50.76%	<p>En relación con el efectivo disponible tiene relación con el activo total con la finalidad de determinar que en el año 2018 un crecimiento del 43.46% logrando encaminar a la empresa hacia un crecimiento, mientras en el año 2018 hubo un incremento de 44.78%, este incremento se logra demostrar sobre los activos corrientes. Por otro lado en el 2018 logro representar un 50.17% además en el año 2019, el porcentaje fue de 58.97%, hubo un crecimiento de las ventas del año 2018 que esto se refleja por el 48.49% que es algo bueno para la empresa y además de la utilidad un crecimiento, entonces hay un crecimiento del patrimonio, mas aun en el año 2019 tiene un resultado de 50.76% logrando ser mejor que el año anterior porque lo que las ventas han aumentado y la utilidad se puede reflejar que hay ingresos para la empresa, todas las operaciones realizadas sobre el crecimiento y posición de la empresa para poder conocer la realidad sobre los ingresos.</p>
			Ratio de Liquidez	<p>Liquidez General</p> $2018 = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{8,074,440}{4,175,110}$	1.93	Es necesario recalcar que la empresa no tiene suficiente cuenta de activos corrientes para lograr cumplir con sus obligaciones

			$2019 = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{12,553,679}{6,793,114}$ <p>Liquidez Inmediata</p> $2018 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{6,994,285}{4,175,110}$ $2019 = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{9,533,281}{6,793,114}$ <p>Capital de Trabajo</p> $2018 = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corrientec} = 8,074,440 - 4,175,110 =$ $2019 = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} = 12,553,000 - 6,760,565 =$	<p>1.85</p> <p>1.68</p> <p>1..40</p> <p>S/ 3,899,330</p> <p>S/ 5,760,565</p>	<p>antes los gastos y pagos a los proveedores en el año 2018 representa algo bajo el porcentaje sobre la liquidez que es 1.93 por cada sol de deuda para el año 2018, además en el año 2019 representa el porcentaje de liquidez llegando ser 1.85 soles por cada sol para pagar y cumplir con las obligaciones de la empresa, llegando a tener mas ingreso. Teniendo en cuenta que la liquidez inmediata para el año 2018, dispone de liquidez un 1.68 y para el año 2019 hubo una disminución y logrando ser el porcentaje de 1.40, por cada sol deuda para lograr cumplir con las obligaciones en el periodo o año. En el punto sobre el capital de trabajo que en el año 2018 dispone de S/ 3,899,330 soles y en el año 2019 la empresa cuenta con el importe de S/ 5,760,565 soles que llegando a la conclusión tiene un mejor crecimiento, logran dar un paso para lograr cumplir con los pagos y obligaciones de la empresa en el año.</p>
		Ratio de Gestión	<p>Ratio de Rotación de Cobros</p> $2018 = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{494,897 * 360}{7,935,220}$ $2019 = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{1,896,951 * 360}{10,923,200}$ <p>Rotación de Cobros</p> $2018 = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{7,935,220}{494,897}$ $2019 = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} = \frac{10,923,200}{1,896,951}$	<p>25.64 días</p> <p>62.52 días</p> <p>16.03 veces</p> <p>5.76 veces</p>	<p>Con respecto al ratio de cobros, según el en el año 2018 se realizó 25.64 días, lo que nos menciona que el procedimiento no fue eficiente porque no se logró recaudar mas ingresos de los deudores, teniendo en consideración que la empresa pueda tener perdidas y gastos. Y en el año 2019 se realizó en 62.52, logrando ser un mejor procedimiento de días de cobros. En el siguiente aspecto se realizó la rotación de cobranza en el año 2017 es de 16.03 veces, así como en el año 2018 es de 5.76 veces, que por la diferencia en el año 2019 disminuyo por una mala eficiencia de parte del área de cobranza porque no se logro disminuir las cuentas por cobrar, por lo que genero que la empresa tuviera que usar de sus fondos para seguir funcionando, tomando en cuenta que en el año 2018 tuvo un mejor eficiencia pero en el año 2019 no se logro el objetivo de la empresa, por lo que se determina que deben de tomar</p>

						nuevas acciones para cambiar la situación de la empresa.
			Ratio de solvencia	<p>Grado de Endeudamiento</p> $2018 = \frac{\text{Pasivo Totales}}{\text{Activos Totales}} = \frac{8,290,218}{16,095,218}$ $2019 = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Total}} = \frac{10,483,201}{21,289,201}$ <p>Endeudamiento a Corto Plazo</p> $2018 = \frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{4,175,110}{7,805,000}$ $2019 = \frac{\text{Total pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{6,793,114}{10,806,000}$ <p>Endeudamiento Patrimonial</p> $2017 = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{8,290,218}{7,805,000}$ $2018 = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{10,483,201}{10,806,000}$	52% 49% 53% 63% 78% 89%	<p>Por otra parte, se trabajo con los ratios de solvencia, trabajando con el área de grado de endeudamiento que en el año 2018 está compuesto por el 52% y mientras en el año 2019 esta compuesto por el 49% del activo total, esos porcentajes esta financiado por el pasivo total de la empresa. Por otra parte, se realizó el estudio del endeudamiento del corto plazo que según para el año 2018 se demostró que la tasa es de 53% del patrimonio neto, esto quiere decir que para la empresa es un porcentaje bajo, del cual no ayuda mucho. Mientras en el año 2019 se demostró que la tasa es de 63% del patrimonio neto, es un pequeño crecimiento de mejora, tomando en consideración que los procedimientos no se están logrando a un tiempo determinado porque el endeudamiento de la empresa no se está eliminando rápido si no a pasos cortos, por lo que debería de buscar manera de como tener mas eficiencia en las cobranzas para que la empresa no sufra de liquidez y no estar endeudado. según las aportaciones de los dueños de la empresa equivalen en el año 2018 un porcentaje de 0.78 centavos o el 78% de los aportaciones de los acreedores, además del cambio que hubo en el año 2019 que fue de 0.89 centavos o el 89% , puesto que, las aportaciones de terceros no se esta logrando quedar en la empresa, si no que se retiren y la empresa se quede sin liquidez para poder solventar los gastos y la empresa quede en riesgo.</p>
			Ratios de Rentabilidad	<p>Rentabilidad sobre los Activos-(ROA)</p> $2018 = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{2,176,072}{16,095,218}$ $2019 = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{2,659,922}{21,289,201}$ <p>Rentabilidad sobre el Patrimonio</p> $2018 = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}} = \frac{2,176,072}{10,806,000}$	13.52% 12.49% 27.88%	<p>Teniendo en cuenta que los procedimientos de rentabilidad de la empresa es fundamental para conocer sobre las ganancias de un periodo y verificar la comparación de otros periodos para conocer la realidad de la empresa, en el año 2018 , el ROA no tuvo un buen crecimiento para la empresa, lo que quiere decir que no hubo muchas ventas realizadas por lo que no genero ingresos para la empresa, en el</p>

				$2019 = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}} = \frac{2,659,922}{10,806,000}$	24.62%	<p>año 2019 por cada sol del activo de la empresa, se logró obtener un porcentaje de 12.49 % del rendimiento sobre la inversión. Además, sobre el proceso del ROA, del año 2018 logro un crecimiento de 27.88% de rendimiento sobre cada sol que se logro invertir del capital. Por lo que en el año 2019 no se logró cumplir el objetivo de la empresa, por lo que obtuvo un 24.62% sobre la inversión del capital de la empresa.</p>
--	--	--	--	--	--------	--

Fecha:.....Lugar:.....

Anexo 4: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2018 y 2019

(Expresado en Soles)

ACTIVO	2018	2019
Activo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	6,994,285	9,533,281
Cuentas por cobrar a comerciales terceros	494,897	1,896,951
Cuentas por cobrar al personal, accionista	243,703	293,285
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	298,548	778,412
Otras cuentas por cobrar	43,007	51,750
Total activo corriente	8,074,440	12,553,679
Activo no corriente		
Inversión inmobiliaria	6,850,000	6,301,000
propiedades de inversión	1,170,778	2,434,522
Total activo no corriente	8,020,778	8,735,522
TOTAL ACTIVO	16,095,218	21,289,201
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo corriente		
Remuneración por pagar	125,478	189,422
Cuentas por pagar comerciales	1,885,420	1,964,944
Otras cuentas por pagar	767,285	1,538,835
Cuentas por pagar a relacionados	1,396,927	3,099,913
Total pasivo corriente	4,175,110	6,793,114
Pasivo no corriente		
Pasivo por impuesto diferido	127,897	285,800
anticipo de clientes	3,987,211	3,404,287
Total pasivo no corriente	4,115,108	3,690,087
TOTAL PASIVO	8,290,218	10,483,201
Patrimonio		
Capital Social	4,020,000	5,020,000
Acciones de inversión	2,510,000	2,310,000
Otras reservas de capital	196,000	196,000
Resultados acumulados	1,079,000	3,280,000
Total patrimonio	7,805,000	10,806,000
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	16,095,218	21,289,201

Estado de resultado integrales

por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2019

(Expresado en Soles)

	2018	2019
Ingreso por venta de inmuebles	7,935,220	10,923,200
Costo de venta de inmuebles	-4,126,314	-6,116,992
Utilidad Bruta	3,808,906	4,806,208
Gastos de Ventas	-522,264	-629,782
Gastos administrativos	-783,396	-944,673
Total Gastos operativos	-1,305,660	-1,574,456
utilidad operativa	2,503,246	3,231,752
Ingreso Financiero neto	-298,250	-480,571
Diferencia de cambio, neto	-28,924	-91,259
Resultado antes de participaciones e impuestos	-327,174	-571,830
Impuesto a la renta		
Utilidad Neta del Ejercicio	2,176,072	2,659,922

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Juan Molina U.
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.1)
Fecha	15/04/2020
Lugar de la entrevista	Online

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?
8	

Observaciones

.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?	La realidad actual de la empresa, a aumentado mucho las ventas y esto dio un crecimiento de un 48%, además de que en los meses que mas venta hay es en diciembre tomando en cuenta las cuentas por cobrar del mes de diciembre. Hay que mencionar; además que hay una cartera de clientes que no han cancelado sus obligaciones ante la empresa, teniendo a la empresa que aún no se vea afectada, pero viendo modalidades de cobranza para seguir cobrando a los clientes.
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?	Con respecto a las políticas de cobranza que se maneja en la empresa es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Que los clientes que ingresen por primera vez pagaran al contado un porcentaje. • Mientras tanto sobre los clientes que reconocidos y que tienen ingresos se beneficiaran de un bono de descuento.
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?	Con respecto al seguimiento de cuentas por cobrar hay procedimiento porque el área de venta nos entrega la relación de los nuevos clientes para que el área encargada de realizar la cobranza pueda realizar más eficiente su trabajo de cobrar a los clientes.
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?	Por lo que se refiere la empresa tiene liquidez para poder solventar frente a sus obligaciones, pero a la vez se tiene que agilizar en las cobranzas para poder realizar mas compras y no estar preocupados sobre si hay liquidez. Además, que la empresa al obtener nuevos clientes la mayoría cumple con sus obligaciones y hay mas ingresos.
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?	En relación sobre las obligaciones, la empresa está pasando por etapa de crecimiento y las ventas están aumentando, esto ayuda a que la empresa pueda afrontar los gastos de la empresa, como pagos al proveedor, al personal y gastos administrativos. Pero además hay una cartera de cliente que no están cumpliendo con las obligaciones.
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?	Es necesario realizar los estados financieros, con la finalidad de poder agilizar su trabajo al contador y al finalizar es revisado dando un visto bueno. Además, sobre los estados financieros se encuentra la información necesaria sobre el estado de cuentas por cobrar.
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?	Sobre la relación de cuentas incobrables genera un cambio negativo financieramente y además lo económico, así mismo la empresa al no contar con liquidez se ve afectado con cumplir con los pagos a los proveedores o gastos de la empresa

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.2)
Fecha	16/04/2020
Lugar de la entrevista	Online

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?
8	

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?	En relación sobre las cuentas por cobrar se dio a conocer hubo un mayor crecimiento el año 2018, viendo que el 2017 no hubo mucho ingreso y pocas ventas. Además, en diciembre se presentaron nuevos clientes para la obtención de las casas. Las ventas de los inmuebles son en Piura y Ica, que con respecto a las ventas realizadas se presentaron problemas con la cobranza, porque en relación a la política de créditos y cobranza no se lograron medir. Las ventas realizadas pueden ser nacionales y extranjeros de las cuales se hace un estudio al cliente para poder otorgarle el crédito, previo antes se le entrega una cotización al cliente y luego el cliente toma la decisión de aprobarlo tomando en consideración que la empresa inmobiliaria está comprometido a realizar una penalidad por no realizar la cancelación de las cuotas programadas.
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?	Sobre las políticas de cuentas por cobrar que se presenta en la empresa es porque realizan sus ventas al crédito y se le otorga un cronograma de sobre lo que debe pagar cierto tiempo, y el área encargado de cobrar son tres personas.
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?	Acerca de los procesos de cuentas por cobrar hay dos personas encargadas de realizar la cobranza a los clientes
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?	En cuanto los procesos sobre la gestión de cobranza se realizan para lograr mejorar, por lo tanto, el área de contabilidad es una herramienta primordial para obtener la información rápida y comparar sobre lo que está ingresado en contabilidad y sobre el control del área de cobranza para que sustente y pueda realizar bien eficiente su trabajo de cobranza.
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?	La situación que se vive en el mercado sobre las inmobiliarias, la competencia es grande, por ello están por optar medidas de facilidad de crédito a los nuevos clientes, brindando bonos de descuentos a los clientes, con el propósito de tener mas ventas lo que es igual mas ingreso para la empresa y se pueda así cumplir con las obligaciones como los gastos y pagos a proveedores.
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?	Sobre los estados financieros se entregan en un tiempo trimestral, tomando en cuenta que se le informa a la gerencia sobre los estados financieros para que sepa la situación de la empresa.
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?	Sobre la situación económica de la empresa es importante, porque cuando se muestra muchas cuentas incobrables genera pérdidas para la empresa, tomando en cuentas que cada cierto tiempo se deben proyectar las ventas para lograr tener liquidez y además de lograr cancelar las deudas frente a los proveedores.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente de Cobranza
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado (Entv.3)
Fecha	16/04/2020
Lugar de la entrevista	Online

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?
8	

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cuál es la realidad actual sobre las cuentas por cobrar de la empresa?	Por lo que se refiere a las cuentas por cobrar, los procedimientos que opera la empresa inmobiliaria, evalúan el sector y a los clientes que se les brinda la facilidad de crédito a los clientes. Además, se debe tomar en cuenta que los procesos de cobranza son la importancia para poder lograr cumplir con las obligaciones de la empresa, teniendo en cuenta que los clientes se le otorga 30 a 45 días para poder cancelar a la empresa, hay clientes que están acumulando 90 días de retraso en sus pagos, ocasionando a la empresa falta de liquidez. Pero en los últimos meses del año las ventas aumentan por la demanda, lo cual amortigua los gastos y obligaciones de la empresa.
2	¿Cuál es la política de cuentas por cobrar que se trabaja en la empresa?	Considerando que las políticas de cuentas por cobrar son primordiales en la empresa lo que se expresa es lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La relación de clientes o cartera de clientes que no estén cumpliendo ante sus los pagos programados a la empresa, deben de comunicarse inmediatamente con el cliente o familiar para poder realizar la cobranza, pero otorgarle facilidades, sin afectar la recaudación de liquidez. • Al mismo tiempo la cartera de clientes de buen pagador que están cumpliendo con el cronograma brindado, la empresa le otorga un bono de descuento.
3	¿Cómo realiza los seguimientos de las cuentas por cobrar en la empresa?	En relación con el proceso de cobranza lo realiza por correos corporativos de 2 a 4 avisos sobre la cobranza, tomando en cuenta la espera de la respuesta del cliente, así mismo al ver que el primer paso no consiguió respuesta, se procede a llamar al cliente para comunicarle sobre las cuotas vencidas.
4	¿Cuáles son los procedimientos para lograr mejorar la gestión de cobranza?	Teniendo en cuenta que son pasos que se deben de respetar para lograr una mejora en la gestión de cobranza, toda la información se le pide al contador o a su asistente contable para corroborar si la información que se tiene en cobranza deba ser comparada con la información recolectada de contabilidad para poder realizar bien el trabajo y tener actualizado la lista de clientes sobre su estado para luego realizar de un buen trabajo, tomando en cuenta, sobre los clientes que cumplen y los clientes que son morosos o se atrasaron en sus pagos a la empresa.
5	¿Cuál es la situación para cumplir las obligaciones de pagos a proveedores?	Acerca sobre la situación de la empresa, es que puede afrontar frente las obligaciones de pagos a proveedores, porque la capacidad de liquidez, además que el área de créditos y cobranza busca la manera de realizar más ventas y obtener mas liquidez, pero respetando las políticas de créditos y cobranza. La empresa necesita de tener ingresos para lograr evitarse un estancamiento de

		liquidez y sería un problema grave para la empresa, pero si pasara esa situación la empresa vería otro medio para obtener liquidez.
6	¿Cuánto tiempo se entregan los informes a la gerencia sobre la situación de las cuentas por cobrar?	Acercasobre los estados financieros no realizo esa información porque no es mi función, además no entrego información a la gerencia, pero si apoyamos en brindar información al área contable para su registro en el sistema. Además, es obligatorio porque esa información es necesario para poder conciliar la información y el contador pueda enviar la información a la gerencia.
7	¿Cuál es el impacto económico en la empresa sobre las cuentas incobrables?	En relación sobre las cuentas incobrables se logró conocer que brinda un impacto negativo, teniendo en cuenta que la empresa paso por etapas de no tener mucha liquidez, porque económicamente no estaba bien. Las cuentas incobrables siempre le afectan a la empresa porque económicamente no crece y tiene perdidas.

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

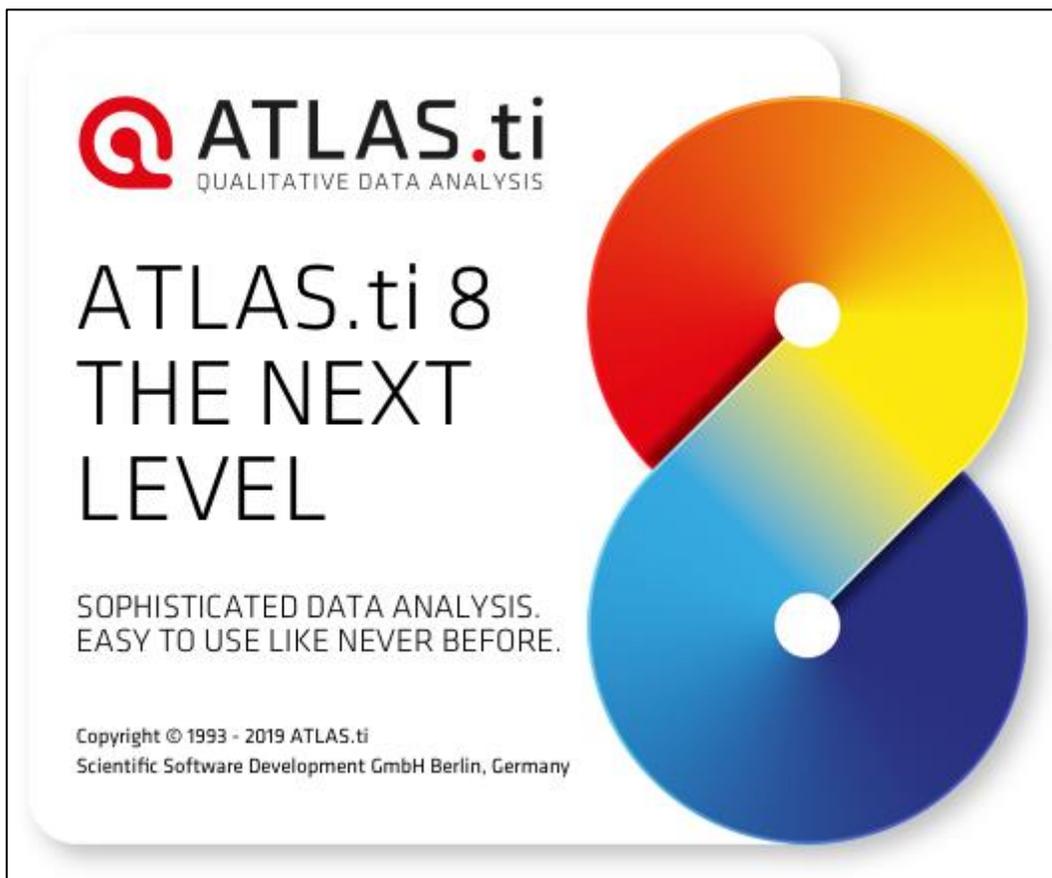


Figura 32. Atlas ti 8.

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de inmuebles, lima 2018.

Nombre de la propuesta: Gestionar las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa inmobiliaria

Yo, Irma Milagros Carhuanchu Mendoza identificado con DNI Nro 40460914 Especialista en Administración e Investigación Actualmente laboro en Univ. Wiener Ubicado en Lince, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 9: Matriz de trabajo

1. Matriz - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cuentas por Cobrar	<p>La Empresa Adecar Cía. Ltda. la función de las cuentas por cobrar no está llegando al objetivo de tener liquidez, tomando en cuenta que los procedimientos no se cumplen, por la poca recaudación de ingresos en la empresa.</p>	Internacional
	Título del informe		<p>La Empresa Adecar Cía. Ltda, no está logrando un adecuado funcionamiento sobre los procedimientos de cuentas por cobrar porque no logra con el objetivo de recaudación de liquidez, teniendo en cuenta que es un problema de gestión (Torres y Avelino, 2017).</p>
	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. Ltda.		
	Referencia		
	Torres, J.; Avelino, M. (2017). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA, <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , (mayo 2017). Universidad de Guayaquil., Ecuador.		<p>La empresa el Foro Mirafior, presenta problemas sobre la gestión de cobranza, tomando en cuenta que no se llegó a trabajar con planificación, llegando a pasar por problemas por la deficiencia de las cuentas por cobrar. Asimismo, la empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, pasa por problemas de morosidad de la cartera de clientes, ocasionando que no lleguen a tener liquidez y afecte sus finanzas. Tomando en cuenta tiene obligaciones por asumir, y teniendo ingreso no se</p>
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Auditoría integral Financiera	<p>El foro Mirafior, tiene como problema que no existe gestión de cobranza en la organización, se determina que hay un alto porcentaje sobre las cuentas no cobradas. Tomando en cuenta los estados financieros no hay una buena liquidez, por la deficiencia de cuentas por cobrar.</p>	
	Título del informe		
	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior		
Referencia			
Cruz C. (2016). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior. <i>Revista Científica De FAREM-Estelí</i> , (7), 26-33. (julio-septiembre 2013). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628			
Informe mundial #3	Esencia del problema		

	Morosidad de las Cuentas por Cobrar	La Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, ubicado en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia. Se trata sobre la morosidad de cartera de clientes, liquidez y no poder mantenerse financieramente. En consecuencia, no respondería frente a sus obligaciones o deudas, por el simple hecho que no cuenta con liquidez. El objetivo básico financiero del hospital es seguir manteniéndose en el mercado y poder desarrollar con nuevos avances tecnológico.	logra con el objetivo (Cruz,2016; Cárdenas y Velasco,2014).
	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		
	Referencia		
Cardenas, M.; Velasco, B. (2014): Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud., <i>Revista Facultad Nacional de Salud Publica. (Octubre 2013)</i> . Universidad Francisco de Paula Santander, Ocoña. Colombia.			
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Tendencias de Cuentas por cobrar	La Empresa Alpe Corporación S.A. de la ciudad de Lima, sobre los procedimientos de cuentas por cobrar trata sobre la morosidad de cartera y no poder mantenerse financieramente en el año 2011, teniendo que la cobranza vencida aumento que hay mas registros de comprobantes con atrasos, tomando en cuenta que la empresa debería de haber mejorado la gestión de otorgamiento de créditos a sus clientes, teniendo que en los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 la gestión de cobranza a incrementado.	Nacional
	Título del informe		La empresa Alpe Corporacion S.A de la ciudad de Lima, los procedimientos de cuentas no se logra cumplir por la gran cantidad de morosidad que sufre la empresa, por lo que hay ventas pero pocos ingresos, se tiene que la gestión de otorgamientos de créditos con el pasar de los años se a incrementado desde el año 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 (Umasi y Choquepuma,2018).
	Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en los periodos 2011 - 2015		
	Referencia	Umasi B.; Choquepuma V, (2018). Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en los periodos 2011 -2015. Revista de Investigación Universitaria (Marzo 2018). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.	
	Informe nacional #2	Esencia del problema	La empresa del Sector industrial que esta relacionado con la bolsa de valores de lima del periodo 2010 al 2014, ubicado
	Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad	Las empresas del sector industrial están relacionado con la bolsa de valores de lima periodo 2010 al 2014. Ubicado en lima, no se realiza una buena gestión de cobranza, en el análisis estadístico. Por ello determina la relación sobre la liquidez y la rentabilidad mediante los posibles indicadores de las empresas industriales.	
Título del informe			
Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector			

industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014	No existe una relación de las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica sobre las empresas industriales que se encuentran en la bolsa de valores durante el periodo del 2010 al 2014.	en Lima, se conoce que no están realizando una buena gestión de cobranza, lo que se determina en el análisis estadístico. Se conoce que no logra tener una relación sobre las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica sobre las empresas industriales que están en la bolsa de valores en el periodo del 2010 al 2014, asumiendo que no cuenta con una buena gestión de cuentas por cobrar. De la misma manera La Facultad de una Universidad tiene procedimientos de gestión de cuentas por cobrar lo que lleva tener un buen efecto de liquidez para la Universidad, pero el problema es que la mayoría de los alumnos no están cumpliendo con sus pagos porque la Universidad otorgo beneficio de crédito a largo plazo, pero cumplen con pagar. La consecuencia seria que no tendría liquidez en los cierres de mes para solventar con sus obligaciones (Flores y Naval,2017; Gonzales y Sanabria,2016).
Referencia	Tampoco cuentan con una gestión de cuentas por cobrar y que sobre la rentabilidad no tiene relación.	
Flores, M.; Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. Revista de Investigación Universitaria (Julio 2018). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.		
Informe nacional #3	Esencia del problema	
Gestion de cuentas por cobrar	La facultad de una Universidad, posee un análisis de gestión sobre las cuentas por cobrar por lo que tiene efecto de liquidez en la Universidad. Por los procedimientos de crédito y cobranzas llegan a pasar por la morosidad. Por que la mayoría de los estudiantes prefieren pagar sus obligaciones después por el beneficio de modalidad de pago del crédito a largo plazo, teniendo en consecuencia no contar al momento con liquidez.	
Título del informe		
Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015.		
Referencia	Gonzales, E.; Sanabria, E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. Revista de Investigación Universitaria (Marzo 2018). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.	

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1.El trabajador no conoce bien su función	1. No se logra capacitar de una forma adecuada al trabajador de cobranza.	La empresa tomo en consideración sobre los problemas que se presenta en el área del personal se conoce que el trabajador no conoce bien la función encomendada, por la falta de capacitación que se le debe de otorgar para que pueda trabajar de una manera adecuada y eficaz. Además, se conoce que no tiene claro la gestión de cobranza porque no se cumple el objetivo de recaudación de liquidez, hay demasiada presión de parte de sus jefes y esto ocasiona que el trabajador no se concentre y pueda equivocarse en el momento de procesar los registros en el sistema.	La empresa toma en consideración los problemas que se logran a presentar mas aun en el área del personal se reconoce que el trabajador no realiza bien sus funciones encomendadas, por la falta de capacitación para que se logre trabajar con eficiencia y también por su buena función hacerle reconocer un reconocimiento por su labor para motivar al personal, con la finalidad que la empresa pueda tener la información en el sistema y mas aun tener liquidez para solventar gastos y obligaciones. Mientras tanto el personal debe de tener en claro la importancia sobre la gestión de cobranza, luego realizar supervisión de todas las operaciones registradas y verificar todos los ingresos y los créditos otorgados, tomando en cuenta que la empresa debe de capacitar al personal sobre las responsabilidades que se va a encomendar para luego puedan tener un mayor eficiencia en el control de gestión de cobranza, para que después el personal pueda realizar una buena función de
		2. En el transcurso de los meses cambian de personal para una mejora, pero sigue teniendo el mismo problema.		
	2.No tiene en claro la gestión de cobranza	3. El trabajador del área de cobranza, no cumple con el objetivo de recaudar mas ingresos, solo cumple con su horario.		
		4. En la empresa hay demasiada presión que no hay una persona encargada de motivarle a que recude mas ingresos, cobrando a los clientes.		
	3.comete errores al momento de ingresar información al sistema.	5. El trabajador no toma en consideración el orden, se distrae y se equivoca, por no tener los documentos de cobranza en orden y archivado.		
		6. Se cometen errores por la casualidad que algunos clientes tienen casi el mismo nombre y que también por los importes que son similares.		
C2. Gestión de Cobranza	4. No supervisan bien el proceso de cobranza	7. El área de cobranza no emite reporte al día sobre su trabajo, teniendo en cuenta que se emite después del cierre de mes, porque la gerencia solo solicita fin de mes.	La Gestión de Cobranza en la empresa se muestra que se logró supervisar	

		8. La gerencia solicita información cuando hay reunión con los accionistas, teniendo en cuenta que hay problemas en el área de cobranza, pide la entrega inmediata y que todo este ingresado, aun no teniendo la información.	de una manera adecuada los procedimientos de cobranza, teniendo en cuenta que los reportes del día no se presentaban porque solo solicitaban para fin de mes y no era necesario, pero si era obligatorio. Además, se presentó que no hay un control adecuado sobre la gestión de cobranza, los procesos de ingreso de información al sistema no se tiene toda la información a la mano, esto ocasiona que no se cumplan con los procedimientos de ingreso de información.	cobranza, mas aun de poder lograr el objetivo de la empresa de tener liquidez ya que ese es el objetivo de toda empresa. Con respecto al sistema debe de tomar en consideración un nuevo cambio de procedimientos para la eficiencia del registro de las operaciones, ya que se necesita la información real para un mayor control de las gestiones de cobranzas a los clientes a quienes se les otorgo el crédito y a los clientes morosos, para contar los días de mora y realizar otras modalidades de cobranza. Además de contar con un buen sistema contable y de cobranza rentable y eficiente para poder obtener la información rápido. Mas aun el sistema debe de tener la capacidad de memoria necesaria para un mayor registro de las operaciones y pueda el sistema responder rápido antes las operaciones que se realicen los trabajadores y puedan tener la información para luego verificar, administrar los trabajos de gestión de cobranza. Dado que en la empresa no se están logrando cumplir las políticas de
	5.No hay control sobre gestión de cobranza	9. El área de cobranza sufre en el control porque al momento de poder ingresar al sistema la cobranza, no se tiene toda la información, porque aún hay pendientes o duplicados.		
		10.No se llegó a aplicar una política de gestión de cobranza teniendo en cuenta que los procedimientos son necesario para realizar bien las funciones y ver en que más se puede mejorar para poder solucionar o dar solución a un problema.		
	6. no se logra el objetivo de recaudación de liquidez	11.No se cumple la con los procesos de recaudación de liquidez y la gestión de cobranza no estaría dando un buen resultado para la empresa		
		12.No se llega recaudar liquidez porque los clientes no están cumpliendo con pagar a la fecha, por ello la demora en poder cumplir con la recaudación de ingresos.		
C3. Sistema	7.Se presentar inconsistencias en los reportes de cobranza en el sistema, por errores de parte de ingresos	13.El sistema sufre caídas o demora mucho al sacar los reportes porque hay mucha información ingresada teniendo en cuenta que limita las funciones y se tiene que esperar a que el sistema termine para luego hacer otras actividades.	Sobre el sistema que es sumamente una herramienta importante, se logró presentar inconsistencias en los reportes de cobranza por los errores que se mostró el sistema,	
		14. El sistema sufre de lentitud al momento de generar los reportes por la gran cantidad de documentos y operaciones ingresados, por este		

		motivo se tarda un poco mas de lo debido en poder trabajar más rápido.		
	8. El sistema que se maneja tiene un limite de funciones para poder entregar el reporte sobre los ingresos	15. La información ingresada al sistema demora mucho en procesar por la poca memoria, por ello el sistema se le tiene que agregar o aumentar la capacidad para seguir ingresando información sobre las operaciones de cobranza	16.El sistema que es utilizado en la empresa no cuenta con actualizaciones, teniendo en cuenta que sufre algunas caídas para gestión de cobranza de la empresa.	
	9. El sistema registra en su almacenamiento un límite de operaciones.	17. La información ingresada al sistema demora mucho en procesar por la poca memoria, por ello el sistema se le tiene que agregar o aumentar la capacidad para seguir ingresando información sobre las operaciones de cobranza	18. El sistema que es utilizado en la empresa no cuenta con actualizaciones, teniendo en cuenta que sufre algunas caídas para gestión de cobranza de la empresa.	
				porque sufrió caídas por la cantidad de información ingresada. Teniendo en cuenta que se debe de realizar una revisión al sistema para un buen funcionamiento. Se conoció el sistema sufre caídas por la memoria casi llena de información, y estas ocasiones demora en el sistema de poder laborar rápido. Por ultimo el sistema no cuenta con actualizaciones porque temen que se pierda la base de información ingresada, solo siguieron trabajando con el sistema antiguo.
				crédito, porque no se respetaron los procedimientos de créditos que se debieron otorgar a los clientes, teniendo en cuenta que los clientes se le dieron facilidades de crédito por parte de la gerencia de ventas, tomando en cuenta que los procedimientos no se logran a cumplir, con la finalidad de lograr vender mas y obtener mas ingresos para la empresa. Tomando en cuenta que se realizan estudios sobre el mercado sobre el otorgamiento de crédito a los clientes, además de la competencia lo hacen para quedar bien y atraer a mas clientes ya que son estrategias que se implementaron. Por otro lado, deben de tomarse claro que deben formular nuevos procedimientos de la política de crédito para el otorgamiento de crédito y más aun de la gestión de cobranza a los clientes en general, para que la empresa no pase por problemas de liquidez.
C4. Política de Crédito.	10. No se llagaron a cumplir los procesos de créditos a los clientes que deseen adquirir el bien.	19. La empresa tiene el interés de atraer y vender más, pero no se están cumpliendo las políticas	20. En algunas ocasiones los clientes tienen la facilidad de crédito por parte de que están relacionado con la gerencia de ventas.	
	11. Se otorgan créditos a los nuevos clientes y en ocasiones suelen pasar sin	21. En la empresa se presento el caso sobre el otorgamiento de crédito a clientes nuevos por querer ganar, por estos casos no suelen a veces pasar su estado crediticio.		

	<p>fijar su estado crediticio en Infocorp</p>	<p>22. No se llego ver sobre la negación sobre los clientes que tienen la facilidad de parte de la gerencia o de parte del accionista.</p>	<p>gerencia de ventas. Además, presenta que los créditos brindados a los clientes no se logran informar sobre su estado crediticio, porque la empresa llego la etapa por compañía otorgar créditos a nuevos clientes. Por último, se conoció sobre el otorgamiento de créditos a los nuevos clientes que contaban con deudas y esto ocasiona que la empresa deba a asumir nuevas estrategias de hacer cumplir con las obligaciones hacia la empresa.</p>	
	<p>12. La empresa otorga crédito a aquellos clientes importantes aun así teniendo deuda con las obligaciones.</p>	<p>23. La empresa realiza contratos con los clientes con la finalidad que se si incumple de aplicara penalidad por el tardío de sus obligaciones con la empresa.</p>		
		<p>24. Se llego analizar que la empresa no se tiene claro los procedimientos de la política de crédito sobre sus clientes aun no llegando a cumplir sus pagos a la empresa.</p>		

Matriz de antecedentes:

Tarea 3: Búsqueda de 5 antecedentes nacionales y 5 internacionales desde el año 2015

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

Conclusiones	la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C.	Método de análisis de datos	Tablas estadísticas y gráficos
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Vásquez, Vega (2016) elaboro la tesis titulada <i>gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016.</i> , a continuación el objetivo del tema del investigación fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016, además sobre la metodología investigación de la investigación se procedió con el método cuantitativo, así mismo el diseño de investigación es explicativo, hay que mencionar, además que la población estuvo constituida por el área de contabilidad, cobranza, finanzas, administración, ventas, por otra parte menciona que solo el área cobranza estuvo llevando el control, así mismo las técnicas que se aplicó indagación es documental, por otro lado el instrumento de investigación se implementó la guía de observación y guía de análisis documental, de igual manera el método de análisis de datos se implementaron la tabla de estadísticas y también el uso de gráficos, mientras tanto llegaron verificar en los resultados que la empresa hay una mala organización en la administración de las funciones de cuentas por cobrar a comerciales, para finalizar simultáneamente la obtención de información del trabajo, que en definitiva indica que la mala gestión de cuentas por cobrar, provoca la falta de ingresos de dinero para la empresa.		
Referencia (tesis)	Vásquez, L. E., & Vega, E. M. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016. Tesis de título profesional.</i> Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.		

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

	y oportuna permitiendo a la empresa recuperar los créditos otorgados a sus clientes contando con el retorno del dinero oportunamente, con lo cual puede cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.		Empresa Bagservis SAC, de la ciudad de Trujillo
		Muestra	La muestra está conformada el rubro de cuentas por cobrar de Empresa Bagservis S.A.C, periodo enero a junio 2016.
		Técnicas	Técnicas de recolección de datos y análisis de datos, encuesta, entrevista, análisis documental.
		Instrumentos	Guía de análisis documental, guía entrevista, cuestionario.
Conclusiones	Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de control Interno determinando que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.	Método de análisis de datos	Cuadros estadísticos y gráfica, ratios.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Pérez, Ramos (2016) elaboro el trabajo de investigación titulado <i>implementación de un método de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia de la compañía , en Trujillo, en el año 2016</i> , así mismo el objetivo de estudio que se logró realizar la incidencia de la implementación del método control interno en la solvencia de la empresa, además en mención la metodología se procedió con investigación cuantitativa, por otra parte el diseño que se realizo es experimental, además de la población se conformó por todas las áreas contables de la empresa, más aun el área de cobranza es el responsable, continuando con las técnicas de investigación se aplicaron técnica de investigación que se procedió con recolección de datos, además el análisis de datos, como también la encuesta, entrevista y cuestionario. En vista que el instrumento de indagación se aplicó la guía de análisis, guía de entrevista y cuestionario. Mientras tanto el método de análisis de datos se llegaron aplicar los cuadros estadísticos, gráficos y ratios de liquidez. Todas las observaciones llegaron demostrar que se cumple la hipótesis de propuesta, en otras palabras, dio a conocer que se aplicó un método de control interno sobre las cuentas por cobrar comerciales, teniendo en cuenta que los métodos de control interno que se aplicaron en la empresa son segura y apropiado, en tanto permitió que la empresa pueda recuperar los créditos que se otorgaron a los clientes, hecha esta salvedad la empresa pueda afrontar las obligaciones de corto o largo plazo. Por consiguiente, la investigación realiza la mejora sobre las cuentas por cobrar, llegando a implementar un método de control interno sobre las cuentas por cobrar, no obstante, se menciona que el personal encargado no está capacitado para realizar las funciones, como la responsabilidad de otorgamiento de crédito. Teniendo en cuenta que no cumple con los procesos y políticas de cobranza; sin embargo, no se realizan inspecciones para prevenir los funcionamientos de los trabajadores para poder lograr con la meta prevista de la empresa.		
Referencia (tesis)	Pérez, T., & Ramos, M. (2016). <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. Tesis de título profesional</i> . Trujillo: Universidad privada del norte.		

Datos del antecedente 3: Nacional

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones.	Metodología	
Autor	Herrera Freire Alexander Geovanny, Betancourt Gonzaga Víctor Alberto, Herrera Freire Alex Humberto, Vega Rodríguez Sara Raquel, Vivanco Granda Estefanía Cristina. Lugar: Lima	Enfoque	
Año	2016	Tipo	
Objetivo			
Resultados	El análisis financiero a través de ratios, facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, planes de acción, lo cual permite identificar los puntos fuertes y débiles de las organizaciones, así como efectuar comparaciones con otras empresas, sean pequeñas o grandes, e imparcialmente de su actividad productiva; ya que contribuye la información necesaria para conocer el proceder operativo de las empresas y su situación económica financiera.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Se ha detectado el desconocimiento que existe sobre la aplicación y la gestión financiera por parte de socios, accionistas, gerentes administrativos o financieros y de los administradores de las empresas para la toma de decisiones.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, Vivanco (2016) El análisis financiero a través de ratios, definitivamente brinda un procedimiento sobre la inversión aplicando la toma de decisiones, además los planes de acción que trabaja en función a encontrar los puntos clave que la empresa necesita lo que esta aportando y lo que esta haciendo trabajar mal las funciones, en particular la empresa toma en claro realizar comparaciones con otras empresas, teniendo en cuenta el rubro, la venta de bienes o servicios, ingresos, con la finalidad de poder conocer a la empresa y realizar un estudio para después realizar una comparación de la economía financiera, enseguida se logra proceder identificar los puntos clave buenos y malos de la organización, para luego realizar procedimientos sobre la situación financiera, según el rubro, actividad, ingresos netos, todo esto lleva a conocer el estado real de la empresa y que procedimientos debe de tomar acciones al conocer el estado de la empresa.		

Referencia (tesis)	Herrera, A. G., Betancourt, V. A., Herrera, A. H., Vega, S. R., & Vivanco, E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. <i>Revista de la Facultad de Ciencias Contables</i> , 10. doi:ISSN: 1609-8196
--------------------	---

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros.	Metodología	
Autor	Rodríguez Díaz, Daniela del Pilar Lugar: Lima	Enfoque	
Año	2018	Tipo	
Objetivo			
Resultados	Bajo el criterio financiero, la utilidad operativa debe reflejar el resultado del negocio susceptible de convertirse en efectivo y debe reflejar el resultado de actividades que sean recurrentes durante el ciclo operativo y sean materiales cuantitativamente. Por lo tanto, la presencia de “otros ingresos” y “otros gastos” antes de su cálculo genera una distorsión en este resultado pues incluye efectos no recurrentes y aislados que se incorporan en el mismo, desvirtuando lo que la utilidad operativa recoge. Entonces, para efectos de análisis financiero, se debe proceder a leer las notas a los estados financieros relacionadas a estas partidas y analizar si deben permanecer como parte del ciclo del negocio (antes de la utilidad operativa o después de la misma). Se debe recordar que la decisión del analista financiero para reclasificar o no radica en la disponibilidad de la información y en su criterio.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	El análisis financiero realizado a cualquier empresa debe brindar herramientas al lector para una adecuada toma de decisiones. Por tanto, los resultados del análisis deben basarse en dar la mayor información financiera basada en el ciclo operativo, más allá de la extracción de saldos contables de los estados financieros auditados.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Rodríguez (2018) Con respecto al criterio financiero, sobre la utilidad operativa que se logra revelar en el resultado de la empresa, de llegar al objetivo de que el resultado se convierta en tener mas liquidez, precisamente se reflejara en los resultados de la empresa, como el control de los gastos y ingresos que se proceden por las operaciones de la empresa, como también los gastos que se presentan en el transcurso de las operaciones, tomando en cuentas que toda operaciones tiene que estar registrado en el sistema que después se reflejara el resultado de la empresa, para después ver en los estados financieros sobre las notas cual es la situación de la empresa, además tomar en cuenta que el analista financiero su función es brindar la información solicitada según		

(5 líneas)	lo que está en el sistema, posiblemente para un mayor control y reporte analítico sobre los procesos y rendimiento de la empresa. En definitiva, se debe de presentar los estados financieros a la gerencia para la toma de decisiones sobre toda la operación que se realizó en la empresa.
Referencia (tesis)	Díaz, D. d. (2018). Claves para un adecuado cálculo de ratios y análisis de estados financieros. <i>Revista de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección</i> , 10. Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/20196/20157

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014	Metodología	
Autor	Flores Morales Mitzy Katherine, Naval Carrasco Yanina Lugar: Lima	Enfoque	
Año	2016	Tipo	
Objetivo			
Resultados	En la tabla 6 se muestra nivel de la rentabilidad económica (ROA) de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL periodos 2010 al 2014. Entre los tres niveles se observa que el de mayor representación es el nivel medio, y está comprendido por el 40.00%, seguido de los niveles bajo y alto los cuales están comprendidos por el 30.00% respectivamente.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
Conclusiones	Para el primer objetivo, se concluye que no existe una relación entre la gestión de cuentas por pagar y la rentabilidad económica de las empresas industriales que cotizan en la BVL entre los periodos 2010 al 2014. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, encontrando que un nivel bajo de gestión de cuentas por pagar y rentabilidad financiera no se relaciona.	Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Flores, Naval (2016) con respecto a la rentabilidad económica (ROA) que se menciona en la tabla n°6 en relación a las empresas industriales que están dentro de la BVL del año 2010 al año 2014. Teniendo en cuenta que cuenta que con la representación es el nivel medio, tomando en cuenta el resultado que el 40%, además sobre los siguientes niveles bajo y alto tienen un resultado del 30%. Por otra parte, el objetivo llega a concluir que no se presentan una similitud entre la gestión de cuentas por pagar por otro lado la rentabilidad de la empresa industrial que realizan procedimientos en la bolsa de valores de lima, del año 2010 al año 2014. Así mismo según la hipótesis se logra anular, tomando en cuenta que la empresa ha pasado por un nivel bajo de gestión sobre las cuentas por pagar y más aún sobre la rentabilidad financiera dado que no tiene relación.
Referencia (tesis)	Flores, M. K., & Naval, Y. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la. <i>Revista de Investigación Universitaria</i> , 16. doi:DOI: https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039

Datos del antecedente 6: Internacional			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar CÍA. LTDA.	Metodología	
Autor	José Edmundo Torres Miranda Lugar: Guayaquil	Enfoque	Descriptiva
Año	2017	Tipo	Cualitativo
Objetivo	Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.		
Resultados	En cuanto a las políticas de la empresa, se están llevando de manera deficiente, lo cual genera ciertas deficiencias en el proceso contable, lo cual produce problemas de liquidez, esto es que no se lleva a cabo un correcto manejo en las políticas de control	Método	Inductivo y deductivo
		Población	20 personas
		Muestra	4 personas
		Técnicas	La observación científica y entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista.

Conclusiones	La Idea a Defender “La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa Adecar Cía. Ltda., permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizando políticas y procedimientos, para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros”. Realizado el análisis respectivo, se deben tomar medidas correctivas para futuros problemas en las cuentas por cobrar dado que en la actualidad no hay dificultades.	Método de análisis de datos	Revisión crítica de la información recogida, Repetición de la recolección, Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, Manejo de información y representación gráfica.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Torres (2017) desarrollo la tesis denominada las <i>cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar CÍA. LTDA</i> , con respecto al impacto de la cuenta por cobrar sobre el impacto de la liquidez de la empresa, así mismo se desarrolla procesos inductivos y procesos deductivos con una totalidad de población de 20 personas, teniendo en cuenta que solo se considero cuatro personas para la muestra, además al emplear la entrevista y proceder con la observación científica, dado que utilizaron como medio de instrumentos para la guía de entrevista, mas aun cuando la información que se logró obtener y además sobre la tabulación sobre las variables aplicadas, considerando sobre que los resultados que se obtuvo. Por otro lado, las políticas de la empresa no se están logrando manejar de una manera eficiente, en cuanto sobre los procedimientos de registros en el área contable no se logra obtener la información solicitado correcta, logrando que el tema de liquidez no logre con el objetivo de la empresa, en efecto se esta demostrando que no se logra el objetivo de la empresa. En realidad, los procedimientos de investigación ayudaran a que mejoren en la gestión de cuentas por cobrar, además de implementar nuevas políticas que favorezcan a la empresa y que se reflejara al finalizar en los estados financieros. Lo mas importante que deben de preparar medidas sobre problemas que se pueden presentar mas adelante sobre la gestión de cuentas por cobrar mas aun en los nuevos cambios estar preparados antes los nuevos problemas.		
Referencia (tesis)	Torres, J. E. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. LTDA. Tesis de título profesional</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.		

Datos del antecedente 7: Internacional			
Título	Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A.	Metodología	
Autor	Lucía Elizabeth Encalada Cabrera Lugar: Guayaquil	Enfoque	Cualitativo
Año	2016	Tipo	Descriptivo
Objetivo	Analizar la provisión de cuentas por cobrar y su incidencia en el resultado de los Estados Financieros de la compañía Intvescom S.A.		

Resultados	En cuanto a Intvescom S.A., dijo que no se realiza un proceso de control para las cuentas por cobrar, ya que esto es clave para la compañía, pues la cartera no retorna y por lo tanto no hay liquidez en el tiempo esperado.	Método	
		Población	Esta conformada por 7 personas
		Muestra	La muestra tomada para esta investigación son 2 colaboradores
		Técnicas	Entrevistas y revisión bibliográficas
		Instrumentos	Guía de entrevista
Conclusiones	La compañía no mantiene estrategias para el control de cuentas por cobrar y como resultado presenta desorden en las concesiones de ventas a crédito y un alto nivel de morosidad.	Método de análisis de datos	Revisión de los Estados Financieros de la compañía, análisis histórico.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Encalada (2016) realizó la investigación titulada <i>provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A.</i> , en cuanto al objetivo de la compañía según menciona la investigación de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la compañía, se debe agregar que el estudio que se realizó en la tesis, se trabajó con el tipo de investigación descriptivo y por otro lado se trabajó con el enfoque cualitativo, en cuanto a la población es de siete personas, teniendo en cuenta que se utilizó la guía de entrevista y la aplicación de biografía, en cuanto al método de análisis de datos se procedió con los análisis de datos para tener la información y proceder con los estados financieros de la compañía, todavía se cabe señalar que en la empresa no se están cumpliendo los procedimientos de control de las cuentas por cobrar, hecho esta salvedad de la compañía, sobre los hechos que la empresa no cuenta con mucha liquidez, no está logrando el objetivo, con esto quiere decir que no hay un manejo de control, por el hecho que los resultados que se refleja dice que los clientes no están cumpliendo con las obligaciones, ocasionando que la empresa sufra liquidez.		
Referencia (tesis)	Encalada, L. E. (2016). <i>Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la Compañía Intvescom S.A. Tesis de título profesional</i> . Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.		

Datos del antecedente 8: Internacional		
Título	Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación.	Metodología

Autor	Nogueira Rivera Dianelys, Medina León Alberto, Hernández Nariño Arialys, Comas Rodríguez Raúl, Medina Nogueira Daylin. Lugar: Cuba	Enfoque	
Año	2017	Tipo	
Objetivo			
Resultados	Un ratio es el cociente entre dos masas patrimoniales, que pueden ser: del estado de situación, de la cuenta de resultado o de ambos estados financieros. Existen infinidad de ratios para realizar un diagnóstico económico-financiero, por tanto, para que el análisis sea efectivo hay que seleccionar los ratios idóneos para cada empresa, en función de la situación concreta y de los objetivos del estudio. Un resumen de ellos, y su clasificación.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	El análisis económico financiero permite determinar las principales dificultades que limitan el desarrollo de una organización; así como detectar las reservas que existen para mejorar la efectividad de la empresa y trazar las estrategias correspondientes. Las herramientas de control de gestión no deben emplearse de forma aislada, sino que deben integrarse y adecuarse a cada situación concreta para lograr el funcionamiento y la evolución de la organización a la que se aplica.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Nogueira, Medina, Hernández, Comas, Medina (2017) considerando que el resultado de una ratio es el resultado de la información de dos periodos, tomando en cuenta los procesos de ratios de los estados financieros y el estado de resultado. Habría que decir también que hay varias ratios por realizar un procedimiento económico y financiero, por otro lado, para que sea efectivo el análisis se debe de proceder con ratios recomendables para un mejor control y demostración de la empresa según al rubro y al objetivo de la investigación. Teniendo en cuenta que se procedió la aplicación de un análisis económico financiero el objetivo principal de esta aplicación de ratios es conocer la realidad de la empresa sobre que estaría limitando el desarrollo y crecimiento, además de lograr identificar los procedimientos de mejora y efectividad de la empresa. Así mismo menciona sobre la gestión de control de debe de aplicarse y no dejar aislado, deberían de aplicar y trabajar con cada situación con la finalidad de poder realizar un buen funcionamiento y además sobre la organización sobre lo que se estaría aplicando.		
Referencia (tesis)	Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). Análisis económico financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. <i>Scielo</i> , 10. doi:ISSN 1815-5936		

Datos del antecedente 9: Internacional

Datos del antecedente 9: Internacional			
Título	Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala.	Metodología	
Autor	Marcia Jaramillo Paredes, Mayra Armijos Contreras, Mariuxi Loayza Valarezo	Enfoque	
Año	2018	Tipo	
Objetivo			
Resultados	Al revisar la información proporcionada por la empresa se pudo constatar que 54% de sus activos pertenecen a las cuentas por cobrar, esto refleja una débil organización estructural de sus estados financieros, implicando la baja rentabilidad y la carencia de las provisiones en los mismos, puesto que tiene un deficiente control en los créditos y cobros de dichas cuentas, agregándose responsabilidades a una sola persona generando una sobrecarga de trabajo en cuanto a la concesión de créditos, a pesar de aquello dispone de una programa contable que contribuye a la toma de decisiones, además se encontraron reducidas cuentas por cobrar traduciéndose a eficientes y eficaces estándares de crédito las cuales generan volar para sus accionistas , colaboradores y terceras personas.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	Se puede mencionar también que existe un sobrecargo de responsabilidades para una sola persona, incurriendo así en pagos como horas extras y horas suplementarias, agregándose que la organización no realiza cálculo de las provisiones, debido a los débiles controles administrativos de créditos y cobros.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Jaramillo, Armijos, Loayza (2018) así mismo las conclusiones dieron como resultado que los procedimientos de verificar la información recolectada de la empresa se logro demostrar que el 54% del activo están relacionado con las cuentas por cobrar, mas aun que esta demostrando que no están trabajando con una organización estructural efectiva según en los estados financieros que se refleja por la baja de rentabilidad y además de la carencia de las provisiones. Mas aun hay una deficiencia sobre el control de créditos otorgados y además sobre el cobro de cuentas por cobrar. A su vez hay una persona que tiene toda la función y esto genera sobrecarga de trabajo al personal, en vista de que cuenta con un sistema contable para el registro de las operaciones y tener un mayor control de las funciones, mientras tanto, esto refleja el estado real sobre las cuentas por cobrar que no se esta logrando el objetivo de la empresa. Con la finalidad de que el personal esta con bastante trabajo acumulado logrando ocasionar que no sea una función eficiente, considerando sobre los créditos y cobros no cumple con los objetivos propuestos.		
Referencia (tesis)	Marcia, J., Mayra, A., & Mariuxi, L. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. <i>Conference Proceedings UTMACH</i> , 8. doi:ISSN 2588-056X		

Datos del antecedente 10: Internacional

Datos del antecedente 10: Internacional			
Título	Supervisión del control interno en microempresas mexicanas.	Metodología	
Autor	María Magdalena Pelayo Cortés, Roberto Joya Arreola, Jorge Javier Velázquez Núñez, Beatriz Lepe García. Lugar: México	Enfoque	
Año	2019	Tipo	
Objetivo			
Resultados	Como se observa hay factores de falta de controles, exceso de confianza, falta de formalidad, administración empírica, desconocimiento, falta de cultura administrativa, contable y financiera.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	El estudio realizado evidencia a partir de la aplicación de un cuestionario de supervisión a los sistemas de control interno, específicamente elaborado en correspondencia a las características de las microempresas mexicanas, que persisten problemas en subsistemas tan importantes como caja y banco, ingresos y acreedores. Por tener estas entidades una contabilidad muy orientada a lo fiscal se manifiestan deficiencias en el control interno contable de los principales activos de estas organizaciones.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Pelayo, Joya, Velázquez, Beatriz (2019) en relación con los resultados se tiene como resultado que hay falta de control, además hay falta de formalidad, más aún no se administra de una manera eficiente, por la parte de financiera y contable dio a conocer que se aplicaron un procedimiento de cuestionario de supervisión sobre los funcionamientos y le manejo del sistema de control interno, dado que esto se realizó con las características de la microempresa del país de México. Por consiguiente, las entidades tienen una contabilidad muy estricta, en consonancia con el fiscal se manifiesta se presentan baja eficiencia de parte del área del control interno contable, sin embargo, es uno de los activos principales de la organización.		

(5 líneas)	
Referencia (tesis)	Cortés, M. M., Joya, R., Velázquez, J. J., & Lepe, B. (2018). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. <i>Scielo</i> , 16. doi:ISSN 2306-9155

Matriz de Problemas y Objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Como mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, lima 2018?	Analizar las cuentas por cobrar en una empresa comercial inmobiliaria, lima 2018
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿En qué situación esta las cuentas por cobrar de la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018?	examinar las cuentas por cobrar de la empresa comercial inmobiliaria, lima 2018
¿Como mejorar la liquidez en una empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018?	analizar los ingresos de cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018
¿Cuáles son los problemas sobre las cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018?	proponer una solución a las cuentas por cobrar en la empresa comercial inmobiliaria, Lima 2018.

Matriz de Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Las Teorías que se aplique en mi trabajo de investigación es la teoría neoclásica de administración, teoría general de sistemas y teoría de liquidez	En el presente trabajo de investigación se aplicó tres teorías con la finalidad de obtener información de diferentes áreas y poder tener opción de darle solución al problema que pasa la empresa. La teoría neoclásica de administración trabaja que los procedimientos de negocios se realicen al comienzo del año, como son lo gerentes y el subordinado, que tienen por función hacer cumplir las metas previstas en las áreas de trabajo. Sobre la teoría general de sistemas menciona que la base de datos e información sobre la empresa que se va trabajar de una manera mas eficiente por la facilidad de información. Asimismo, la teoría de liquidez tiene por objetivo realizar la recaudación a un corto plazo para afrontar con sus obligaciones.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	La teoría Neoclásica de administración aporta al funcionamiento del negocio de la empresa al cual se desea llegar al objetivo planteado por la gerencia. La teoría general de sistemas, va a apoyar en poder tener la información rápida y efectiva para luego realizar un cruce de información de los aportes para saber el estado de los abonos si esta pendiente por cobrar o si tiene mora por pago atrasado. Todo este proceso se registra contablemente en el sistema para un mayor control. La teoría de liquidez, apoya en verificar la gestión de cuentas por cobrar y que deberían de estar realizando un control de la cobranza, para que se vea el resultado de recaudación de liquidez en la empresa.	
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	porque se estudia la cuenta importante para la empresa, teniendo en cuenta que los procedimientos que la empresa propone no se están cumpliendo, por eso se esta afectando en la recaudación de ingresos, teniendo en cuenta las variaciones.	El trabajo de investigación se debe de realizar porque a presentado la problemática en la empresa inmobiliaria, respectos a la gestión de cuentas por cobrar. Al realizar el trabajo de investigación se desea que disminuir la cantidad de

¿Qué espera con la investigación?	Se espera poder identificar los procedimientos y los fallas que se están cometiendo en las operaciones, además como se están ejecutando la gestión de cuentas por cobrar.	deudores y aumentar la recaudación de liquidez para que la empresa pueda solventar sus obligaciones e inversiones.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	En la siguiente investigación está aplicando la metodología de estudio de caso por motivo de obtener información que es lo que estaría afectando en la función, luego se procede a recaudar información las posibles causas que estarían afectando sobre la gestión de cuentas por cobrar	La presente investigación a procedido aplicar el estudio de las cuentas por cobrar y que estarían perjudicando las funciones, por ello se espera obtener respuesta, sobre las entrevistas que se realizaron a las unidades informantes, donde proceden a decir las causas que estarían afectando la gestión de cuentas por cobrar.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	La presente investigación nos brinda información sobre la situación de la empresa de la gestión de cuentas por cobrar, según los plazos establecidos por la política de crédito.	

Matriz de Teorías.

Teoría 1: Teoría Neoclásica de Administración					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Frederick Taylor	1891	La Administración por Objetivos (APO) es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos	Taylor (citado en Chiavenato, 2007), señala que los procedimientos otorgados por la gerencia y subordinados llegan a determinar que tareas deben de cumplir cada área de trabajo,	Esta teoría se aplicara tomando en consideración que hay principio sobre las cuentas por cobrar, deben de ver la importancia de sobre el trabajo porque todo tiene un procedimiento, metas por cumplir, el análisis	La Teoría Neoclásica de Administración de Frederick y Chiavenato, se conoce que los procedimientos que tomaron el área de gerencia y los subordinados tienen que demostrar los objetivos esenciales. En periodo del inicio de cada año se presentan cuales serán los

		como guías para su actividad. Taylor citado en (Chiavenato, 2006, p. 223)	teniendo en cuenta una responsabilidad de lograr el objetivo encomendado por la gerencia.	contable y administrativo tiene que ver el resultado y sacar un análisis sobre las cuentas por cobrar.	objetivos, las nuevas metas con el propósito de llegar a los objetivos propuestos. Se comprende que ambas áreas como administrativo y contable deben de trabajar en plena comunicación para tener un resultado eficiente. Como el administrativo realiza sus funciones de cobranza y en la parte contable de tener toda la información sustentada para ingresar al sistema. (Chiavenato, 2006)
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: p.223 McGraw-Hill.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Chiavenato, I	2006	La Admiración por Objetivos (APO) está fundamentada en la definición de objetivos por posiciones de gerencia. Los objetivos pueden denominarse metas, blancos o finalidades; sin embargo, la idea básica es la misma: determinar los resultados que: el gerente y el subordinado deberán alcanzar. (Chiavenato, 2006, p. 224)	Según, (Chiavenato, 2006) durante los procedimientos de trabajo se deben de plantear objetivos, metas con la finalidad de realizar un buen funcionamiento en el área de trabajo y todo esto se realiza al comienzo de cada año.	Esta teoría será aplicada en la empresa, tomando en consideración que los procedimientos administrativos son esenciales para realizar el análisis de las cuentas por cobrar, para luego tener un resultado efectivo, eficiente para que el área contable pueda realizar un buen trabajo.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: p.224 McGraw-Hill.				

Teoría 2: Teoría General de Sistemas

Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ludwig von Bertalanffy	1968	La integración de dos paradigmas complementarios, que son el estructuralista y el cibernético, ambas traducciones, al par que válidas, reflejan los dos objetivos del pensamiento sistémico, por una parte, es una teoría generalista que ofrece una visión unitaria del mundo hasta hace poco insospechada, devolviendo a la palabra Universo su carácter global absoluto, por otro lado, es una teoría para modelar objetos, naturales o artificiales, simples o complejos, existentes o por aparecer, con ayuda de una herramienta que es el sistema generalizado o Teoría General del Sistema. Von citado en (A. Sarabia, 1995, pág. 82)	Von (citado en A. Sarabia, 1995). Quiere dar a conocer que los complementos de estructuras como cibernético, ambos tienen por finalidad el mismo objetivo de procedimientos sistemáticos. Teniendo que los procesos son de carácter absoluto y el otro se puede adaptar a objetivos simples, según la necesidad que demande en la empresa.	Esta teoría será aplicada referente a los procedimientos que realiza la empresa, según la teoría de sistema se presenta en cualquier entidad, pero con distintas funcionalidades de operaciones, y según la necesidad que la empresa demande mucho. Teniendo en claro que el sistema que se utilice para el área de cobranza, esto ayudara a demostrar cuales serían los pendientes por cobrar para luego enfocarse en esos clientes y también para dar a conocer sobre los sucesos a la aérea contable para su conocimiento.	La teoría General de sistemas, menciona sobre los complementos que se lograr para llegar al objetivo sistemático, teniendo en claro que muestra el proceso de carácter absoluto y el otro de poder optar objetivos más simples, según la necesidad que la empresa necesite. Además, la teoría de sistemas es una necesidad para llevar a cabo un buen funcionamiento para la empresa, de poder tener la información rápida y eficaz, para luego determinar el reporte sobre los pendientes y moras sobre las ventas a crédito, para que el área de cobranza tenga un mayor control y seguir los procedimientos contables. Asimismo, todos los procedimientos cuentan con orden para cumplir con el objetivo de impulsar al desarrollo para lograr el trabajo de manera eficiente para lograr que se cumplan los procedimientos sistemáticos, además el sistema evalúa varias áreas de la empresa con la finalidad de poder brindar la
Referencia:	A. Sarabia, A. (1995). La Teoría General de Sistemas (Primera ed.). Madrid: Isdefe				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Ludwig von Bertalanffy	1968	La Teoría General de Sistemas 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, como objetivo impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos. Von citado en (Arnold & Osorio, 1998, p. 2-3)	Von (citado en Arnold y Osorio, 1998) La presentación sobre la teoría de sistema dice que los procedimientos que se realizan cuenta con un orden, para cumplir el objetivo de impulsar al desarrollo, además para poder realizar el trabajo de una manera eficiente, para finalizar que se cumplan los procedimientos sistemáticos.	Esta teoría será aplicada según como se a evaluado los diferentes áreas, se analiza los procesos de trabajo de cada área para que el sistema organizacional sea relación a los clientes, en donde se pueden encontrar la base datos sobre los clientes, sobre el estado de las obligaciones, pendientes por cobrar y la morosidad.	información rápida y eficaz para conocer el estado de los clientes, todo eso se logro conseguir por los procesamientos de datos (Von, 1968)
Referencia:	Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Redalyc.org(3), 2-3.				

Teoría 3: Liquidez					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Carl Menger	1840	Es la necesidad de disponer de un bien económico de rápida vendibilidad para hacer eficiente los intercambios interpersonales o	Menger (citado por Fekete, 1984) informa sobre la teoría de liquidez que se tiene el objetivo de conseguir liquidez a través de una venta	Esta teoría es aplicada como un refuerzo para la investigación y determinar sobre el estado de liquidez que se encuentra la empresa con finalidad de cumplir con sus pagos a	La teoría de liquidez es respaldada por Menger y Smith-, que demuestra sobre la capacidad de darle valor a un bien que luego es intercambiado por dinero, además el producto es vendido debe de ser cobrado para luego el vendedor

		trueques. Menger citado en (Fekete, 1984, p. 9)		proveedores. Se busca recaudar mas liquidez y captar más clientes.	emita al cliente un comprobante de venta del producto o bien para hacer reconocer la venta por parte al cliente, en cambio la empresa reconoce un ingreso por la venta. La finalidad de poder recaudar es para asumir con las obligaciones, luego se llega a analizar los procedimientos para lograr recaudar mas ingresos para reinvertir y dar una buena imagen al bien que se vende. Luego se determina cual es la demanda del cliente sobre adquirir el bien, para darle el bien y que se sienta satisfecho por la compra del bien. (Fekete, 1984)
Referencia:	Fekete, A. (1984). Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito. Comitee for Monetary Research and Educación(429), 2 y 9.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Adam Smith	1776	La liquidez de los productos más urgentemente demandados por la gente, es decir, la liquidez del capital social circulante se manifiesta en el hecho de que estos productos cambian de dueño no contra pago en metálico sino contra pago en un tipo de papel denominado real bills. Smith citado en (Fekete, 1984, p. 2)	Smith (citado en Fekete, 1984) menciona sobre los procedimientos de una venta de un producto esto lleva a que se tiene un ingreso por el producto, teniendo la obligación de emitir comprobante de venta para realizar el cobro por el bien vendido.	La teoria de liquidez será aplicada para lograr determinar cual es la demanda del cliente sobre comprar el bien de la empresa, teniendo en cuenta que la empresa mejorara sus bienes, para dar satisfacción y calidad al cliente por haber adquirido el bien.	
Referencia:	Fekete, A. (1984). Endeudándose a corto plazo e invirtiendo a largo plazo: iliquidez y colapso del crédito. Comitee for Monetary Research and Educación(429), 2 y 9.				

Matriz de conceptos

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pablo Arias Copitan Raul Abril Ortiz Saul Villazana Ochoa	2015	Arias, Abril & Villazana (2015), El crédito que una empresa otorga a los clientes, a quienes ha vendido un bien u otorgado un servicio, se denomina cuentas por cobrar. Este crédito no se otorga libremente, en algunos casos este es necesario, para conservar la	Menciona sobre el tiempo de pago que la empresa brinda a sus clientes por haber adquirido el bien o servicios, con la finalidad que se le brinda beneficios a los clientes para que cumpla con sus pagos y la empresa	Esto método es importante comprender al momento de otorgar el crédito a los nuevos clientes, con la finalidad que la empresa desea mantener a los clientes y atraer a	Las cuentas por cobrar en una empresa son de suma importancia porque tiene que procesar toda la información de los clientes y el récord sobre el estado. La empresa

		cartera de clientes y ampliarla, debido a las exigencias del mercado, puesto que la mayoría de empresas otorgan ese tipo de facilidades. (Arias, Abril, & Villazana , 2015)	pueda recaudar. Teniendo el objetivo de poder atraer mas clientes, es un método que la mayoría de las empresas aplican para seguir en el mercado.	nuevos clientes, que vean que tienen beneficios con los pagos de venta, además según esta de acuerdo a la competencia demanda en el mercado.	considera que es primordial el cliente y sus ventas, porque estaría teniendo más ingresos, pero sus operaciones que se realizan en crédito es darle facilidad al cliente para que se sienta satisfecho con el bien adquirido y pueda cumplir con las obligaciones, además la empresa toma en consideración por la competencia otorgar créditos a los clientes, siempre analizando la situación económica del cliente. Pero en ocasiones se da caso que se omiten estos procesos por parte de la gerencia. Además todo la información de cuentas por cobrar tiene que estar bien detallado y documentado para que en el área de contabilidad registre las operaciones en el sistema y al final se puede reflejar en los estados de situación financiera sobre la situación de la empresa de las cuentas por cobrar, ya que es fundamental tener liquidez para solventar las obligaciones, gastos y otros que la empresa requiera (Arias, Abril y Villazana, 2015; Guajardo, 2005; Horngren, 2010; Herz, 2013; Herrero, 2013)
Referencia:	Arias, P., Abril, R., & Villazana , S. (2015). Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable. Lima: Gaceta Jurídica S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Gerardo Guajardo Cantú	2005	Guajardo (2005) En cualquier empresa, las ventas a crédito resultan de especial importancia ya que la mayoría de las veces, si no se concede crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin recursos. Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza la compañía. Una cuenta por cobrar es el derecho del vendedor de exigir al cliente o comprador el pago del importe de la operación. Al efectuarse el cobro de las cuentas por cobrar, se incrementa el efectivo (Guajardo, 2005).	Las empresas tienen facilidades de pago según a un tiempo determinado según aun cronograma, con la finalidad de no reducir sus ventas propuestas y mantenerse. Siendo necesario un control de las ventas y cuentas por cobrar para que la empresa no logre quedarse sin liquidez, si no ver la manera de dar una solución, para que cumplan con sus obligaciones. Las cuentas por cobrar se originan de las ventas de bienes y servicios que la empresa realiza, esto lleva a que haya un acuerdo con el cliente y haya un pago de por medio. Una vez que el área de cobranza realiza	Este método son los procedimientos que se trabaja en cada empresa, teniendo en cuenta que la obligación del cliente nace cuando hay un acuerdo con la empresa por adquirir el bien, tomando en cuenta que va a asumir obligaciones con la empresa, tomando en cuenta que la empresa otorga plazo de pago y crédito.	
Referencia:	Guajardo, G. (2005). Contabilidad para no contadores. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Charles T. Horngren	2010	Horngren (2010), Las cuentas por cobrar, las cuales se denominan también cuentas comerciales (al cobro), son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultados de las ventas hechas a crédito. Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas. Las compañías también llevan un mayor de cada cuenta por cobrar de cada cliente Horngren, 2010).	El sistema de cuenta por cobrar, que es conocido por el nombre de cuentas comerciales, es el dinero que se logra obtener por realizar las ventas. Este proceso se tiene que llevar un control sobre las ventas y verificar el estado de cuenta por cobrar para cumplir con el objetivo. Por eso entre mayores ventas que realiza la empresa mayor es el ingreso, pero como se otorga crédito, mayor es el crecimiento por la cuenta por cobrar	Nos permite entender que las cuentas por cobrar tienen por función llevar un control adecuado sobre los otorgamientos de créditos y hacer que los clientes cumplan con las obligaciones con la empresa, para que evite futuros problemas de falta de liquidez, asumiendo que todo debe de tener procedimientos para de cobranza.	
Referencia:	Horngren, C. (2010). Contabilidad. Octava Edición. México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Jeannette Herz Ghersi	2013	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se	Las cuentas por cobrar son los ingresos que están pendientes por cobrar, que la empresa tiene la obligación pedir el pago al cliente, por origen de la venta de bienes y/o servicios. La	Nos indicara que las cuentas por cobrar se definen según sea la situación del pago del cliente, por lo que lleva según su registro y se	

		presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán (Herz, 2013).	cuenta por cobrar puede figurar en los estados financieros como activo corriente y no corriente y eso se mostrará según la fecha de pago del cliente.	refleja en el estado financiero. Es primordial la información para saber el estado de la empresa sobre su liquidez.		
Referencia:	Herz, J. (2013). Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
David Herrero Conesa	2013	Las cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes a crédito). Estas cuentas representan el total del crédito extendido por la empresa hacia sus clientes, representando cuentas no pagadas adeudadas a la empresa (Herrero, 2013).	La cuenta por cobrar que se refleja en su reporte la empresa, proviene de la prestación de servicios y/o ventas que realizan a los clientes. Las ventas son realizadas aun no siendo cobrado. tomando en consideración que los métodos de la empresa son ceder créditos a los compradores, aun sabiendo que la empresa esta pasando por falta de liquidez y que tiene por seguir recaudando.	Permite establecer que los trabajos del área de créditos y cobranza, hacen un análisis sobre los clientes puesto que algunos tienen preferencia y la empresa le concede el crédito. Luego se toma la responsabilidad de un nuevo control para el cobro a los clientes para no llegar a la etapa de quedarse sin liquidez.		
Referencia:	Galarza, J. (2000). <i>Administración Contemporeana</i> . México: Mc Graw Hill.					

Variable o categoría 2: Liquidez					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Mireya Bernal	2004	Los equivalentes de efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez que son fácilmente convertibles en importantes determinados en efectivo, y están sujetos a unos riesgos no significativos de cambio en su valor (p.157).	Para lograr una buena recaudación de ingresos se tiene que realizar los equivalentes de efectivos porque ayuda a ver el estado de la empresa en su flujo de efectivo, esto lleva a que la empresa pueda conocer el estado en que encuentra su liquidez. Toda empresa tiene el propósito de reinvertir en su propio negocio para el crecimiento en el mercado y ser reconocidos, con el propósito de llegar a mas clientes y vender más, con la finalidad de poder tener mayor ingreso.	La liquidez que se presenta en la empresa esta constante cambios por las cuentas por cobrar. Por ello es necesario de implementar una política de cobranza adecuada con finalidad de que los clientes cumplan y evitar la mora en los clientes. si la empresa logra recaudar ingresos a corto plazo pueden afrontar con sus obligaciones. Por eso las cuentas por cobrar es importante, porque si se cobra hay mas ingresos	La liquidez es reconocida como el dinero que la empresa tiene como ingreso, esto lleva a tener un flujo de efectivo, con la finalidad de poder reinvertir en su propio negocio para el crecimiento en el mercado y ser reconocidos. Asimismo, el área de cuentas por cobrar tiene que ser un buen trabajo de recaudar más ingresos. Hacer cumplir a sus clientes con sus obligaciones y cumpliendo con la meta de la empresa. Con respecto a la contabilidad el contador debe demostrar el estado de la empresa, llegando a informar la situación de las cuentas por cobrar. Teniendo en cuenta que la empresa asume obligaciones por pagar es importante que cuente con suficiente liquidez asumir dichas obligaciones con los trabajadores, proveedores, préstamo bancario o de un socio. Considerando que la empresa en
Referencia:	Bernal, M. (2004) Contabilidad Sistema y Gerencia. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMu_drbMC&printsec=frontcover&dq=cuentas+por+cobrar++en+libros+en+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidbCcv8XaAhUiheAKHZWQBjWQ6AEI RDAF#v=onepage&q=liquidez&f=false				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Mercedes García y Josep Jorda	2004	De acuerdo a lo expuesto por García y Jorda (2004) nos informa sobre la liquidez lo siguiente: Las empresas internamente para conocer con respecto a su capacidad, cálculo de ella, para su puntualidad frente a las obligaciones de pago a corto plazo, se utilizará el estado de flujos de tesorería para poder descifrar si se obtiene renta y riqueza para la entidad. No obstante, a través de las ratios de liquidez en una primera	Las empresas que tienen una buena liquidez podrán solventar y afrontar ante cualquier obligación que tenga y que se le presente. Para eso la empresa debe de tener en claro que cada fin de mes deben de pedirle al contador sobre el estado de la empresa. Llegando obtener los resultados de las cuentas por cobrar y analizar la situación para que puedan tener los ingresos. Se	Nos ayuda entender que la empresa debe de tener liquidez, después deberá cancelar todas sus obligaciones. su función es conocer cuál es la situación de liquidez de la empresa. Ya que es una herramienta para el manejo del área de tesorería y verificar si a la empresa tiene liquidez que es lo que se desea para	

		instancia se obtendrá información si cuenta con suficiente liquidez para cubrir todas las obligaciones de pago (p.151)	aplica las ratios de liquidez para un mayor análisis sobre el rendimiento de la empresa en los transcurso de los meses, si tiene lo suficiente liquidez para solventar los gastos de la empresa.	tener que afrontar sus pagos proveedores o gastos.	algún momento tiene que sacar un préstamo le servirá mucho su estado crediticio. Hay que mencionar, además que toda las operaciones de ingreso se reflejara en el sistema y dar el reporte a la gerencia sobre la situación y para finalizar puedan tomar decisiones sobre la situación, y ver los procedimientos si están cumpliendo o si tienen que mejorar para poder mejorar en la recaudación de liquidez (Bernal, 2004; Garcia y Jorda, 2004; Horngren y Harrison, 2003; Dominguez, 2007; Muñoz, 2007)
Referencia:	García, M. y Jorda, J. (2004) Dirección financiera. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=vnt1fifS7DYC&pg=PA151&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDifzq88vaAhVHy1MKHfVhAWw4ChDoAQg8MAU#v=onepage&q=liquidez&f=false				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Charles Horngren, Walter Harrison y Linda Smith	2003	Conforme a Horngren, Harrison y Smith (2003) menciona sobre la liquidez que: La liquidez calcula con que premura una partida se puede transformar en efectivo. El efectivo es el activo de importante liquidez. Por lo tanto, se puede determinar que los insumos tienen inferior liquidez que las cuentas por cobrar, entretanto el mobiliario y el edificio son incluso menos líquidos. Por consiguiente, las cuentas por cobrar son indeterminadamente liquidas porque la entidad cobrara el dinero en un futuro continuo (p.138).	Las empresas deben de tener prioridad sobre su liquidez, para lograr solventar todas sus obligaciones como los trabajadores, sus proveedores, gastos administrativos y otros gastos, transferencia entre entidades bancarias, además de que se pueda sacar un préstamo del banco, necesita tener un buen historial crediticio. Todo esto se da según como se presenta las cuentas por cobrar en la empresa, según el crédito de corto o largo plazo. La liquidez recaudada puede ser usada para el crecimiento de la empresa.	La liquidez es imprescindible para toda empresa, con ese dinero se puede cancelar los pagos a los proveedores, pagos a los accionistas, trabajadores y prestamos bancario. Depende de la línea de crédito y el medio de pago como se le a encomendado al cliente según a corto o largo plazo. Todo esto lleva que la empresa debe de seguir en marcha y seguir creciendo en el mercado.	
Referencia:	Horngren, C. Harrison, W. y Smith, L. (2003) Contabilidad. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&printsec=frontcover&dq=contabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5r7p2cvaAhUjlyIMKHVyfBSgQ6AEITTAH#v=onepage&q=liquid ez&f=false				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Pedro Domínguez	2007	De acuerdo a Domínguez (2007) señala sobre la liquidez lo siguiente: El punto en que una empresa consiga hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida que obtiene de su liquidez a corto plazo. La liquidez conlleva por ende la capacidad de convertir los activos en líquido, en efectivo o de priorizar tener disponible o suficiente solvencia para cubrir y/o hacer frente a los vencimientos a corto plazo (p.16).	Se refiere que los ingresos o liquidez de la empresa son de importancia para la empresa, el ingreso nace de la venta lo que se convierte en liquidez, dependiendo la situación en que se a dejado el plazo del pago a corto o largo plazo. Tener claro que las obligaciones de la empresa deben de cancelar, para luego invertir en la mejora de la empresa	La liquidez de solvencia se refiera a la capacidad de la empresa en poder afrontar sus obligaciones. la parte contable debe dar a conocer la situación de cobranza a los clientes, si esta yendo a un buen camino, o que la empresa esta perjudicando con la morosidad que no tiene liquidez para solventar sus obligaciones, según la consecuencia sería que saque un préstamo o cierre temporalmente la empresa, hasta que se recupere financieramente.	
Referencia:	Domínguez, P. (2007). Manual de análisis financiero. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=7afD DNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL3Zqa6MvaAhUPo VMKHWFmBZAQ6A EIMzAD#v=onepage&q=liquidez&f=false				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Manuel Muñoz	2007	Conforme a Muñoz (2007) indica sobre liquidez lo siguiente: Para sostener una solvencia empresarial suficiente es imprescindible mantener un control persistente de los planos capitalistas. Esta operación se realizará con ayuda de los cálculos estadísticos de liquidez, donde podrá determinar las posiciones de efectivo en un momento determinado (p.50).	Las diferentes situaciones que se presentan en la empresa sobre la liquidez, es de suma importancia tener en claro los procedimientos y pasos para la gerencia tome decisiones sobre el desarrollo de la liquidez. Tomando en cuenta se puede ir mejorando y creciendo en mercado si toma buenas decisiones.	En esta situación se podrá utilizar este método de liquidez sobre el estado económico de la empresa y como lograr el crecimiento de la liquidez. Por ello se considera evaluar años anteriores y analizar para tener claro las situaciones de la empresa de como esta rindiendo si	

				hubo caída como se soluciono el problema sobre la liquidez, todo esto se reflejara en la información financiera.	
Referencia:	Muñoz, M. (2007). La pequeña empresa. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=-HTJVUPo0-0C&pg=PA51&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDifzq88vaAhVHy1MKHFv hAWw4ChDoAQgsM AE#v=onepage&q=liquidez&f=false				

Variable o categoría 3: Política de Cobranza					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Levy, Luis	2009	Levy define que "es el procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas de la empresa una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas" (P. 212).	Levy menciona sobre el procedimiento para poder recuperar la cartera vigente y sobre las vencidas. Las políticas de cobro deben de ser según la demanda, posición del mercado, los clientes de la empresa y por último la política de una organización. Además, debe demostrar un análisis de estadística simples y según al periodo de las cuentas por cobrar vencidas	Esto permitirá buscar la eficiencia de la política de cobranza, según el resultado de evaluación del estado de la empresa, para estimar el nivel de cuentas no cobradas que esten pendientes por cobrar.	En relación con la política de cobranza, menciona en claro el tema sobre la relación de clientes que la empresa tiene por el hecho si están cumpliendo o no están cumpliendo con la obligación ante la empresa, por supuesto que según los informes la empresa está tomando las políticas de cobranza como un modelo de las demás empresas que están en el mercado con finalidad de poder atraer más clientes y poder otorgarle el crédito. por otra parte se debe de implementar unos nuevos cambio de la política de cobranza para poder agilizar los procedimientos ante la cobranza y hacer cumplir a sus clientes, todo pestos funciones se reflejara en los ingresos que la empresa recauda, y también en el sistema ingresado la información, para poder sacar reportes rápido sobre la situación y la gerencia pueda tomar en claro sobre la política de cobranza si necesita ajustar o agregar alguna norma más. En definitiva, los según los reportes entregados a la gerencia toma la decisión de si o no otorgarle créditos a los nuevos clientes y a los clientes morosos para evitarse gastos (Levy, 2009;
Referencia:	Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA304&lpg=PA&hl=es#v=onepage&q&f=false .				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Alvarez, Martin	2003	Álvarez define que "una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias" (p. 28).	Alvarez, toma en claro que la política de cobranza es una pieza clara para saber dónde dirigirse sobre las actividades de la empresa, lo que ayudara a tomar decisiones con las situaciones de cobranza, que no se esta cumpliendo con el objetivo	Ayudará que la aplicación nos brinde una mejora en el flujo de crédito y cobranza, teniendo en cuenta que se debe de aplicar la guía de actividades en la empresa.	
Referencia:	Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Reyes, Agustín	2002	Reyes describe que son "los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas" (p. 169).	Reyes, precisa que las políticas de cobranza son procedimientos generales que están para orientar a la persona a tomar la acción, para luego dejar a cargo de las decisiones a los superiores encargados de tomar la decisión. Los que anuncian e interpretan sobre las normas establecidas de cobranza.	Nos permite describir sobre los procedimientos que corresponde en cada situación de la empresa, sobre de conocer claro la interpretación de las normas dictadas por los superiores.	
Referencia:	Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. México: Limusa.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Gitman, Lawrence	2003	Gitman define que "son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente	Gitman, menciona que las políticas de cobranza, son una serie de procesos según la organización, con el fin otorgar el crédito a	Nos ayudara establecer sobre las políticas que deberían aplicarse con la finalidad de poder generar un flujo	

		y por cuánto tiempo se le ha de conceder" (p. 230).	los clientes y descubrir sobre los plazos de pagos de se tiene conceder.	de crédito y también sobre la cobranza.	Álvarez, 2003; Reyes, 2002; Gitman, 2003; Brachfield, 2003)	
Referencia:	Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México: Pearson educación.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Brachfield, Pere	2003	Brachfield describe que "la manera como las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de créditos que han de lograrse representados numéricamente" (p. 170).	Brachfield, se refiere a la política de cobranza que es la función de las empresas como trabajan en ejecutar actividades relativas del crédito que se otorga a los clientes, también de poder tomar decisiones y finalizar los objetivos del crédito deben de cumplir los objetivo de recaudación de liquidez	Será de aplicación establecer las políticas en la empresa y con la finalidad de aplicarse, el objetivo es producir mas flujo de lo normal según el crédito otorgado al cliente y realizar la cobranza.		
Referencia:	Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Gestión 2000. doi:ISBN: 9788480889612					

Variable o categoría 4: Procedimiento de Cobranza					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Acción Insight	2008	Para Acción Insight mencionan que "la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones" (P. 3).	Según Accion Insight, pronuncia sobre la gestión de cobranza es un conjunto de procesos de acciones coordinados por la gerencia y aplicados por orden de la gerencia para lograr la obtención del crédito otorgado, según los activos exigibles de la empresa se transforme en efectivo, con el finde perseverar a futuros compradores.	Será de aplicación puestos que las políticas de cobranza en la empresa son primordiales para el crecimiento de la investigación, porque está relacionado con el trabajo	Dicho brevemente los procedimientos de cobranza nace en las gestiones de crédito que se le pueden otorgar a un cliente, teniendo en cuenta las etapas de procedimientos sobre como poder recuperar lo más pronto posible el efectivo, sobre todo de conservar a los clientes para no afectar las negociaciones. Lo más importante de la empresa es el personal de cual es desde ahí donde se realiza los procedimientos de cobranza debe de tener trabajadores altamente capacitados y asesorarles y darles nuevas capacitaciones para que el trabajador sepa responder ante los problemas presentados sobre la cobranza. Todo esto con el propósito de que la empresa cuente con liquidez y se logren cobrar lo mas pronto posible para que la empresa no se vea perjudicada, además el área e cobranza debe tener y conocer la situación del cliente, para luego se
Referencia:	Insight Acción. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. USA: Publications. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Correa, Pedro; Eslao, Karla	2018	Correa y Eslao describe que "establecer procedimientos que permitan el buen manejo de las actividades de recaudación de cartera y poder aplicar políticas que permitan los buenos funcionamientos de las tareas encomendadas con el fin de mejorar los procesos en el Área de Crédito y cobranzas, y contar con un personal calificado al momento de brindar servicios a nuestros clientes" (P. 4)	Según Correa y Esalao los procedimientos de cobranzas permiten conocer el buen trabajo de las cobranzas dentro de la empresa, teniendo en cuenta que se debe aplicar la política de cobranza para lograr el buen manejo de os objetivos que propusieron para el área de crédito y cobranzas.	Será de aplicación sobre los procesos de cobranzas generalmente es de importancia. Considerando que se necesita nuevos métodos que ayuden el buen funcionamiento del área de cobranza	
Referencia:	Correa, P., & Eslao, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Oteló & Fabell. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 4. Doi:ISSN: 1696-8352				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Conexiónesan	2017	La revista Conexiónesan describe que "la tesorería es la gestión financiera de corto plazo.	Según la Revista Conexiónesan menciona sobre las funciones de cobranza tiene	Será de aplicación según los procesos de cobranza que se realiza	

		Se encarga de velar por la liquidez, el capital de trabajo y, por tanto, el financiamiento y optimización del ciclo de negocio de una empresa. Además, revisa la proyección de flujos de ingresos y egresos en efectivo" (p.1).	similitud con el área de tesorería que brinda una gestión financiera. Es necesario implementar nuevos objetivos y elaborarlo según con los flujos de ingresos	en la investigación, además que aportará a muchos otros estudiantes o empresas.	proceda a cobrar. Para terminar, hay que tener una buena comunicación con el cliente para poder contactar más rápido y avisarle sobre fecha de obligaciones ante la empresa (Accion Insight, 2008; Correa y Eslao, 2018; Conexionesan, 2017; Savador, 2012).
Referencia:	Conexionesan. (2017). Los reportes de tesorería y su utilidad en el manejo financiero. Lima: Conexionesan. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/los-reportes-de-tesoreria-y-suutilidad-en-el-manejo-financiero/				
Gt, Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Salvador Rizo	2012	Salvador menciona que "cuando un cliente tiene un retraso en sus pagos, es de suma importancia que se asigne a alguien más para que le dé seguimiento hasta que se ponga al corriente. Es importante tener toda la información a la mano (solicitudes de fletes, cartas porte, facturas, correos electrónicos claves). Los contactos con el cliente deben de ser constantes, sin bajar la guardia" (p.2).	Los procesos de cobranzas son las etapas que el cliente obtiene al adquirir un crédito en la empresa, tomando en cuenta que luego se dará un seguimiento al cliente hasta lograr recaudar el efectivo.	La aplicación de esta categoría es importante y necesario para implementar en la empresa como una herramienta financiera para la organización.	
Referencia:	Bañuelos, S. (2012). Los errores más comunes en crédito y cobranza. México: Logistic Summit & Expo. Obtenido de http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64775-los-errores-mas-comunes-credito-ycobranza				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Alvarez, Martin	2003	Álvarez define que "una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias" (p. 28).	Según Alvarez menciona que los procesos de cobranza deben de encaminarse según a la actividad que realiza para optar el crecimiento de liquidez	La aplicación de esta categoría aporta que todo proceso debe de tener un procedimiento de cobranza para lograr con el objetivo de la empresa y con el objetivo tomar decisiones según se presenta el caso.	
Referencia:	Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.				
Variable o categoría 5: Cuentas por cobrar al personal, accionista y gerente					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ministerio de Economía y Finanzas	2019	Ministerio de Economía y Finanzas describe que las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes "agrupa las subcuentas que representan las sumas adeudadas por el personal, accionistas (o socios), directores y gerentes, diferentes de las cuentas por cobrar comerciales, así como las suscripciones de capital pendientes de pago" (p.82)	Según el ministerio de economía y finanzas, las cuentas por cobrar al personal, el accionista y gerentes, las operaciones si registran en subcuentas que se denomina a cada uno en cuentas separadas para llevar un mejor control	La aplicación de esta subcategoría es un proceso esencial porque es representada por una partida con importes que es necesario para ser evaluado.	Es necesario recalcar que los procedimientos de cuentas por cobrar al personal, al gerentes y accionista se registran en una cuenta en especial la cuenta de préstamos. Primero sobre el trabajador en mención se relacionada con los prestamos o adelantes que la empresa le otorga al trabajador, además se le agrega lo que estaría pendiente por rendir. Según los accionistas en todos los prestamos que le empresa le entrega al accionista tiene la obligación de rendir sobre los préstamos y adelantos.
Referencia:	Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan contable general empresarial - Mef. Obtenido de Plan contable general empresarial: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Ayala, Pascual	2018	Ayala señala que "esta cuenta agrupa las subcuentas que representan los montos adeudados por el personal, accionistas o socios y directores a favor de la empresa, así como las suscripciones de acciones de parte de los	Ayala informa sobre las cuentas por cobrar al personal, accionistas y gerentes, que están relacionado con las subcuentas que adeudos, teniendo en cuenta que la empresa busca su seguridad y lo considera como	En definitiva quiere lograr que todas las operaciones que se realicen en la empresa deben estar ingresado al sistema para un mayor control de la cobranza del préstamo y siempre	

		socios que conforman el capital pendiente de pago, que no están comprendidos en las cuentas por cobrar comerciales. Asimismo, se ha incluido en esta cuenta las deudas que tienen los gerentes por diversos conceptos” (p. 1)	deudores al personal, accionista y gerente. Además, los accionistas que son parte de los socios de la empresa se conforman con el capital del trabajo realizado.	cumpliendo con las políticas encomendadas.	Directores, también se realiza el prestamos de adelantos, dieta, prestamos que el trabajador solicita según el acuerdo que hayan quedado ante la empresa. Por tanto, todas las operaciones que se realicen en la empresa se deben de reflejar en el sistema para poder llevar un mejor control (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019; Ayala, 2018; Vargas, 2003; Fernández, 2019; Fernández, 2016).
Referencia:	Ayala, P. (2008). La Cuenta 14 Cuentas por Cobrar al Personal, a los accionistas, directores y gerentes en el Nuevo Plan Contable General para Empresas. Lima: Actualidad Empresarial.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Vargas, Hugo	2003	Revelo definió, que las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito (p.37).	Vargas, hace mención en pocas palabras sobre los procesos que se realizan al momento de tomar decisiones sobre cobrar por los créditos o prestamos otorgados.	Ayudara a conocer la actual gestión de cobranza que la empresa realiza a sus trabajadores, accionistas, teniendo en cuenta que todos prestamos sea según a un acuerdo del trabajador y la gerencia para que la empresa realice el préstamo y contar con una fecha de pago.	
Referencia:	Vargas, H. (2003). Consideraciones prácticas para la gestión del capital de trabajo en las Pymes innovadoras. Revista escuela de administración de negocios. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-660-1-10-20130727.pdf				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Fernández, Roger	2019	Fernández define que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes y servicios, es una modalidad de financiamiento acorto plazo que se les entrega a los clientes. Estas cuentas pueden tomar la figura de crédito comercial, el cual se refiere al crédito que la compañía les da a otras compañías, o bien, de crédito de consumo, el cual es el crédito que la compañía le extiende a los consumidores finales (p.1).	Fernandez, menciona que los procesos de préstamo que la empresa realiza deben de fijar los periodos de cobranza, según el crédito que se le otorgo de corto o largo plazo para que se proceda con la cobranza y el registro en el sistema.	En primer lugar nos indica sobre las políticas que el préstamo otorgados a los trabajadores, gerentes o accionistas de la empresa, tener un mayor control sobre la cobranza y términos para poder recaudar y solventar las obligaciones de la empresa.	
Referencia:	Fernández, R. (2019). Administración de cuentas por cobrar. Academia.edu, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/15208410/ADMINISTRACION_DE_CUENTAS_POR_COBRAR				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Hernandez, Luis	2016	Hernández describe, que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes y servicios, es una modalidad de financiamiento a corto plazo que se les entrega a los clientes (p. 6).	Hernandez, hecha esta salvedad sobre los procedimientos de crédito que se le otorga a los clientes, trabajadores, gerente o accionistas, teniendo en cuenta el financiamiento de corto plazo	Se consideran procesos de política de préstamo al rabajador, gerente y accionista, deben de cumplir con sus obligaciones ante la empresa, ya que deben de contar con una fecha de cobro y un acuerdo de cobranza para hacer cumplir con los pagos.	
Referencia:	Campos, L. (2016). Administración Financiera. Unad, 10. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50513625/312540997-ADMINISTRACIONFINANCIERA-UNAD.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DADMINISTRACION_FINANCIERA_UNAD.pdf&X-AmzAlgorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53				

Variable o categoría 6: Crédito					
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Morales & Morales	2014	El crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando sucede esto, las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que realizan a otras empresas, presentándose un efecto multiplicador en la economía dado que las empresas aumentan la cantidad de sus operaciones y con ello las compras las compras de materia prima, pago de servicios, pago de impuestos, entre otros, definiendo al crédito como una herramienta que permite reactivar la economía.(p. 9)	Según nos mencionan que los créditos son fundamental como parte de la economía, tomando en consideración a las personas y otras entidades a poder comprar el bien y/o servicios, por el origen de un préstamo, puesto que pueda ser favorable en un determinado tiempo sobre el crédito otorgado.	Nos ayuda a poder entender sobre el procedimiento del crédito, cual es la función y su importancia en el mercado, siendo el objetivo lograr captar mas clientes para incrementar las ventas, otorgando créditos a los clientes.	El crédito se refiere a que la empresa otorga el crédito porque es parte de la economía de la venta, porque se da cuando se le entrega en el y/o servicio al cliente por el pago a crédito, esto lleva a una venta con la finalidad de recaudar mas ingreso. Poniendo como objetivo de atraer mas clientes y ajustar sus políticas según al mercado y a la competencia. Los créditos que se otorgan a los clientes pasan por una etapa de procesos para después brindarle el crédito solicitado al cliente. Teniendo en cuenta que la empresa le importa mucho que sus ventas aumenten y que tengas mas ingresos, para poder finalizar con los procesos de otorgamiento del crédito se tiene que hacer un contrato de por medio para asegurar que si le entrego y esta conforme, luego se estipula en el contrato sobre el cronograma de pagos a plazos que la empresa le puede otorgar o si hubiera una campaña se le otorgaría mas tiempo siempre y cuando pase por los procedimientos de la empresa (Morales y Morales, 2014; Vallado, 2006, Asobancaria, 2015; Economipedia, 2015; Asnef, 2016).
Referencia:	Morales, J. & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis	
Vallado R.	2006	Vallado (2006), también indicó que: La cobranza es el reflejo de la situación de la empresa, y dentro este proceso, existen políticas de cobranza, las cuales son los procedimientos que se siguen para obtener la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas o a su vencimiento, condicionando esta política variable, al mercado o al giro del negocio.	Los créditos que la empresa otorga a los clientes, lo hacen con el objetivo de hacer que compren y después se le otorga un crédito. Estas operaciones deben de estar	Las operaciones de venta que se realizan, el área de cobranza se debe de conocer sobre el estado de venta y como fue el medio de paga a crédito o efectivo.	
Referencia:	Vallado, R. (2006). Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar. México: Universidad Autonoma de Yucatan				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis	
Asobancaria.	2015	Para Asobancaria (2015), un crédito "... es un préstamo de dinero que una entidad financiera otorga, con el compromiso de que estos recursos sean devueltos en un futuro, agregada la tasa de interés, bien sea en cuotas o en un solo pago".	Los procedimientos de la cobranza demuestran cual es la situación en la empresa se encuentra, por lo que se debe de cumplir con las políticas de cobranza. Con la finalidad de obtener mayor recaudación de liquidez, según sea la demanda del negocio.	La aplicación sobre el crédito es llegar a mas clientes con la finalidad de otorgarle créditos con facilidad, siempre y cuando se tome en cuenta las políticas de cobranza para lograr el objetivo de mayor ingreso.	
Referencia:	Asobancaria. (2015). Que es el crédito. Recuperado de: http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-credito/ . Extraído el 11 de marzo del 2020.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis	
Economipedia	2017	Economipedia (2017), indicó: Un crédito es una operación de financiación en la que una persona denominada acreedor, presta una cifra monetaria a un deudor, el cual garantiza al acreedor que se retornara esta cantidad prestada en un tiempo determinado, agregando una cantidad adicional por la operación.	Las operaciones de crédito se deben de realizar un contrato de por medio, indicando sobre la venta del bien y/o servicio brindado según de cuanto es el importe. Teniendo en claro que este contrato será ante un notario y legalizado como un aval para la empresa y una obligación para el comprador.	La aplicación sobre el contrato será primordial para la empresa, teniendo en cuenta que la empresa porque puede avalar el bien que se a brindado al comprador para que este obligado a cumplir con sus obligaciones ante la empresa.	
Referencia:	Economipedia. (2017). Crédito. Recuperado de: http://economipedia.com/definiciones/credito.html . Extraído el 11 de marzo del 2020.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis	
Asnef	2016	Agregando Asnef (2016), el crédito "es un mecanismo esencial en toda economía	El crédito es una herramienta que muchas entidades o empresas lo usan para brindarles	esto permitirá que al momento de otorgar el crédito al comprador para	

		moderna, el cual permite acceder a la compra de bienes y servicios sin que el adquirente esté obligado a desembolsar el importe en ese mismo instante".	a los clientes, con la finalidad que use el crédito comprando un bien o haber adquirido un servicio, pero con la condición que pague después según a una fecha estimada.	que adquiera el bien, el área de créditos debe de realizar un contrato de por medio, indicando sobre los procedimientos, como la venta, la deuda a pagar y los plazos a cancelar. Con la finalidad que el crédito otorgado no se pierda y no quedar afectado la empresa.	
Referencia:	Asnef. (2016). El crédito al consumo lo que hay que saber.				

Matriz de categorización

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Cuentas por Cobrar	C1.1	Política de cobranza	C1.1.1	Corto plazo
				C1.1.2	Largo plazo
		C1.2	Procedimiento de cobranza	C1.2.1	Control de correo corporativos
				C1.2.2	Realizar llamadas telefónicas
		C1.3	Cuentas por cobrar al personal, gerente y accionista	C1.3.1	Préstamo al personal
				C1.3.2	Préstamo al accionista
		C1.4	Liquidez	C1.4.1	Corto plazo
				C1.4.2	Largo plazo
		C1.5	Crédito	C1.5.1	Riesgo bajo
				C1.5.2	Riesgo alto

Matriz de Método

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Carhuancho I., Nolzaco F., Sichei L., Guerrero M. y Casana K.	2019	Hernández, Fernández, & Baptista (2014), La investigación mixta por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p.532)	Cortés y Iglesias (2004), con esto quiero decir que el enfoque mixto el indagador llegaron a usar las técnicas por otra parte todo por separado como las entrevistas y además las encuestas para recolectar información. mas aún se proceden con líneas de políticas para un mayor control de participación de los usuarios. Por otro lado, las encuestas que son seleccionados, proceden con la valorización numérico con el objetivo de obtener un rango de las respuestas, considerando las frecuencias y formular hipótesis sobre la información obtenida.	Habría que decir sobre el enfoque mixto se trabaja con métodos como la visión holística, como también la estudia la realidad y además sobre el uso de datos. Por otra parte, los procesos están orientados para el uso, la comprensión sobre la información obtenida (Cortés y Iglesia, 2004).
Referencia:	Carhuancho, Nolzaco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) Metodología de la Investigación Holística (Primera ed). Ciudad de Guayaquil, Ecuador. Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. (p.16) ISBN 978-9942-36-316-9			

Sintagma Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Carhuancho I., Nolzaco F., Sichei L., Guerrero M. y Casana K.	2019	Barrera (2010) “argumento que la holística es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas.” (p.20)	Barrera (1995) acerca del holístico es sobre un fenómeno social enraizado y además también psicológico en los diferentes procesos de disciplinas de la persona y mas aun esto va dirigido para la investigación de cosmovisión sobre el orden común del género humano”	En otras palabras, el holístico es de apoyo para un procedimiento global, además de integrador y mas aun de estar organizado. La función de recolectar información para lograr para la investigación, obteniendo propuestas novedosas, tomando en cuenta los modelos y teorías (Hurtado, 2000)

Referencia:	Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) Metodología de la Investigación Holística (Primera ed). Cuidad de Guayaquil, Ecuador. Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. (p.20) ISBN 978-9942-36-316-9
--------------------	--

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Carhuacho I., Nolazco F., Sichei L., Guerrero M. y Casana K.	2019	Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) “refiere que en la fase proyectiva Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio.” (p. 22).	Hurtado (1995) “con respecto a la investigación se procede con preparar los procesos, diseñar, mas aún se realiza el estudio según la investigación obtenido, dando a conocer los resultados que se expresa en perspectivas metodológicos.	Se aplicará con el apoyo de lograr diseñar y preparar la información, para proceder con la investigación, tomando en cuenta que el procedimiento se expresará en principio metodológico (Hurtado, 2000).
Referencia:	Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero y Casana (2019) Metodología de la Investigación Holística (Primera ed). Cuidad de Guayaquil, Ecuador. Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. (p.22) ISBN 978-9942-36-316-9			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Carhuacho I., Nolazco F., Sichei L., Guerrero M. y Casana K.	2019	Hurtado (2000) “define que en el nivel comprensivo El objetivo de la investigación indica que es lo que se quiere lograr, para esto se utiliza los verbos en infinitivo (ar, er, ir). Para la investigación holística en el nivel comprensivo se trabajará alrededor de: “Proponer o modificar” (p. 19).	Hurtado (2000) “en relación con el proceso de comprensión se determina según lo examinado, logrando acontecer la relación con lo investigado. Mas aún esta relacionado con el enfoque holístico demostrando sobre la relación sobre la causa.	En relación con el nivel comprensivo logra ayudar con la mejora de explicación, además de predecir y mas aún de predecir sobre los sucesos según la recolección de información. Por otra parte de comprender la situación sobre el hecho, para después con la propuesta se lograr prevenir (Hurtado, 2000).

Referencia:	Carhuancho, Nolzaco, Sicheri, Guerrero y Casana (2019) Metodología de la Investigación Holística (Primera ed). Cuidad de Guayaquil, Ecuador. Departamento de investigación y posgrados/Editores UIDE. (p.34) ISBN 978-9942-36-316-9
--------------------	--

Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Bernal César	2006	Bernal (2006) “describe que es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido, parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario, va de lo particular a lo general” (p. 56).	Bernal (2006), “en cuanto al método deductivo y mas aún es un proceso de inferencia al mismo tiempo se basa en lo racional relacionado con la investigación, por otra parte, es deductivo.	Por lo que se refiere el método deductivo este proceso será un método de facilitar la descripción sobre la investigación sobre la hipótesis y además de las teorías. Así mismo permitirá lograr detectar sobre los sucesos particulares y observaciones concretas sobre la investigación. (Bernal, 2006)
Referencia:	Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales (Segunda ed.). México: Pearson Educación.			

Población					Redacción final
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Rodríguez Moguel	2005	Rodríguez (2005) “define Población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos” (p. 79).	Rodríguez (2005), “acerca de la población es totalidad de lograr ejecutar los procesos de características sobre un grupo de personas o objetos”	Con respecto a la población esto se aplicará en lograr recolectar información sobre la población u objetos según sea el caso o situación de la investigación.	<p>Por lo que se refiere que son procesos de pasos para poder lograr con la recolección de información según esto se obtiene con el grupo de personas o objetos (Rodríguez, 2005).</p> <p>Con respecto a la población se aplico a 20 personas, que laboran en la empresa comercializadora de venta de inmuebles, así mismo se procederá recolectar la muestra donde la indagación se hará a la población, con la finalidad de lograr con eficiencia la gran mayor de recolección de muestras (López, 2004), con respecto a la muestra se logro aplicar a tres trabajadores para la investigación que están relacionado con el problema.</p>
Número de colaboradores: 20					
Referencia:	Rodríguez, E. (2005). <i>Metodología de la investigacion</i> (Primera ed.). Mexico. doi:968-5748-66-7				
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
López Pedro	2004	López (2004) define que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte	López (2004), en lo que toca a la muestra es un proceso de subconjunto que es parte del universo o parte de la población, dado que se llevara el estudio de lo investigado. Teniendo en cuenta que las muestras se obtienen de los estudios realizados.	En cuanto la aplicación de la muestra es para poder realizar un buen proceso de investigación sobre lo sucesos que se desea investigar. Además de lograr obtener conclusión asertiva sobre la población.	

		representativa de la población” (p. 1).	Dado que la muestra es donde se logra obtener la información, se logra obtener de la población.		
Número de colaboradores:		3			
Referencia:	López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Scielo. doi:1815-0276				
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Robledo Juana	2009	Robledo (2009), señala que son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p. 1)	Robledo (2009), con respecto a las unidades informantes son los trabajadores que están relacionados con el puesto o cargo y además tienen la experiencia y capacidad, mas aun se convierten en fuentes importante para la recolección de información, con la finalidad de lograr conocer diferentes áreas y obtener información.	Los informantes son los tres, el contador, el asistente contable y el asistente de cobranza. a) El contador general, es la persona de alto cargo que tiene la función de verificar y presentar los estados financieros de la empresa, para después se puedan tomar las decisiones, además que tiene que cumplir con las obligaciones que la empresa le encomienda. b) El asistente contable, en relación a la empresa, es el trabajador que tiene a cargo el funcionamiento de los registros contables de todas las operaciones de la empresa, además de realizar	El siguiente punto trata sobre las unidades informantes, que son los trabajadores de la empresa, además cumplen un rol importante en sus funciones. Mas aun que tienen experiencia y la capacidad de poder ayudar con la investigación (Robledo, 2009), así mismo las unidades informantes son tres. La primera es el contador general que es la persona que tiene por función de verificar todas las operaciones y luego presentar los estados financieros, por otro lado, el personal de cargo asistente contable tiene por función de entregar toda la información necesaria al contador general, tiene la experiencia y capacidad de lograr los registros de todas las operaciones de la empresa en el sistema contable. Mas aun el personal asistente de cobranza, su función es lograr a cobrar a los clientes que se les brindo el crédito y a los clientes morosos para cumplir con el objetivo de la empresa de recaudar mas

				<p>las conciliaciones de cuentas contables y otras funciones que el contador general le designe a su cargo.</p> <p>c)El Asistente de Cobranza, por lo que se refiere es el trabajador encargado de lograr el objetivo de la empresa recaudar mas ingresos llegando a cobrar a los clientes morosos, según a todos los clientes que se le otorgo el crédito.</p> <p>Por otro parte los estados financieros son los documentos esenciales que informa la situación económica, financiera de la empresa con la finalidad de que puedan tener la situación real y puedan tomar decisiones para mejorar y hacer crecer a la empresa.</p>	<p>ingreso, para que la empresa tenga liquidez. No obstante, la empresa necesita de la información real de la situación en que se encuentran y para demostrar la situación el contador es su obligación de presentar y demostrar con los estados financieros la situación económica que la empresa esta pasando, para que luego la gerencia pueda tomar sus respectivas decisiones para su futuro de la empresa.</p>
Número de Unidades Informantes:	3				
Referencia:	Robledo, J. (2009). <i>Observación participante: informantes claves y rol del investigador</i> . Nicaragua: Centro de Investigación Nure.				

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Grasso Livio	1998	Grasso (1998) “define que las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana” (p. 277).	Grasso (1998), “en vista de que la guía de entrevista es un método principal para lograr realizar ante las personas o trabajadores que son conocido como el entrevistado y el entrevistador con una variedad de preguntas para realizarlo, con la finalidad de obtener información	Dado que esto será aplicado en la tesis para poder obtener muchas respuestas y recolectar la información necesaria para lograr continuar con la investigación.	En relación con la entrevista es una herramienta sumamente importante para que se realice en la entrevista, con la finalidad que el entrevistador y el entrevistado puedan realizar sus funciones, la comunicación, además de lograr obtener información. (Grasso, 1998)
Referencia:	Grasso, L. (2006). Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Encuentro grupo editor. doi:987-23022-3-5				

Instrumento: Guía de entrevista

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Aguirre Silvia	1995	Aguirre (1995) “define que es una guía general de temas, presentados a manera de párrafo introductoria de una conversación entre el entrevistador y el entrevistado	Aguirre (1995), “mientras tanto la guía de entrevista es una herramienta importante, que se formula con un grupo de preguntas a las personas que están capacitadas para lograr obtener buena	Por lo que se refiere la guía de entrevista es una fase importante porque forma parte del entrevistado y el entrevistador, el entrevistador tiene por función de presentar unas series de preguntas al entrevistado para obtener	el siguiente punto trata sobre el instrumento de la investigación, hay que mencionar además que es la guía de entrevista, que es una serie de preguntas para poder realizar la entrevista, para luego con la entrevista se puede obtener y recolectar información para poder continuar con

		(entrevista no estructurada, entrevista narrativa). Un listado de preguntas específicas con un conjunto de posibles respuestas de las cuales el entrevistado puede seleccionar la más adecuada según su opinión para luego explicar y conversar el porqué de su decisión” (p. 2).	información ante el problema. La guía de entrevista tiene que estar bien elaborado y sencillo para que el entrevistado pueda responder con facilidad y nos apoye con la información. Para al finalizar puedan tomar todas las respuestas e ideas para continuar con el trabajo de investigación.	información para su investigación.	la investigación, lo cual hace la pregunta al entrevistado una persona capacitada y con experiencia. (Aguirre, 1995)
Referencia:	Aguirre, S. (1995). <i>Entrevistas y cuestionarios</i> . Mexico: Etnografía.				

Técnica: Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Dulzaides Iglesias, María Elinor y Molina Gómez, Ana María	2004	Dulzaides y Molina (2004) “refieren que el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación” (p. 1).	Dulzaides y Molina (2004), “ con respecto al tema de análisis documental es fundamental para lograr hacer un estudio, con la finalidad de lograr buscar la información necesaria para poder representar los documentos necesarios para lograr una factible recuperación.	En relación con el análisis documental su función será recuperar el documento que se necesitará para el análisis. Además, sobre el análisis se puede decir que esta relacionado al poder recuperar la información solicitada para la investigación.	En relación con el análisis documental tiene por definición que son los documentos necesarios para lograr reconocer y explicar la forma o estado completa sobre los elementos del mismo, mas aun esto es para tener una mayor orientación para la investigación y para el estudio.
Referencia:	Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Scielo. doi:1024-9435				
Instrumento: Guía de Análisis documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Fidias G. Arias	1999	Fideas (1999) “refiere que consiste en describir de forma exhaustiva los elementos de un documento” (p. 43).	La guía de análisis documental se tendrá que aplicar con el objetivo de tener una mejor orientación científica y mas aun del estudio informativo	La guía de análisis documental es esencial para realizar un mejor estudio, en donde se reflejará en un documento sobre los hechos ocurridos sobre el estudio.	En cuanto a los instrumentos se llegaron a aplicar el análisis documental, que su función es explicar de forma global sobre los hechos del cual toda la información se detalla en el documento informativo (Fideas, 1999).
Referencia:	A. (1999). <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración</i> (Tercera ed.). Venezuela.				
Técnica: Triangulación de datos					

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlós; Baptista, María del Pilar	2010	Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que es el “hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos. En la recolección de datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les damos estructura” (p.339).	Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), se entiende por triangulación de datos el lograr usar diferentes métodos y fuentes para lograr recolectar información, más aún la investigación mixta la información será muchas más amplia, además con mucha información proveniente de diferentes fuentes y con varios métodos de recolección de información.	En cuanto al triangulación de datos se aplicará para recolectar información de diferentes métodos o fuentes de la investigación mixta, mas aun teniendo en cuenta que todos los procesos de información deben de juntarse y ampliar la base de datos para un mejor análisis de la información recolectado	En el siguiente punto quiere decir que la triangulación de datos se aplicara según a la cantidad de recolección de base datos, las informaciones obtenidas de las diferentes fuentes ayudara a reflejar un mayor análisis de la gestión de cuentas por cobrar, y de poder lograr con la meta de la invstigacion (Hernández; Fernández; Baptista, 2010).
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & M, B. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. doi:ISBN: 978-607-15-0291-9				

