



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Proceso de facturación y las cuentas por cobrar en la empresa
Castro Contratistas Ingenieros SAC - 2021**

AUTORES:

Huamani Gutierrez, Esther Rebeca (orcid.org/0000-0001-9766-7255)

Valdiviezo Flores, Victoria Noelia (orcid.org/0000-0001-9945-3576)

ASESOR:

Mtro. Toledo Martinez, Juan Daniel (orcid.org/0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA –PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi familia en especial a mi madre que en vida fue mi apoyo en momentos difíciles, a mis hermanas y a mi hijo Ismael por todo su amor para afrontar retos en tiempos difíciles.

Dedicado a mi padre, madre quien me apoyo de manera constante para llevar a cabo mi trabajo de tesis, a mis hermanos, a mi amiga quien me motivo a seguir adelante con mis objetivos y a mis dos hijitos quienes son mi inspiración.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi familia por el apoyo constante en todo momento, a nuestro asesor por la orientación en el desarrollo de esta investigación y a la universidad por brindar las facilidades a nosotros los alumnos de poder titularnos.

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, a mi familia, a mi asesor por su dedicación y orientación para elaboración de la tesis, a mi amiga con quien forme un bonito equipo de trabajo y terminamos con éxito nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Tipo y diseño de Investigación	25
3.2 Variables y operacionalización	26
3.3 Población, muestra y muestreo	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	30
3.5 Procedimientos.....	30
3.6 Método análisis de datos	30
3.7 Aspectos Éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	64
VI. CONCLUSIONES.....	69
VII. RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS	76

Índice de tablas

Tabla 1.....	2
Reporte de Ventas	2
Tabla 2.....	3
Reporte de Cobranzas	3
Tabla 3.....	20
Relación de la población de la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC.....	20
Tabla 4.....	21
Tamaño de la muestra	21
Tabla 5.....	24
Información de las personas entrevistadas	24

Índice de figuras

Figura 1	4
Gráficos reporte de cuentas por cobrar	4
Figura 2	18
Esquema de diseño de investigación.....	18

Resumen

La investigación titulada “El proceso de facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021”, Su objetivo general fue determinar la incidencia del proceso de facturación en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptiva-comparativa de diseño no experimental, transversal. La población estuvo representada por 71 trabajadores teniendo como muestra a 4 representantes de las áreas de almacén, facturación, contabilidad y cobranzas. La técnica utilizada fue la entrevista y la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos. De los resultados obtenidos se evidenció que las áreas presentan deficiencias durante sus procesos debido a que el personal no cumple con sus responsabilidades, además de no existir un control de las ventas, no aplican correctamente las políticas y procedimientos, generando clientes morosos. Se concluyó que el proceso de facturación incide en las cuentas por cobrar generando que la cuenta contable 12 sea la más resaltante del activo corriente, tal es así que al cierre de diciembre del periodo 2020 las cuentas por cobrar ascendieron a S/. 1,403,272.86.

Palabras clave: Proceso de facturación, cuentas por cobrar, Componente de un Proceso, políticas de cobranza.

Abstract

The investigation entitled "The billing process and accounts receivable in the company Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021", Its general objective was to determine the incidence of the billing process in the accounts receivable of the company Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021. The methodology used was a quantitative approach, with a descriptive-comparative level of non-experimental, cross-sectional design. The population was represented by 71 workers, having as a sample 4 representatives from the warehouse, billing, accounting and collection areas. The technique used was the interview and the interview guide as a data collection instrument. From the results obtained, it was evidenced that the areas present deficiencies during their processes due to the fact that the personnel does not fulfill their responsibilities, in addition to the fact that there is no control of sales, they do not apply the policies and procedures correctly, generating delinquent clients. It was concluded that the billing process affects accounts receivable, making accounting account 12 the most prominent of the current assets, such that at the end of December of the 2020 period, accounts receivable amounted to S/. 1,403,272.86.

Keywords: Billing process, accounts receivable, Component of a Process, collection policies.

I. INTRODUCCIÓN

BID & CIAT (2018) En las últimas décadas los avances tecnológicos han desarrollado cambios en la gestión alrededor del mundo. La implementación y la aparición de la digitalización, ha logrado mejorar los procesos y servicios que se ofrecen a la población. Pero también, ha logrado mejoras en los procesos de facturación mediante los sistemas electrónicos brindados por los servicios administradores tributarios en los países de Latinoamérica.

La implementación de sistemas de facturación a nivel nacional propone ventajas importantes para los negocios en general porque permite optimizar los recursos, mejorar sus procesos, su competitividad, y mantener un adecuado desarrollo en el manejo de la empresa.

Un proceso de facturación es un paso importante del comercio ya que detona el inicio del proceso de pago entre los socios comerciales, el impacto de la tecnología facilita el esfuerzo de simplificar los procesos para un correcto manejo desde la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final (Guía de Implementación del Comercio (2012)

Por otro lado, Morales y Morales (2014), señala que en su mayoría los comercios en el mundo negocian ventas a crédito con la finalidad de atraer a más clientes y aumentar sus ingresos, es elemental que las actividades en los otorgamientos de créditos deben ser justas para que los créditos que brinden se puedan cobrar a tiempo. Esto permite hacer una evaluación a los clientes para obtener la información necesaria. La cobranza dentro de una empresa es muy importante, por ende, debe asegurarse de tener con las herramientas necesarias para lograr una cobranza exitosa acompañado de un personal responsable para el desarrollo de las actividades (págs. 144,145,198).

En la actualidad muchas empresas presentan deficiencias en el proceso de facturación generando retrasos en las cobranzas que a futuro podrían generar grandes riesgos para la empresa. Tal es el caso de la empresa Castro Contratistas Ingenieros S.A.C., que presenta problemas en el área de facturación y cuentas por cobrar, perjudicando las cobranzas y poniendo en riesgo la posición del negocio.

La empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC; pertenece al rubro industrial de metal mecánica, inicia actividades en el año 2006, su actividad principal es brindar servicios de suministro, fabricación y montaje de estructuras metálicas y proyectos en general, buscando posesionarse en el mercado comercial, en los sectores principales de: Minería, Industria, Agroindustria, Transporte y Cementera la misma que presenta deficiencias en su área de facturación y ésta a su vez involucra de manera directa a las demás áreas que serán objeto de estudio de investigación. Si vamos al núcleo de las dificultades la problemática empieza en las áreas de almacén, cobranzas, facturación; ya que el retraso y la poca eficiencia del personal encargado se da por falta de coordinaciones, es decir para poder facturar un producto o servicio necesariamente tiene que contar con las guías de conformidad del producto entregado y quien realiza esta gestión es directamente el área de almacén ubicado en la planta 1, mientras que el área de facturación se ubica en oficinas centrales, ambas oficinas se encuentran en sedes diferentes lo que ocasiona el retraso y extravío de las guías en el camino.

Otro problema es la contratación del personal no calificado para ocupar puestos importantes que demandan responsabilidad y confiabilidad, existen muchos problemas con respecto a ello, ya que debido al poco conocimiento del personal tenemos inconvenientes con las aprobaciones de las valorizaciones por parte del cliente, órdenes de compra pendientes de regularización, despachos de pedidos sin contar con la orden de compra y emisión de facturas erróneas están ocasionando que el área de facturación no pueda gestionar a tiempo la emisión de facturas a los clientes, Su proyección de facturación promedio mensual en ventas es S/. 540,056.92 (Quinientos cuarenta mil cincuenta y seis con 92/100 soles) pero de lo facturado solo el 6% de venta es al contado y el 94% es venta al crédito.

Tabla 1

Reporte de Ventas

Mes	Total al Contado	Total al Crédito	Total facturado
Enero	64,983.68	584,853.10	649,836.78
Febrero	33,454.19	301,087.71	334,541.90
Marzo	10,404.88	197,692.68	208,097.56

Abril	27,231.61	517,400.55	544,632.16
Mayo	10,365.24	196,939.65	207,304.89
Junio	25,118.81	477,257.41	502,376.22
Julio	63,278.38	1,202,289.18	1,265,567.56
Agosto	13,843.48	263,026.14	276,869.62
Setiembre	12,369.30	235,016.61	247,385.91
Octubre	66,373.07	1,261,088.31	1,327,461.38
Noviembre	19,250.82	365,765.65	385,016.47
Diciembre	26,579.63	505,012.93	531,592.56
Total	373,253.09	6,107,429.92	6,480,683.01
Porcentaje	6%	94%	100%

Nota. Obtenido del área de Facturación

Estos problemas como facturar fuera del tiempo establecido, presentar facturas con errores perjudica directamente al área de cobranzas ya que el crédito otorgado al cliente es de 30 y 60 días, pero debido a estos problemas la cobranza que estaba programada para 30 días, extendiéndose a 60, 90 y 120 días, generándose así el incumplimiento con los días establecidos en la factura. Otra problemática que se presenta en créditos y cobranzas es que la empresa no cumple con los procedimientos para otorgar ventas al crédito ni lleva a cabo sus políticas de cobranzas, otorgando créditos sin antes realizar una evaluación previa al cliente, ya que los clientes no respetan las condiciones del crédito pactado. Por ejemplo, al cierre de diciembre 2020 se tenía cuentas por cobrar por un valor de S/. 1,403,272.86 (Un millón cuatrocientos tres mil doscientos setenta y dos con 86/100 soles) de los cuales en enero 2021 se recuperó S/ 878,186.70 (Ochocientos setenta y ocho mil cientos ochenta y seis con 70/100 soles).

Tabla 2

Reporte de Cobranzas

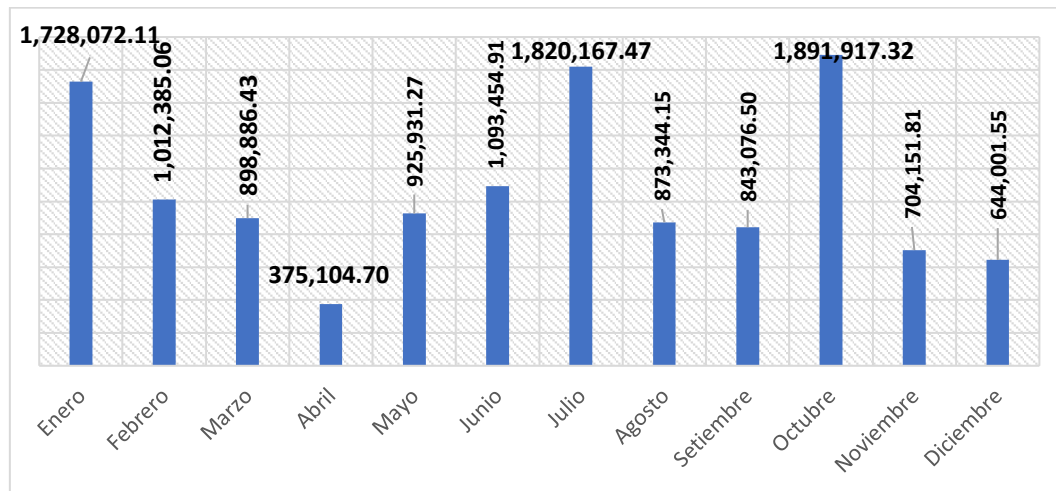
Cierre de Mes	Por Cobrar	Cobrado
Diciembre 31-2020	1,403,272.86	
Enero	1,728,072.11	878,186.73
Febrero	1,012,385.06	939,605.78
Marzo	898,886.43	116,291.64
Abril	375,104.70	90,759.33
Mayo	925,931.27	394,420.27

Junio	1,093,454.91	235,393.44
Julio	1,820,167.47	703,355.29
Agosto	873,344.15	738,036.06
Setiembre	843,076.50	79,576.48
Octubre	1,891,917.32	415,467.41
Noviembre	704,151.81	309,768.61
Diciembre	644,001.55	737,541.24
Total	13,569,764.60	5,638,402.27

Nota. Obtenido del área de créditos y cobranzas

Figura 1

Gráficos reporte de cuentas por cobrar



Nota. Obtenido del área de créditos y cobranzas

Frente a este acontecimiento se busca mejorar el proceso y manejo oportuno de la facturación lo que permitirá tener mayor control en las cobranzas y lograr así que la empresa marche correctamente lo cual permitirá cumplir a tiempo con sus obligaciones a terceros.

La presente investigación nace ante una necesidad existente en el proceso de facturación buscando mejoras en torno a la problemática general. ¿De qué manera el proceso de facturación incide en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021?, así mismo la problemática de manera específico son: a) ¿De qué manera los componentes de un proceso inciden en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021? b)

¿De qué manera los tipos de ventas inciden en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021? c) ¿De qué manera la aplicación de un sistema de gestión inciden en el proceso de facturación de las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021?

Las justificaciones fueron de tres maneras: tuvo una **justificación teórica**, que contribuyó a definir conceptos teóricos que ayudaron al incremento de conocimientos referentes a las dos variables de investigación, el cual se buscó minimizar los problemas con un planteamiento de mejora en los procesos de facturación; asimismo, la **justificación práctica** permitió tener un mayor enfoque de la situación de las empresas sobre el proceso de facturación y su efecto en las cuentas por cobrar, dentro de una empresa y las posibles consecuencia que podrían presentar a futuro. En cuanto a la **justificación metodológica** se efectuó una investigación tipo básica con enfoque cuantitativo, con nivel de investigación descriptiva-comparativa de diseño no experimental, transversal, aplicando la técnica de entrevista y el instrumento de medición la guía de entrevista. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Toda la información se recolectó del personal de la empresa. Esta investigación servirá como referencias para futuras investigaciones.

El Objetivo General de la investigación, es determinar la incidencia del proceso de facturación en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021; además los objetivos específicos son: a) Determinar la incidencia que ocasiona los componentes de un proceso en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021, b) Demostrar la incidencia de los tipos de ventas en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021, c) Determinar la incidencia de la aplicación del sistema de gestión en el proceso de facturación en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.

Conforme a lo formulado se tuvo como hipótesis; H1: Existe incidencia entre el proceso de facturación y las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021. Y como hipótesis nula; H0: No existe incidencia entre el proceso de facturación y las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes referentes a procesos de facturación tenemos las investigaciones nacionales de Suárez (2021), en su tesis “Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras. Caso Ey Perú.”, en su investigación propuso como “objetivo la optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras. Caso EY Perú. El método de estudio utilizado fue descriptivo con enfoque cualitativo, para la recolección de datos se aplicó la observación directa y la entrevista mediante cuestionarios. Los resultados evidenciaron los problemas a los que enfrenta EY con respecto al proceso de facturación y los riesgos en el área de tesorería y crédito, más del 40% coinciden que no existe la presencia de control interno en el proceso de facturación. Concluyó con la elaboración de un plan de acción, que fortalezca las buenas prácticas y permita cumplir los objetivos oportunamente, recomendó capacitación al personal para que los colaboradores estén informados de las nuevas políticas de la empresa, mediante la matriz de monitoreo se establecieron indicadores para controlar el proceso a fin de detectar deficiencias e implementar mejoras.

Según Ocas y Vásquez (2020), en su tesis “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de ilutec E.I.R.L, los olivos, 2018” el objetivo de su investigación fue Evaluar de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L., los olivos, 2018, su tipo de investigación fue cuantitativa con diseño no experimental de corte transversal, tuvo una población de 10 colaboradores y su muestra fue 3 personas, como técnica e instrumento tuvo el cuestionario, análisis documental y la guía entrevista. Observaron que la empresa no tenía bien establecidos sus procesos de gestión, tenía dificultades en sus cobranzas, no contaban con un control de gestión que les ayude ver sus falencias en los procesos, contaba con procedimientos y políticas internas no estaban bien definidos y no era aplicado de la manera correcta por el personal, por tal incidían en las cuentas por cobrar, entre ellas se encontraban las evaluaciones de los usuarios para otorgar créditos, vencimientos de las facturas por cobrar, siendo uno de los factores que afectaban una parte de la liquidez de la empresa por lo mismo que otorgaban créditos de 30 a 60 días, y los clientes no cumplían con los pagos, no realizaban supervisión de cartera a sus clientes, por tal razón recomendaron

realizar mejoras en los procesos de control interno, tales como, evaluación crediticia de los clientes, segmentación de los clientes, determinar los componentes, desarrollo de políticas de cobranzas. capacitaciones al personal, definiciones de funciones por aérea, motivándolos a realizar un buen manejo y correcto control interno con el fin que la empresa mejore la morosidad y otras funciones.

Según, Leguía (2019), en su tesis “Implementación de un sistema de facturación electrónica basada en la norma ISO/IEC 19845:2015 para mejorar el proceso de facturación de la empresa Telmark Perú S.A.C.- 2019”, el objetivo de su investigación fue establecer un sistema de facturación electrónica, utilizando el Scrum como metodología para el mejoramiento del proceso de facturación, el método de estudio fue básico, hipotética deductiva bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental. Con una población y muestra de 12 colaboradores. Para la recolección de datos consideró la encuesta cuestionario como instrumento de recolección. El resultado mostró optimización del registro de facturas, mayor velocidad y control del personal de la empresa. Este estudio concluyó que el sistema de facturación electrónica tuvo un impacto positivo, ya que los usuarios se sienten cómodos al momento del emitir sus comprobantes de pago y con la seguridad que cumplen con la normativa de la Sunat.

Por otro lado, Chavez y Loconi (2018) en su trabajo de investigación “Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza en la empresa Ferronor Sac, 2015. Propuesta de mejora”. tuvo como objetivo Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar para determinar la eficiencia de políticas de crédito y cobranzas en la empresa Ferronor SAC y proponer lineamientos mejora. Su tipo de investigación fue un enfoque cualitativo, con diseño no experimental. Su población fue el área de créditos y cobranzas de la empresa. Para la recolección de datos consideró la técnica de la observación y la entrevista. Este estudio concluyó que las políticas de crédito y cobranza influyen en la gestión de cuentas por cobrar a causa del incumplimiento de los procedimientos establecidos de la empresa. Consideró que la empresa realiza ventas al contado y al crédito sin saber si va a ser recuperado. En base a eso trabajo una propuesta para mejorar el proceso de crédito y cobranza de la empresa.

Baldera y Campos (2018) en su de tesis “Mejora del proceso de facturación y su influencia en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018”. Su investigación tuvo como objetivo determinar si la mejora del proceso de facturación influye en la liquidez de una agencia de aduanas, El método de estudio utilizado fue tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, aplicada y no experimental. Con una población de 9 trabajadores y una muestra no probabilística por conveniencia. Para la recolección de datos consideraron el análisis documental y la observación, el instrumento utilizado fue la guía de observación y el análisis documental, los resultados mostraron deficiencias en los registros de gastos incurridos por parte del cliente y la falta de regularización de cheques e incumplimiento con la directiva interna. Este estudio concluye con un plan de mejorar el proceso de facturación y la liquidez permitiendo mejorar a mediano y largo plazo la situación económica de la empresa.

Fiestas (2018), en su tesis “ Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu sac, 2017” en su investigación propuso como objetivo evaluar el proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Transporte Pakatnamu SAC, por cual creyeron conveniente crear un flujograma sobre los procesos de facturación, para luego proponer medidas que aporten a mejorar el funcionamiento de facturación, el método de estudio fue de tipo descriptiva, con diseño No experimental, utilizo como instrumentos la guía de observación, análisis documental y entrevista, su muestra fue de 4 trabajadores. Tuvo como resultado, que el proceso de facturación tiene deficiencias que no eran encontradas por el área para mejorarlas y corregirlas a tiempo, al no contar con manuales ni políticas establecidas; además determinó que había un porcentaje alto de las cuentas por cobrar que estaban vencidas, por tanto, generaba un atraso en el cumplimiento de sus obligaciones. Evaluó el proceso de facturación e indico que los riesgos podían ser manejados y reducidos para mejorar las labores, el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa era negativo debido a que no cuenta con políticas de cobro y crédito. recomendó el diseño y aplicación de estas para mejorar la gestión de los recursos.

Suarez (2018) en su trabajo de investigación “implementación del ciclo de Deming en el proceso de facturación para incrementar la liquidez de la clínica Limatambo, callao, 2018”. tuvo como objetivo Implementar el ciclo de Deming en el proceso de facturación para incrementar la liquidez de la Clínica Limatambo, Callao, 2018. El estudio de metodología cuantitativa correlacional, diseño experimental, con una población de 50 trabajadores y con una muestra de 30 personas, su instrumento fue el cuestionario, encontró falencias en el aérea de facturación sobre la liquidez de la empresa, tal es así, que busco brindar herramientas que permitan mejorar y controlar el proceso de facturación, falta de control, deficiencias en la comunicación y demoras en la emisión de las facturas, lo que estaba generando que la liquidez se vea afectada, no existe comunicación entre los trabajadores causando malestar entre ellos mismo, los empleados realizaban sus actividades a su manera, por tal se presentaban demoras en la ejecución de los tareas, recomendaron emplear un modelo de gestión que les permita identificar y ayudar encontrar deficiencias del proceso de facturación, a crear condiciones de trabajo que permitan ejecutar las actividades de manera organizada, ordenada y que se cree un entorno de trabajo eficiente, elaborar un programa de inducciones y capacitaciones al personal, de manera que todos manejen la misma información y el desarrollo del proceso sea eficiente.

Por otro lado, tenemos las investigaciones internacionales realizado por Urbano y Ledezma (2020), en su tesis “Análisis del proceso de implementación de facturación electrónica en Colombia”. Su investigación tuvo como objetivo general analizar y describir el proceso de implementación de la facturación electrónica como apoyo tributario en Colombia; El método de estudio utilizado fue de tipo descriptiva, usando el método cualitativo, mediante el cual analiza y compara la implementación de la facturación en los países de México y Chile. Este estudio concluye que Colombia implementó un sistema electrónico de facturación para mejorar el proceso de fiscalización y combatir la evasión de impuestos, pero debido a que Colombia tributa en base a la actividad económica y no a los ingresos como otros países fue difícil poder cumplir voluntariamente, a pesar de ello, Colombia ocupa el

segundo lugar en jurisdicciones más complejas en materia contable y cumplimiento tributario.

Asimismo, Márquez (2020) en su tesis de “Análisis de la factura electrónica como medio eficiente en el proceso de facturación para empresas de servicios temporales Est.” Su investigación tuvo como objetivo analizar el proceso de facturas electrónica para las empresas como medio eficiente de servicios temporales EST. Este estudio concluyó que las empresas de servicios temporales para estar a la vanguardia del mercado deben contar con la factura electrónica como herramienta básica. Así mismo se requiere dar a conocer los beneficios que se ha convertido implementar un sistema de factura electrónica para el gobierno nacional.

Aguilar (2019), en su tesis “Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Fondini SA”. Su investigación tuvo como objetivo desarrollar apropiadamente políticas de créditos y cobranzas para el logro eficiente de la recuperación de cartera de la empresa. El método de estudio utilizado fue tipo descriptivo, diseño no experimental, utilizó las variables cualitativa y cuantitativa; con una población de la empresa Fondini con 21 personas, con una muestra de 11 colaboradores. Para la recolección de datos se consideró la técnica de observación y recopilación de datos, como instrumento para analizar los procedimientos fue la entrevista, análisis de razones financieras. Esta investigación concluyó que la falta de una guía de cobros con procedimiento perjudica la liquidez de la empresa, ya que al no tener definido políticas de crédito y cobranza ocasiona un aumento en riesgos de cartera.

Carrera (2017) en su tesis de “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de cobros en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar los errores en la cobrabilidad. El método de estudio utilizado fue un enfoque cuantitativo, básico, tipo descriptivo transversal de diseño no experimental; con una población de la empresa industrial y como muestra a 7 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de investigación, el instrumento utilizado para analizar los procedimientos fue la entrevistas y encuestas, Esta investigación concluyó que la empresa tiene un nivel de riesgo del 70% y un nivel de confianza del 30%, debido a que la empresa no cuenta con un

manual de funciones establecidas para las áreas. Así mismo señala que las cobranzas no eran efectivas por que la empresa carecía de un manual de monitoreo lo cual no permitía verificar el cumplimiento de las cobranzas, por lo que solicitó hacer correcciones basados en procesos de evaluaciones crediticios del cliente hasta el pago.

En relación a las bases teóricas, se definirá las variables de investigación mediante los siguientes autores: para la **variable 1 - Proceso de facturación**, ISSO-9001-2015 (2021), define el proceso de facturación como bastante sencillo, pero en diversas situaciones podemos conseguir ciertas dificultades que, si no se realizan de forma correcta, puede ocasionar perjuicios para la empresa. En el proceso de facturación se debe considerar las actividades de entrada y salida; es decir llevar un correcto control desde la salida de un producto o la entrega de un servicio para luego realizar la emisión de la factura y posteriormente contabilizarlo. El proceso de facturación puede ser muy sencillo o muy complejo depende mucho del sector empresarial. Para las empresas industriales es más complejo porque involucra tener un mayor control de la documentación que manejan ya que involucra contratos que deben ser firmados y que se encuentren validadas antes de realizar las tareas con la finalidad de no extender más tiempo de lo establecido al momento de la facturación. Muchas de las empresas en la actualidad cuentan con software que ayudan con el seguimientos y control acompañados de personas exclusivas para estas tareas.

Asimismo, la Guía de Implementación del Comercio (2012), señala que el proceso es un conjunto amplio de etapas, ciclos de transacciones que se genera mediante la emisión de una factura posterior al proceso de venta que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento y la entrega de la mercadería y finalmente culmina con el pago final. Así mismo manifiesta que las faltas de control en los procesos de cobranzas pueden retrasar los pagos. Esto se debe a otro tipo de acciones como: errores al momento de elaborar la factura, datos incorrectos, etc. Es por ello que la implementación de facturas electrónicas es muy importante para facilitar el esfuerzo de las compañías.

Pérez (2012), define el proceso como una orden de actividades cuyo producto tiene un valor propio para el cliente, también se define como serie de actividades

que posee un producto. Cuando se habla de procesos se toma en consideración los grados de procesos y varían depende del tamaño de la empresa considerando la alta dirección, la dirección intermedia y el personal base. Si esta secuencia se aplica a un departamento o área administrativa se tendría como tarea la verificación de facturas elaborados por un personal del departamento de compras: Actividad: referido al registro de facturas. Procesos nivel intermedio: referido a los pagos a proveedores, mediante tesorería. Proceso nivel dirección: a la gestión económica y financiera de una empresa.

Entre las dimensiones tenemos a **Componentes de un proceso**, Pérez (2012) define los componentes de un proceso como el orden de actividades tomando en cuenta las consideraciones de los procesos el cual varía dependiendo de la dimensión de la compañía, la dirección intermedia y el personal, el mismo que puede ser empleado en el aérea administrativa de la empresa el cual tiene como tarea la verificación sobre las facturas, su actividad es realizar el registro de facturas su proceso de intermedio está referido a los pagos de terceros y por ultimo su nivel de dirección referido a la situación financiera de la compañía. Entre sus indicadores tenemos: **1. Personas**, se refiere a los miembros del equipo de proceso, a encargados responsables con habilidades, competencias y conocimientos adecuados. El desarrollo y contratación de las personas lo gestiona el proceso de gestión de Recursos Humanos. **2. Ambiente laboral**. - Es el entorno y /o ambiente en el que se ejecuta y se lleva a cabo las actividades del proceso. Se podría definir como el ambiente donde se realiza las actividades empresariales (ambiente de trabajo). **3. Emisión de Comprobantes de Pago**, Sunat (2020), Es el documento que verifica la transferencia de bienes y servicios, para ser considerado como tal debe ser emitido e impreso según a la norma del Reglamento de Comprobantes de Pago. Existen varios tipos de comprobantes: a) Factura. Es un comprobante de pago que es entregado al haber realizado una venta, compra de bienes o servicios. Características: Es utilizado para sustentar costos ó gastos para efectos tributarios. Posee una numeración correlativa, serie alfanumérica y se elabora mediante sistemas electrónicos. Se emite al adquiriente con número de RUC. La veracidad de los comprobantes electrónicos emitidos puede ser consultados a través del portal web de la Sunat. b) Boleta de Venta. Se emite a consumidores finales, no

permite ejercer derecho al crédito fiscal ni sustentar gasto y costo para efecto tributario. c) Tickets. Solo serán emitidos en operaciones con consumidores finales y en moneda nacional. d) Liquidación de Compra. Es emitido por personas jurídicas o naturales por adquisiciones a personas naturales productoras e) Notas de crédito. Se utiliza para demostrar descuentos, anulaciones, devoluciones. f) Recibo de servicios públicos electrónico, se emiten por servicios básicos en operaciones con usuarios con número de RUC. g) Recibos por Honorarios. Lo emiten las personas naturales por servicios independientes que se encuentran categorizadas como renta de cuarta categoría.

Para la dimensión **Tipos de Venta**, De la Parra y Madero (2005), menciona la venta como intercambio de un bien o servicio por un precio acordado en moneda nacional o extranjera con la finalidad de incidir, en el crecimiento de una empresa (p. 33). **a) Ventas al contado**, Zeballos (2014) en su libro nos dice que las ventas al contado se dan al momento de ofrecer un servicio o un bien al usuario, y el precio se obtiene de manera ipso facto, como, la entrega de bienes vendidos, cobrando o recibiendo el dinero del precio del producto, en el mismo momento de su entrega, Cuando se emite una factura al contado, significa que el cliente no debe absolutamente nada. (pag.127). **b) Ventas al crédito**, según Zeballos (2014) menciona que el vendedor opta por vender los bienes o servicios a crédito, lo que significa que, el comprador pague en cuotas el producto adquirido. Todo ingreso y egreso, como resultado del producto de las ventas o por la adquisición de productos, realizados, tanto al contado como al crédito, guardan estrecha relación directa, con las cuentas del activo, pasivo y su vez del patrimonio (págs.115,127).

Por otro lado, Brachfield (2000), indica que el Crédito, origen en el latín creditum, significa "confianza". Es necesario tener en cuenta dos aspectos que determinarán la viabilidad de la transacción en una venta a crédito. 1) La operación debe ser lucrativa, significa que, el beneficio que generará el proveedor por la venta, compensa todos los costos financieros y de gestión. 2) El riesgo de la operación implica que, los posibles riesgos o consecuencias que puedan acontecer, son que, la deuda no pueda ser cobrada, o que exista retraso en el pago y deberán ser asumidas por el proveedor. Se debe considerar que toda venta al crédito, implica un riesgo, hasta que no se haya efectuado el cobro de la factura en su totalidad.

Las empresas deben considerar que una operación de venta al crédito el proveedor tiene la disponibilidad de otorgar bienes y prestación de servicios al usuario a cambio de entablar acuerdos de pago en una fecha acordada (págs. 29,30).

Para la dimensión **Sistema de Gestión**, García et ál. (2003) definen como el principio de un sistema enfocado hacia la gestión, relacionado con el enfoque de procesos relacionados entre sí, que se encuentran presentes en la organización. El ciclo PDCA o PHVA, conocido también como el círculo de Deming por su autor Edwards Deming, consiste en cuatro etapas que ejecutados correctamente mejoran los procedimientos en una organización. Las normas NTP- ISO 9000:2001 su esquema de mejora continua está atado a la implementación, planificación, control y mejora continua. El ciclo PHVA consiste en: "Planificar (Plan): Establecer procesos, desarrollar planes, recopilar datos entender las necesidades de los clientes. Hacer (Do): Implementar procedimientos para la mejora continua, buscar datos y confirmar las causas de los problemas. Verificar (check) hacer seguimiento de los procesos, revisar los problemas, analizar datos recopilados. Actuar (Act): Identificación de nuevos problemas, informar la mejora a la empresa. así mismo, Torres (2020), define el sistema de gestión como un conjunto de acciones interconectadas de tal manera que se puedan alcanzar los resultados, a través del método PDCA que consiste en identificar y analizar el problema para establecer un plan y luego ejecutarlo con la finalidad de revisar el avance de los resultados del trabajo y tomar acciones correctivas.

Para la dimensión **Cuentas por Cobrar**, la Guía de Implementación del Comercio (2012), define a las cuentas por cobrar como símbolo las cobranzas que las empresas adeudan a otras entidades por la entrega de servicios o productos adquiridos. En la mayor parte de las compañías comerciales, las cuentas por cobrar se inician al generar un documento mercantil y enviar al usuario de manera electrónica o vía correo electrónico y éste a su vez debe saldar dentro del periodo de pago establecido. Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que se va a recibir en dinero en un tiempo establecido. Así mismo, Meigs et al. (2000) menciona que las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más importantes de muchas compañías. Lo define como activos líquidos, ya que generalmente se convierte en efectivo en un lapso de 30 a 60 días, las mismas que se observan en

el balance de situación, seguidamente, después de efectivos e inversiones de corto plazo en valores negociables. Las cuentas por cobrar, simbolizan ventas, prestación de bienes y servicios. Sin embargo, en todas las compañías u organizaciones, origina un derecho mediante el cual se exige al usuario el pago de la compra, caso contrario la compañía, posee el derecho de cobrar lo otorgado a crédito (p. 280).

Para la dimensión **Políticas de cobranza**, Morales et ál. (2014), en su libro definen los pasos que deben seguir las compañías para realizar las cobranzas de los créditos otorgados a los clientes. Así mismo señala que para tener dinero y éxito se debe contar con una buena gestión de cobranzas (p. 164). En sus indicadores tenemos: **a) Condiciones de ventas**, Cuando una organización realiza ventas al crédito, se determinan los términos venta por el crédito entregado, el cual comprende: tiempo, descuento, fechas de pago, establecimientos de abonos a los créditos, tasa de interés. Para fijar políticas de cobro, el personal debe estar estrechamente vinculado con las aplicaciones e interpretaciones de las ventas en su organización. **b) Plazos de Cobro**, Para proceder con el proceso de cobro de un usuario, es primordial establecer, en qué momento se realizará el primer cobro, quiere decir que, en la fecha pactada o fecha de vencimiento del plazo, los saldos con mora deben comenzarse a cobrar. El intermedio de tiempo será, lo que la organización haya establecido, que puede iniciar en siete días, 15 días, o determinar un tiempo mayor. Por otro lado, la política debe precisar el tiempo de espera para enviar el segundo requerimiento, siempre y cuando, la primera cobranza no hubiera logrado la recuperación de los saldos.

Para la dimensión **Clientes**, Morales et ál. (2014), definen que es toda persona natural o jurídica que recibe un servicio o adquiere un producto y que mantiene una relación comercial con la compañía. Es considerado el factor importante que todo negocio requiere para brindar sus productos y servicios, el negocio siempre está pendiente a cumplir las exceptivas que el cliente exige para convertirlo en un comprador eventual. en sus indicadores tenemos **a) Clientes morosos**, A los usuarios, que han recibido un crédito y que no han cumplido con la fecha establecida de pago e intereses, son considerados como usuarios morosos, al requerir otro crédito, la empresa está en la condición de aceptar o

rechazar pedidos complementarios de un usuario moroso. Así mismo, si está política administrativa, se consolida de manera razonable, se deberá relacionar con el ejecutivo de ventas, cuyo fin, es negociar con el cliente los pedidos siguientes, lo que resultará con la liquidación de los saldos vencidos. **b) cobranza especial** suele ocurrir, cuando se complica y requiere de un trámite especial. Cuando el departamento de cobranza está formado por varias personas, es sugerible ser explícito con todo el procedimiento que se desarrollará en todas sus etapas del proceso de cobro y en especial hacer hincapié en el manejo de una cuenta (p.167).

Para la dimensión **Políticas de crédito**, Morales et ál. (2014) lo definen como los lineamientos técnicos del gerente de una empresa, cuyo objetivo es proporcionar facilidades de pago a un delimitado cliente. **a) políticas restrictivas**, Se define como el otorgamiento de créditos en un periodo corto. Aquellas normas de crédito se caracterizan por ser de carácter estricta, por lo que se hace uso lineamientos de cobranza tipo agresiva-radical. Este tipo de política u lineamiento favorece al disminuir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobranza dudosa, sin embargo, estas políticas, puede causar la reducción de ventas y una disminución en los márgenes de utilidad de una compañía u organización. **b) Políticas liberales**. Suelen ser más magnas, ya que, contribuyen con créditos, éstas, abarcan políticas muy similares, de las empresas competidoras, así mismo, no son muy exigentes, en cuanto al proceso de cobro y suelen ser más tolerables en las condiciones de pago, considerando períodos de tiempo para efectuar los mismos. Esta clase de política, suele generar un ascenso de las cuentas por cobrar y pérdidas en cuentas que serán incobrables, ya que, genera el riesgo en los usuarios, que no cancelan sus créditos. **c) Políticas racionales**. Se manifiestan por brindar créditos a plazos razonables, teniendo en cuenta las características de los clientes, los cobros a efectuarse y el margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que permiten generar un flujo normal de crédito y de cobranzas, las mismas que, se deben implementar con el objetivo de lograr una buena administración de cuentas por cobrar (págs. 166,167).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación fue básica ya que estuvo orientada a una información de conocimiento más amplio y completo, mediante la comprensión de aspectos destacados de los fenómenos ya descritos, como también, de los hechos observables o de las relaciones que vinculen las organizaciones (CONCYTEC 2020).

Hernández (2014), menciona que el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos para examinar hipótesis basándose tanto en la medición numérica como el análisis estadístico, con el propósito de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Tuvo un enfoque cuantitativo el cual aplicó los conocimientos que se recolectaron para la aplicación del instrumento a fin de determinar la realidad que atravesaba la empresa.

Su nivel de investigación fue descriptiva-comparativa, Según Bernal (2010), es un estudio descriptivo porque mide la prevalencia de los expuestos y también mide en una muestra poblacional que efecto tuvo.

La investigación se trabajó en base a dos variables, la información se recolectó del personal de la empresa para después informar las conclusiones y recomendaciones.

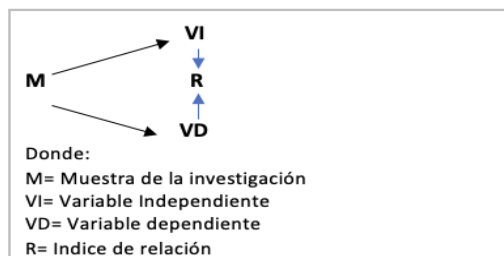
Diseño de investigación

Hernández (2014), el diseño de la investigación es de tipo no experimental-transversal por lo que no se manipula las variables. Lo que significa, que no se varía de manera intencional las variables independientes, para lograr resultado (efecto) sobre otros tipos de variables y de tipo transversal, ya que tiene como fin, explicar las variables y analizar la incidencia y la relación de las mismas, en un momento dado”.

Es por ello que esta investigación, tuvo un tipo de diseño no experimental transversal, porque se examinó, así como también, se describió las variables basadas en el estudio de la recolección de datos.

Figura 2

Esquema de diseño de investigación



3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Proceso de facturación

Definición Conceptual

La Guía de Implementación del Comercio (2012), define a un ciclo de transacción, se realizará una factura luego del haber culminado el transcurso de venta, que consiste en la colocación y aprobación de una orden, con el procesamiento de la misma, la otorgación de la mercadería y el último pago.

Definición operacional

La variable se midió a través de una entrevista mediante una guía de entrevista que se aplicó al personal seleccionado de la empresa, la cual permitió conocer a mayor profundidad las funciones que realizan las áreas materia de investigación. La entrevista estuvo conformada de 12 preguntas abiertas.

Dimensiones

- ⇒ Componentes de un proceso
- ⇒ Tipos de ventas
- ⇒ Sistema de gestión

Indicadores

- ⇒ Personas
- ⇒ Ambiente laboral
- ⇒ Emisión de comprobantes de pago
- ⇒ Venta al crédito

- ⇒ Venta al contado
- ⇒ Ciclo PDCA o círculo de Deming

Variable Dependiente: Cuentas por cobrar

Definición Conceptual

Van y Wachowicz (2010) definen como “Cantidades de dinero que adeudan a una empresa los clientes que han comprado servicios y/o bienes a crédito”, también llamado; activo corriente las cuentas por cobrar” (p. 250).

Definición operacional

La variable se midió mediante la entrevista, a través de una guía de entrevista, que se aplicó a las personas seleccionadas de la institución, la cual permitió conocer a más profundidad las funciones que realizan las áreas materia de estudio para esta investigación. La entrevista estuvo compuesta por 14 preguntas abiertas.

Dimensiones

- ⇒ Políticas de cobranza
- ⇒ Tipos de clientes
- ⇒ Política de Crédito

Indicadores

- ⇒ Condiciones de venta
- ⇒ Plazos de cobro
- ⇒ Clientes morosos
- ⇒ Cobranza especial
- ⇒ Políticas racionales
- ⇒ Políticas restrictivas
- ⇒ Políticas liberales

Escala de medición

La escala fue nominal mediante la aplicación de una guía de entrevista.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Bernal (2010) define a la población, como el conjunto de elementos, personas o individuos, que comparten algunas características parecidas, de las cuales, se puede hacer deducciones y conclusiones. Explica que la población hace referencia al grupo total de elementos a los que se alude en la investigación. La investigación tuvo como población finita a 71 trabajadores pertenecientes a la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC.

Criterios de inclusión: Se consideró a las personas que trabajan en los departamentos de Almacén, Contabilidad, Facturación, Crédito y Cobranzas de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC.

Criterios de exclusión: Como criterio de exclusión se consideró a los trabajadores pertenecientes a otras áreas ajenas a las áreas mencionadas en el criterio de inclusión de la investigación.

Tabla 3

Relación de la población de la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC.

N°	Área	Población
1	Gerencia General	1
2	Administración	2
3	Facturación	2
4	Recursos Humanos	1
5	Contabilidad	3
6	Tesorería	1
7	Crédito-cobranza	2
8	Ventas	2
9	Presupuesto	2
10	Producción	50
11	Logística	1
12	Almacén	2
13	Ingeniería	2
	Total	71

Nota. Obtenido del área de Recursos Humanos

Muestra

Según Bernal (2010) define a la muestra, como una parte o subconjunto de una población seleccionada, a partir de la cual, se adquieren datos o información para la realización del estudio, sobre la cual se efectuará la medición de las variables, que son el objeto de estudio.

Para la investigación, se tomó como objeto de estudio a los responsables de la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC, la cual estuvo integrado por un total de (4) personas que se dividieron en (1) responsable del área de facturación, (1) responsable de contabilidad, (1) responsable de la zona de Almacén y (1) responsable del área de crédito y cobranza, así como se puede apreciar, a continuación, en la tabla:

Tabla 4

Tamaño de la muestra

Nº	Población	Cantidad
1	Área de facturación	1
2	Área de crédito y cobranza	1
3	Área de Contabilidad	1
4	Área de almacén	1
Total		4

Nota. Obtenido del área de Recursos Humanos

Muestreo

Tamayo (2003), manifiesta que es el proceso, mediante el cual, se selecciona las unidades representativas de una población, que facilitan la obtención de datos de la población en estudio. (p. 177). En esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que, la muestra fue enfocado a 4 trabajadores tomando como base la problemática presentada en la empresa Castro Contratistas ingenieros SAC.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

Técnica

Según Arias (2012) la entrevista es una técnica, orientada en una conversación directa “cara a cara”, que involucra a un entrevistador y el entrevistado, referente a un asunto/tema, que se está estudiando. En la investigación se empleó la técnica de entrevista, la cual estuvo dirigida a los trabajadores de la empresa.

Instrumento

Por otro lado, Según Arias (2012) manifiesta, que el instrumento, es todo recurso, que el investigador usa, para extraer información de ellos (formularios, dispositivos), Es por ello que en la investigación se utilizó la guía de entrevista como instrumento de recolección, en función de los objetivos de la investigación aplicados a los representantes de la empresa.

3.5 Procedimientos

La investigación empezó con coordinaciones para realizar las visitas y de esta forma se percibió de manera más directa los procedimientos de las cuentas por cobrar y del área de Facturación; por ello, se solicitó una cita con el gerente general de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC, a quien se le explicó de forma amplia y detallada sobre la problemática que existe en las áreas de la empresa y las que eran parte del objeto de estudio de esta investigación, así mismo, se solicitó la autorización para realizar las entrevistas a los responsables de las áreas de facturación, almacén, contabilidad y créditos y cobranza. Las entrevistas estuvieron compuestas por un total de 26 preguntas abiertas con una duración de 30 minutos por persona entrevistada. El resultado de la entrevista fue evaluado para su interpretación.

3.6 Métodos de análisis de datos

La información se recogió de la guía de entrevistas de cada uno de los entrevistados, se examinó, analizó y sintetizó los datos para dar respuestas a los objetivos. A la vez permitió demostrar la relación que existe entre las

variables y su relación significativa que tiene dentro de la empresa, finalmente se mostró y presentó las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

3.7 Aspectos Éticos

La investigación se desarrolló, en función de los lineamientos suscritos en las normas APA (American Psychological Asociación), mediante el cual se obtuvo las fuentes fiables para la investigación, respetando la guía de elaboración de tesis proporcionada por la universidad César Vallejo. Así mismo se consideró los principios de Código de Ética de la investigación que son: Respeto por las personas en su integridad y autonomía: Reconoce la dignidad humana. Búsqueda de bienestar: busca el bien de las personas evitando el riesgo. Justicia: trato igualitario sin exclusión alguna. Honestidad: proceso de transparencia de la investigación. Rigor científico: seguimiento de una metodología establecida en criterios explícitos. Responsabilidad: asegurar que la investigación se ha realizado cumpliendo los requisitos éticos del proyecto. Así mismo; esta investigación respetó las políticas establecidas de reserva y confidencialidad de los participantes y de la información proporcionada por la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1 Los resultados de la Guía de entrevista sobre el Proceso de facturación y las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC- 2021.

Se aplicó la guía de entrevista a 04 responsables de la empresa materia de investigación, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 5

Información de las personas entrevistadas

Nº	ENTREVISTADO	CARGO
1	Erick Palomo Guzmán	Jefe de Almacén
2	Guísela Miraval Ramírez	Jefe de Contabilidad
3	Diana Nolasco Álvarez	Jefe de Crédito y cobranza
4	Ofelia García Barragán	Jefe de Facturación

Nota: Elaboración propia

Objetivo Específico 1: *Determinar la incidencia que ocasiona los componentes de un proceso en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021.*

Variable independiente: Proceso de facturación

Dimensión 1: Componente de un Proceso

Indicador 1: Personas

Pregunta 1

¿Cree usted que cuenta con el personal calificado para el puesto? ¿Por qué?

Respuestas

Entrevistado 1: Mencionó que no cuenta con el personal debidamente calificado para el puesto, así mismo señaló que deberían de estar mejor capacitados para el poder desempeñar mejor sus funciones, pero también entiende que es un proceso de aprendizaje y adaptación y eso toma tiempo y a veces el tiempo es lo que a la empresa perjudica.

Entrevistado 2: Señaló que, si cuenta con el personal capacitado para trabajar a presión, los trabajadores demuestran eficiencia en su trabajo.

Entrevistado 3: Señaló que el personal pasa por una evaluación antes de ser contratados, pero que en ocasiones se contrata personal sin experiencia para el puesto, lo que ocasiona retraso en las actividades diarias de la empresa.

Entrevistado 4: Señaló que, si cuenta con el personal calificado, pero también tiene personal que está en proceso de aprendizaje. Todo personal tiene cumplir con el perfil que requiere el área para poder ser parte de la empresa, pero que a menudo no suele ser así y es por ello que ocurren problemas dentro del área de facturación.

Interpretación de resultados 1:

En cuanto a la pregunta 1, los entrevistados afirmaron que el personal que se contrata pasa por una evaluación al momento de ser contratados, pero por la premura del tiempo y la necesidad del servicio se contrata personal sin experiencia para el puesto. La contratación de personas no calificadas para el puesto perjudica a la empresa más aún si son destinadas a las áreas de facturación o créditos y cobranzas donde es necesario tener mucha responsabilidad y conocimiento sobre el tema, por ejemplo, el área de facturación no tiene conocimiento sobre los datos que debe contener una factura para que sea aceptada y recepcionada por el cliente esto genera que el área de crédito y cobranzas tenga contratiempos en realizar la cobranza. Todo esto genera conflictos en el proceso de cobranza e incumplimiento con los clientes.

Pregunta 2:

¿El personal a su cargo conoce sus responsabilidades y/o funciones? comente brevemente.

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que gran parte del personal conoce sus responsabilidades y sus funciones, pero no todos los cumplen como debería de ser a veces surgen incumplimientos en los trabajos debido a la poca experiencia que tiene en el puesto. Estos problemas de desconocimiento nos

generan malestar con el área de facturación ya que nosotros estamos direccionados con esa área y cualquier retraso en la documentación les genera retrasos en la emisión de facturas y en la emisión de los reportes que solicitan el área de contabilidad para sus conciliaciones de cuentas y por ende retrasa las cobranzas.

Entrevistado 2: Señaló que todo el personal conoce sus responsabilidades, pero a veces suceden circunstancias en las cuales los jefes tienen que intervenir para dar solución a los problemas.

Entrevistado 3: Señaló que no existe un manual de funciones pero que al momento de contratar a un personal se les indica de manera verbal las funciones y responsabilidades que van a desempeñar. Básicamente son funciones de supervisión de las cuentas por cobrar, los otorgamientos de crédito, gestiones de cobranzas, manejo de la cartera de clientes con deudas y verificaciones de documentos de cobranza. Recomienda que se implemente un manual de funciones que ayude al personal a desempeñar mejor sus funciones dentro del área.

Entrevistado 4: Señala que no todo el personal conoce sus responsabilidades y sus funciones, es verdad que al momento de la entrevista se le hace saber las funciones que van a realizar, pero no existe un manual de funciones que respalde o garantice las actividades a desarrollar, es por ello que siempre hay que orientarlos y muchas veces presionarlos para mantener un orden en el trabajo.

Interpretación de resultados 2:

En cuanto a la pregunta 2, los entrevistados manifestaron que el personal a su cargo no conoce a profundidad sus funciones y responsabilidades, ya que al momento de ser entrevistados se les hace mención de las funciones que van a realizar, sin embargo, al no contar con la experiencia en el puesto tienen dificultades en el desarrollo de sus actividades. Es por ello que sugirieron que la empresa implemente un manual de funciones que ayude al personal nuevo a orientarse y desempeñarse mejor en las actividades que realizan en el área, así mismo a tener en claro el compromiso formal que tienen con la empresa y

de la información que manejan, más aún si se contrata personal sin experiencia.

Dimensión 1: *Componente de un Proceso*

Indicador 2: *Ambiente laboral*

Pregunta 3

¿Cómo describe el ambiente laboral en la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que no es un ambiente cómodo para trabajar, porque no cuenta con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, es así, que en ocasiones existen factores conflictivos como la mala coordinación que hacen que el ambiente se vuelva hostil, por los conflictos que hay entre el personal de mi área con el personal del área de cobranza, pero, a pesar de eso existe el respeto a los pensamientos de cada trabajador.

Entrevistado 2: Señaló que es el ambiente es muy cómodo porque permite desempeñar las actividades diarias, a pesar de los problemas entre las áreas de facturación, cobranzas y almacén es un ambiente agradable para trabajar, recomendaría que las áreas sean más comunicativas y se coordine más sobre las actividades que van a realizar para poder gestionar tareas administrativas y contables y asegurar un correcto proceso de facturación.

Entrevistado 3: Manifestó que es un ambiente acogedor, prima el respeto entre colaboradores, aunque muchas veces no se esté de acuerdo y no exista un adecuado manejo de coordinación de actividades, más allá de ello existe un buen clima laboral y prima el respeto entre colaboradores.

Entrevistado 4: Mencionó que en todas las organizaciones existen problemas, conflictos y que la empresa no es ajena a esto, pese a tener problemas con las áreas de almacén y cobranzas debido a la poca comunicación y a la falta de coordinación entre ellos se busca trabajar en equipo respetando las opiniones brindadas por el personal de las áreas.

Interpretación de resultados 3:

En cuanto a la pregunta 3, de los entrevistados confirmaron que existe un adecuado ambiente laboral pese a los conflictos que hay entre el personal del área de facturación, almacén y cobranzas, mantienen el respeto, entre trabajadores y el respeto a las opiniones de los demás., pero recalcaron que no existe una buena comunicación ni coordinación entre personal de las áreas haciendo que el ambiente se vuelva hostil. El ambiente laboral es uno de los grandes factores que tienen mayor influencia en el bienestar emocional del trabajador, las buenas relaciones, la comunicación y el respeto entre ellos es vital para lograr un correcto desempeño y un adecuado manejo en el proceso de la facturación y cobranza.

Pregunta 4:

¿Cree usted que el ambiente laboral tiene relación con el desempeño del personal? Explique brevemente.

Respuestas

Entrevistado 1: Indicó que si existe relación entre el ambiente y el desempeño laboral; es necesario que el personal cuente con las herramientas necesarias y se les brinde un adecuado trato que le permitan desenvolverse mejor en el trabajo, pero a veces el lugar de trabajo se ve afectado por el desconocimiento del personal frente a sus funciones.

Entrevistado 2: Mencionó que, si hay una clara relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño del personal, porque un ambiente donde se respete las opiniones, donde exista una buena comunicación, donde se les aliente a seguir adelante pese a sus pocos conocimientos del tema hace que el personal desempeñe mejor sus funciones y sea más productivo para el área.

Entrevistado 3: Mencionó que si existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño del personal, que es de suma importancia que el trabajador este en un ambiente donde exista el respeto y la confianza para que pueda desempeñar mejor sus funciones, actualmente la empresa brinda un espacio adecuado para que el personal realice sus actividades, pero no suelen cumplirlo como debiera.

Entrevistado 4: Señaló que, desde su punto de vista si existe relación entre el ambiente de trabajo con el desempeño del personal, ya que un clima laboral inadecuado, impide desarrollar correctamente las funciones encomendadas por el jefe de área, más aún cuando no existe una buena comunicación entre compañeros, el ambiente se vuelve tenso.

Interpretación de resultados 4:

En cuanto a la pregunta 4, todos los entrevistados afirmaron que existe relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral, ya que un empleado se desenvuelve mejor en un ambiente donde la comunicación sea clara y las opiniones sean escuchadas, pero sobre todo que exista una buena comunicación entre trabajadores. Todo esto hace que el trabajador se sienta motivado y seguro de poder desempeñar mejor sus funciones. Sin embargo, pese a que la empresa brinda a sus trabajadores las herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones, persiste la falta de coordinación y la poca comunicación entre los trabajadores convirtiéndose en un ambiente tenso para trabajar. Lo adecuado para la empresa no solo es contar con espacios físicos cómodos si no brindar un ambiente donde exista la solidaridad y compañerismo entre trabajadores, que vaya acompañado durante y después durante el proceso de aprendizaje, ya que todas estas situaciones influyen en el rendimiento del personal y se refleja en el resultado de la empresa.

Dimensión 1: Componente de un Proceso

Indicador 3: Emisión de comprobantes de pago

Pregunta 5

¿El personal encargado de facturación conoce las normas y reglamentos que se debe seguir antes de emitir un comprobante de pago? Detalle

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que el personal debería de conocer las normas y reglamentos antes de emitir un comprobante de pago, cada área cumple una función importante dentro de una empresa, aunque a veces han presentado problemas con el área de facturación por la pérdida de algunos documentos,

que son importantes para realizar la cobranza que ha sido de su responsabilidad pero que ha resuelto de la mejor manera posible, esto se origina debido a la poca experiencia que tiene el personal en el rubro.

Entrevistado 2: Indicó que el personal antiguo si conoce, pero el personal nuevo aún desconoce las normas y reglamentos, por que como mencioné en la pregunta anterior algunas veces se contrata al personal sin ninguna experiencia y es ahí donde surgen los problemas con los clientes.

Entrevistado 3: Mencionó que en algunas ocasiones se contrata a trabajadores sin experiencia que no tienen conocimiento de las normas ocasionando conflictos entre el cliente y la empresa por emitir facturas con error o no estar pendientes de las cobranzas llegada su fecha del vencimiento.

Entrevistado 4: Mencionó que al inicio de las labores se le brinda una inducción de las normas y reglamentos que deben ser considerados antes de la emisión de las facturas y no sean rechazadas por los clientes, pero en la práctica suele ser diferente ya que el personal a cargo no presta atención a las indicaciones del cliente y es por eso que tienen varias facturas rechazadas por error descriptivo.

Interpretación de resultados 5:

En cuanto a la pregunta 5, los entrevistados afirmaron que los trabajadores del área del almacén, facturación y créditos y cobranzas conocen las normas y reglamentos de la emisión de comprobantes, pero a pesar de ello cometen errores al momento de emitir y remitir los documentos de cobranza, más aún los trabajadores que fueron contratados sin alguna experiencia, ellos suelen equivocarse a menudo generando malestar en los clientes. Dentro de los errores cometidos por el personal nuevo y antiguo de las áreas mencionadas son: errores en la remisión de las guías, errores en la emisión de facturas, esto se debe al desinterés del personal y a la poca atención que ponen a los requerimientos de los clientes, es por ello que existen quejas y malestar por parte del cliente. Es importante que los trabajadores tengan conocimiento de las actividades que se realizan en el área donde se van a desempeñar más aún si se trata del manejo y emisión de comprobantes de pago los cuales son claves para que la empresa realice una adecuada cobranza.

Pregunta 6

¿Realizan algún control de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos? Mencione el proceso

Respuestas

Entrevistado 1: Manifestó que como responsables de la emisión y derivación de las guías realizan un control en base a sus funciones de los comprobantes emitidos y recibidos, aunque en ocasiones han tenido pérdidas de algunos documentos (guías), debido a la poca coordinación que existe entre el personal de almacén y facturación por encontrarse en sedes diferentes.

Entrevistado 2: Señaló que, como responsables del área contable, son los encargados del registro y control los movimientos económicos y financieros de la empresa esto implica la clasificación y acervo documentario a fin de tener la información contable al día y en orden, pero a veces suceden acontecimientos, demoras por parte de las demás áreas y la información no llega a tiempo lo que genera retrasos en la preparación de impuestos y en ocasiones incumplimiento de pagos ante la Sunat.

Entrevistado 3: Mencionó que si realizan el control de los comprobantes después de la emisión y el envío de la factura vía correo electrónico y posterior a la contestación del cliente se procede archivar las facturas en el file de facturas canceladas.

Entrevistado 4: Mencionó que todo documento una vez recepcionado por su despacho proceden a ser registrados en el sistema (Excel) para llevar un adecuado control del ingreso y salida de facturas, posterior al registro se procede con el envío al área de cobranzas para la continuación del proceso de cobro, pero que en ocasiones han tenido dificultades y pérdidas de información debido a las fallas del sistema que son problemas tecnológicos

Interpretación de resultados 6:

En cuanto a la pregunta 6 los entrevistados manifestaron que tanto el área de facturación como el área de créditos y cobranzas cumplen con llevar un control de los comprobantes emitidos y recibidos, pero a pesar de ello tienen inconvenientes con algunas áreas que incumplen con llevar un adecuado control debido a que no llevan un registro de comprobantes prestados y

terminan extraviados. A veces la empresa suele solicitar préstamos de los documentos como: facturas, boletas, guías, entre otros, para sacar una copia, y escanearlas y remitirlas al cliente.

Objetivo específico 2: *Demostrar la incidencia de los tipos de ventas en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.*

Variable independiente: Proceso de facturación

Dimensión 2: *Tipos de ventas*

Indicador 4: *Venta al contado*

Pregunta 7

¿Qué opina usted de las ventas al contado? Comente.

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que las ventas al contado es una buena alternativa para cualquier negocio porque permite generar liquidez, pero en la empresa no es así, porque la mayor parte de los servicios que se realizan son al crédito y eso les pone en situaciones un poco complicadas con los proveedores.

Entrevistado 2: indicó que una venta al contado es una transacción de venta y pago al momento. Disponer del efectivo beneficia a la empresa para realizar adquisiciones de productos y cubrir gastos inmediatos sin tener que recurrir al crédito.

Entrevistado 3: Mencionó que vender al contado significa tener liquidez al instante, el cual faculta a la empresa a disponer del efectivo y cumplir a tiempo sus obligaciones frente a terceros y evitar recurrir a entidades financieras.

Entrevistado 4: Manifestó que la venta al contado es beneficioso porque de esta manera podemos obtener rápidamente el dinero por la venta de un producto o un servicio prestado y se podría reinvertirlo nuevamente siendo rentable para la organización

Interpretación de resultados 7:

En cuanto a la pregunta 7, los trabajadores concluyen que; las ventas al contado es una buena opción para la empresa, ya que, permite tener liquidez inmediata para cualquier transacción que la empresa quiere realizar. Así

mismo, contar con efectivo es muy beneficio porque permite realizar adquisiciones sin necesidad de solicitar créditos. Con el capital disponible, se puede cubrir los gastos cotidianos, sin embargo, en la empresa no se da continuamente este tipo de venta porque la mayor parte de las ventas o servicios que se brindan son al crédito a solicitud del cliente.

Pregunta 8

¿Qué tan beneficioso es para la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC vender al contado?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que es beneficioso para la empresa, porque permite tener liquidez inmediata para solventar sus gastos y cumplir a tiempo con sus obligaciones, pero en la empresa no se da continuamente este tipo de venta.

Entrevistado 2: Resaltó que es rentable porque permite a la empresa cubrir gastos inmediatos que son necesarios y que beneficiarían en la ejecución de las órdenes a tiempo y a generar mayores transacciones como compra de mercaderías o materias primas que son necesarias para la fabricación de productos. Actualmente se viene cobrando deudas del periodo anterior que se han extendido por diversos factores de la empresa y del cliente.

Entrevistado 3: Indicó que realizar ventas al contado sería beneficioso, pero los clientes buscan créditos a mediano y largo plazo, actualmente las ventas al contado que realiza la empresa no se dan con frecuencia puesto que sus ventas son más a crédito.

Entrevistado 4: Manifestó que es necesario porque de esta manera la empresa puede obtener rápidamente dinero por la venta de un producto o un servicio prestado, teniendo en cuenta que el porcentaje de ventas al contado del periodo 2021 fue casi el 6% de la venta total y el resto fue al crédito de 30 a 60 días, eso afectó demasiado a la empresa.

Interpretación de resultados 8:

En cuanto a la pregunta 8, los trabajadores concluyen que vender al contado genera un gran beneficio para la empresa, porque permite disponer rápidamente del dinero obtenido producto de las ventas de un producto o un servicio. Pero en la empresa no se presenta este tipo con frecuencia tal es así

que sus ventas al contado equivalen solo un 6% de las ventas total y el 94% restante equivale a las ventas a crédito y que a la fecha siguen cobrando las deudas vencidas. Las ventas al contado para la empresa resultan ser beneficioso que ayuda a cubrir gastos inmediatos como cubrir pedidos pequeños sin contratiempos, pero no siempre suele ser así ya que los clientes solicitan y buscan un aplazamiento en sus pagos y para una empresa que presenta deudas y aun no es solvente es muy riesgoso más aún si los pagos a crédito se convierten en cuentas incobrables, la empresa puede irse a la quiebra.

Dimensión 2: Tipos de venta

Indicador 5: Venta al crédito

Pregunta 9

¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa, para otorgar ventas al crédito a sus clientes?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que uno de los procedimientos de la empresa son sus cuestionarios de créditos, pero que usualmente no suelen cumplirlos y el incumplimiento desfavorece a la empresa.

Entrevistado 2: Manifestó que la empresa posee políticas de crédito, pero no las aplican ya que se realizan ventas sin historial crediticio del cliente, generando inconvenientes para el área de facturación al momento de las cobranzas.

Entrevistado 3: Mencionó que la empresa cuenta con un procedimiento interno que consiste en fichas de evaluación, historial de pago y capacidad de solvencia del cliente, sin embargo, no se llevan a cabo, ya que se otorgan créditos a 30 y 60 a los clientes sin conocer su situación financiera.

Entrevistado 4: Indicó que para poder dar crédito a un cliente se tiene un procedimiento interno el cual está determinado por políticas que tiene la empresa, el personal conoce sobre los procedimientos, pero muchas veces hacen caso omiso y omite el reglamento para los créditos

Interpretación de resultados 9:

En cuanto a la pregunta 9, los trabajadores indicaron que; los procedimientos que realiza la empresa para otorgar créditos a los clientes es realizar una investigación de la capacidad financiera, revisar el historial de pago y la capacidad de solvencia de endeudamiento que tiene el cliente, pero por diversas razones tanto de los colaboradores como de la empresa no cumplen con los procedimientos y políticas de crédito corriendo el riesgo de conceder crédito de 30, 60 días, sin tener la seguridad de la recuperar lo vendido, lo que genera a la empresa pérdidas de los activos y por ende la disminución de los ingresos además ocasionando que la empresa no cumpla con sus obligaciones.

Pregunta 10

¿Cuándo un cliente solicita una venta al crédito, la empresa solicita información al cliente para su evaluación? Explique.

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que desconocía si la empresa solicitaba información, precisó que es una medida que la empresa debe tomar para evaluar a los clientes frecuentes y clientes nuevos con la finalidad de conocer sus finanzas y saber si son solventes para el otorgamiento de crédito.

Entrevistado 2: Mencionó que la empresa no cumple con solicitar información a los clientes antes de realizar una venta o aceptar un servicio a crédito, esto es un problema frecuente que se debe de corregir, más aún si los clientes son nuevos para la empresa.

Entrevistado 3: Resaltó que no siempre solicitan información a sus clientes ya que los vendedores están enfocados en cerrar su presupuesto y omiten la coordinación con el área de créditos y cobranzas, de tal modo teniendo como consecuencia el perjuicio de los cobros.

Entrevistado 4: Mencionó que, por falta de comunicación entre el área de venta con el área de cobranzas y facturación muchas veces no solicitan información al cliente lo cual hace que la empresa se perjudique económicamente y tienda a tener clientes morosos.

Interpretación de resultados 10:

En cuanto a la pregunta 10, concluyen que; la empresa no realiza una evaluación al cliente ni solicita información respecto a su historial crediticio, este hecho de realizar ventas o prestar servicios a un cliente sin tener información de su solvencia y sus cumplimientos de pagos frente a otras empresas ocasionan dificultades en las cobranzas, siendo que el cliente no cumpla con el pago, no tenga la voluntad de realizar la cancelación, por no contar con una supervisión de las deudas vencidas de los clientes, a la vez es perjudicial ya que pone en riesgo los activos de la empresa con una disminución de los ingresos. Lo ideal es evaluar a todo tipo de cliente que requiera crédito, para ello la empresa debe de cumplir con los procedimientos y las políticas internas que posee y solicitar información para conocer como están actualmente en sus finanzas y con ello determinar si el cliente está en la condición de cumplir o no con sus obligaciones. Asimismo, se debe mantener coordinaciones con el área de créditos y cobranzas, para evitar un incremento en las cuentas por cobrar, que a futuro se convertirían en cuentas incobrables en perjuicio de la empresa.

Objetivo específico 3: *Determinar la incidencia de la aplicación del sistema de gestión en el proceso de facturación de las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.*

Variable independiente: Proceso de facturación

Dimensión 3: *Sistema de gestión*

Indicador 6: *Ciclo de Deming*

Pregunta 11

¿Tiene conocimiento del ciclo de Deming o ciclo PHVA (P=planificar, H=hacer, V=verificar, ¿A=actuar) para la mejora en los procedimientos dentro de la organización? Comente brevemente

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que no tiene conocimiento, sin embargo, indico que le interesaría conocer en que consiste y en que le ayudaría en su aérea.

Entrevistado 2: Indicó que lo define como el proceso y manejo de una organización en base a procedimientos que ayudan a detectar las dificultades, para luego corregirlos y mejorarlo, lo cual, está enfocado en el control y planificación de actividades para que las empresas mejoraren su competitividad, cumplan con los procedimientos y objetivos planteados o deseados y eviten riesgos a futuro.

Entrevistado 3: Mencionó que desconoce la definición del ciclo Deming, pero estaría interesado en informarse sobre qué consiste dicho sistema y en que le aportaría en sus actividades de su área.

Entrevistado 4: Manifestó que ayuda a saber mejor del funcionamiento de la empresa, nos permite mantener un orden, una línea en donde seguir y ejercer los parámetros de donde la empresa quiere llegar y todos nos enfocamos en poder seguirla como equipo.

Interpretación de resultados 11:

Con respecto a la pregunta 11, una parte de los entrevistados mencionaron que desconocen el concepto del sistema Deming y la otra parte indicó que si tienen conocimiento del ciclo de deming que; son objetivos protocolizados, basados en el control, la planificación y verificación para mejorar del desempeño de las actividades dentro de un área o de toda una organización, que les permita continuar con mejoras, cuya misión es aumentar su competitividad, productividad en las áreas que presentan deficiencias y evitar riesgos futuros. Este sistema contempla básicamente la forma de realizar mejoras en las áreas que presentan deficiencias o algunas dificultades en el manejo o proceso durante el desarrollo de sus actividades como es el área de facturación, cobranzas y almacén, que son áreas importantes para la empresa y que deberían de llevar un adecuado control y manejo de las actividades que se desarrollan para beneficio del personal y la empresa.

Pregunta 12

¿Cree usted importante la aplicación del sistema PHVA para el funcionamiento de las áreas empresa Castro Contratista Ingenieros SAC? ¿Porqué?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que no puede contestar esta pregunta debido que desconoce el concepto de aplicación de este sistema.

Entrevistado 2: Manifestó que sí, porque ayudaría a complementar con mejoras en el manejo contable y a detectar ciertas falencias que como área contable no deberían de tener ya que de ellos depende la toma de decisiones de la empresa. así mismo podrían buscar posibles soluciones para poder corregir y empezar a trabajar de manera correcta. Además de realizar una evaluación completa de los procedimientos que manejamos y con ello minimizar los errores que se vienen cometiendo dentro del área, que directa o indirectamente vienen afectando a las demás áreas.

Entrevistado 3: Indicó que no conocía, en que, se basaba el sistema PHVA, sin embargo, considero que la empresa debería tenerlo en cuenta si tenía relación con las mejoras de la empresa y actividades de los empleados.

Entrevistado 4: Mencionó que a través de este sistema se observa mejor los inconvenientes que se presentan en las áreas de la empresa, el mismo que ayudaría a mejorar las tareas y la productividad de cada área, con ello, conocer sus falencias y tomar decisiones como recibir capacitaciones y cursos de actualizaciones que se enfoquen en el personal y las áreas de la empresa y a cumplir con los objetivos de la empresa.

Interpretación de resultados 12:

Con respecto a la pregunta 12, dos de los entrevistados no conocían el sistema PHVA, por ende, no indicaron si era considerable la aplicación de dicho sistema, sin embargo los otros dos entrevistados coincidieron en sus respuestas, manifestaron, que les ayudaría mucho, para realizar una autoevaluación de las actividades diarias mediante el cual se podrían identificar sus falencias y debilidades de sus áreas, tal es así que les permitiría buscar posibles soluciones y con ello conseguir los objetivos planteados por sus departamentos ejemplo: El área de facturación y almacén mejorarían sus procesos de gestión reduciendo sus errores, y logrando cumplir con su objetivo de tener al cliente satisfecho por el servicio brindado y por la documentación recibida. Del mismo modo el área de créditos y cobranzas

contaría con herramientas necesarias para sistematizar el proceso de la cobranza permitiéndole aumentar su productividad en el cobro y evitar impagos sobre sus ventas, además de estar mejor capacitados y entrenados para resolver los inconvenientes que se presenten en el momento.

Variable dependiente: Cuentas por cobrar

Dimensión 4: Políticas de cobranza

Indicador 7: *Condiciones de ventas*

Pregunta 13

¿Tiene conocimiento sobre las condiciones de ventas que maneja la empresa? Explique brevemente

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que no conocía exactamente, sabía que la empresa tiene políticas de ventas, pero en las condiciones de ventas no tenía conocimiento de ese tema.

Entrevistado 2: Señaló que su área tiene conocimientos de las condiciones de ventas que aplica la empresa a los clientes antes de realizar una venta ya sea al contado o al crédito, pese de ello existe incumplimiento de parte de los clientes, generando un incremento en las cuentas por cobrar. Indico que las condiciones de venta están enfocadas a los créditos otorgados a los clientes mediante el cual se procede a señalar las formas de pago, las fechas, descuentos y los intereses que la empresa aplicara.

Entrevistado 3: Mencionó que el personal de su área si tiene conocimiento sobre las condiciones de venta que mantiene la empresa, pero en la actualidad tienen clientes que no cumplen con las condiciones pactadas al momento del crédito.

Entrevistado 4: Manifestó que, si tiene conocimiento de los plazos, condiciones de venta que la empresa establece cuando efectúa una venta al crédito, pero que en la actualidad existen clientes que no están cumpliendo con los plazos ni las fechas de pago, acordados, todo ello se debe porque otorgan créditos sin realizar filtros de evaluación a los clientes.

Interpretación de resultados 13:

Con respecto a la pregunta 13; uno de los entrevistados menciona desconocer sobre las condiciones de ventas que la organización ofrece, en cambio los demás los entrevistados manifestaron que el personal de su área sí tienen conocimiento de las condiciones de venta que la empresa establece antes de emitir un crédito, ya que al cliente se le hace saber las cláusulas que la entidad propone al momento de negociar un servicio o producto. Las condiciones de venta de un producto y/o servicio es muy importante para una empresa, porque es ahí donde se establece las formas de pago, los derechos y obligaciones teniendo en claro los términos y las políticas de cobranzas que establece la empresa.

Pregunta 14

¿Sus clientes cumplen con las condiciones de ventas pactadas por la empresa? ¿Si es si, como lo cumplen y si es no, que medidas toman?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que existen clientes que no cumplen con las condiciones pactadas de pago y ello trae como consecuencia que la empresa tenga destiempo en sus pagos de obligaciones.

Entrevistado 2: Manifestó que la empresa cuenta con clientes que vienen años trabajando por lo que, con ellos no había inconvenientes porque si cumplían con las condiciones que establece la empresa. pero también se cuenta con clientes que incumplen con las condiciones ya pactadas. Las medidas que toma la empresa frente a este acontecimiento son notificar al cliente para que realice el pago.

En cuanto a los clientes que no cumplen con las condiciones ya acordadas la empresa toma medidas de mandar notificaciones notificar se les procedía enviar un aviso de cobranza, correo electrónico mencionado la deuda que mantiene con la empresa, posterior a ello se realiza el envío de cartas notariales y las visitas a sus oficinas.

Entrevistado 3: Manifestó que la empresa tiene dos grupos de clientes, los frecuentes que son los clientes que cancelan a tiempo dentro del plazo otorgado y quienes no necesitan de recordatorios, sin embargo, cuentan con otro grupo de clientes que no cumple con lo pactado una de las medidas es

visitarlos a sus oficinas o reportarlos a la central de riesgo. Menciono que al cierre de diciembre del periodo 2020 su cartera vencida fue de S/ 1,403,272.86 (Un millón cuatrocientos tres mil doscientos setenta y dos con 86/100 soles) de los cuales se recuperó en enero 2021 S/. 878,186.70 (Ochocientos setenta y ocho mil ochenta y seis con 70/100 soles), al no recuperar el activo corriente en la condición pactada afecta a la empresa al no poder ejecutar sus pagos a tiempo.

Entrevistado 4: Indicó que, los clientes que cumplen con lo establecido son los clientes que realizan sus pagos en la fecha del vencimiento de la factura, y una de las medidas que toma la empresa para los clientes que no respetan lo pactado son las visitas a sus locales, envió de recordatorios de la deuda pendiente.

Interpretación de resultados 14:

En relación a la pregunta 14 concluyeron que existen dos grupos de clientes, los que cumplen con los pagos establecidos en las fechas programadas cumpliendo con las condiciones que dicta la empresa y por ende no necesitan de avisos recordatorios, por otra parte, existe el otro grupo a los que se les tiene que hacer llamadas reiterativas, envíos recordatorios, visitas a sus oficinas y envío de cartas notariales. El personal de créditos y cobranzas menciona que la cartera vencida de clientes al 31 de diciembre del 2020 fue de S/ 1,403,272.86 (Un millón cuatrocientos tres mil doscientos setenta y dos con 86/100 soles) y en enero 2021 del activo corriente que se tenía por cobrar se recuperó S/. 878,186.70 (Ochocientos setenta y ocho mil ochenta y seis con 70/100 soles) ello hace que la empresa tenga destiempo en sus pagos con terceros. Este tipo de situaciones se puede evitar si las áreas responsables realizaran un adecuado control y seguimientos de los créditos y una constante evaluación a todos los clientes con los que trabaja la empresa tales como realizar una categorización de la cartera por el nivel de riesgo, consultas a la central de riesgo y llevar un seguimiento minucioso de la administración de cobranzas.

Dimensión 4: Políticas de cobranza

Indicador 8: Plazos de cobro

Pregunta 15

¿Considera importante que la empresa tenga políticas que controlen los plazos de cobros a sus clientes? ¿por qué?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que sí, era importante porque ayuda a controlar los créditos de los clientes, a realizar evaluaciones y con ello evitar tener deudas incobrables, a su vez la empresa podrá cumplir a tiempo con sus obligaciones.

Entrevistado 2: Indicó que era vital, porque así se puede controlar las deudas de los clientes y al mismo tiempo el cliente tendría conocimiento de las políticas de cobro que maneja la empresa, de manera que las cobranzas sean más efectivas y los riesgos serían mínimos.

Entrevistado 3: Manifestó que es importante, porque nos ayudará a controlar los créditos de los clientes, hacer que cumplan con sus pagos a tiempo y el departamento de créditos y cobranzas podrá ser más eficiente en sus recaudaciones.

Entrevistado 4: Expuso que las cuentas por cobrar son un factor clave en una organización ya que un mal manejo llevaría a la quiebra; por ende, es importante tener políticas que controlen los plazos de cobranza y donde se fijen intereses por el retraso de pagos.

Interpretación de resultados 15:

Los trabajadores manifestaron que establecer políticas de cobranzas es un factor considerable porque permite a la empresa detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables, a realizar un estudio minucioso al cliente y su propósito es minimizar riesgos en los créditos de cuentas por cobrar, llevando un mejor control de créditos. Es por ello que antes de iniciar un proceso de cobranza se debe determinar la fecha y modalidad de cobranza, es decir que pasado la fecha del vencimiento del crédito se debe aplicar una morosidad por incumplimiento de pago, ya que al llevar una ejecución inadecuada de las políticas más aún si se trata de los plazos de cobros perjudican directamente a la empresa teniendo como consecuencia

una elevada cartera de deudas impagas y por ende la empresa no pueda cubrir sus gastos y obligaciones en el tiempo debido.

Pregunta 16

¿Cuál es el plazo de cobro que la empresa espera, para proceder con la cobranza del cliente y como es el proceso de cobro?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que la empresa maneja un periodo de crédito, pero desconoce las acciones y el procedimiento que toma para realizar la cobranza.

Entrevistado 2: Manifestó que, al realizar la venta de un producto o el servicio, se pacta la fecha de cancelación, pero que desconocía con exactitud los periodos de cobro, ya que la empresa siempre presenta problema por incumplimiento de pago por parte de sus clientes.

Entrevistado 3: Indicó que el plazo de espera después del vencimiento de la factura es de 30 a 60 días, si pasado ese tiempo el cliente no cancela informan al vendedor para que comunique a su comprador y se pueda realizar consolidaciones de pago, posterior a ello proceden con las visitas y reuniones con los clientes a fin de realizar una efectiva cobranza. Muchas veces los clientes extienden los pagos por lo mismo que no regularizan a tiempo sus órdenes de compra y valorizaciones ya que para poder proceder con la emisión de la factura se necesita que la documentación este firmada por ellos, esta demora de regularización de documentación hace que los días de plazo se extienda a mas días perjudicando que la factura no se cobre en el plazo determinado.

Entrevistado 4: Señaló que los cobros se efectúan al mes de vencimiento de la factura, pero siempre terminan pagando después de 60 días a más y con respecto a los procesos de cobro señalo que le corresponde al área de cobranzas ya que ahí gestionan todos los procedimientos relacionados a cobros a clientes.

Interpretación de resultados 16:

Los trabajadores señalaron que no tienen claro el tiempo estimado de espera para realizar el cobro, solo el entrevistado del área de Cobranzas mencionó que el tiempo prudente que la empresa espera a sus clientes es de 30 y 60 días, si transcurrido ese periodo los clientes no se apersonan a cancelar sus deudas, una de las acciones que toman es comunicarle al vendedor para que haga conocimiento a su cliente sobre la deuda pendiente, otra medida es establecer reuniones con el cliente para llegar acuerdos mutuos y con ello fijar un nuevo cronograma de pago con el propósito de recuperar las cuentas dudosas. Al mismo tiempo el área de facturación indicó que el cliente no regulariza a tiempo sus órdenes de compra y no firma las aprobaciones de las valorizaciones tomando esto como estrategia para que los días de plazo se extiendan a más y no cancelen en el tiempo establecido, ejemplo: Si el cliente regulariza a tiempo la orden de compra o firma la valorización, el vencimiento de la factura va ser en 30 días, sin embargo no se da así, la factura se emite después que el cliente procede con la regularización de los documentos que puede tomar un tiempo de 30 días.

Variable dependiente: Cuentas por cobrar

Dimensión 5: *Clientes*

Indicador 9: *Clientes morosos*

Pregunta 17

¿Qué acciones toma la empresa contra los clientes morosos que no responden las llamadas telefónicas?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que la pregunta puede ser contestada detalladamente por el área de crédito y cobranzas, como responsable del área de Almacén puedo decir que se realizan gestiones, pero desconozco las acciones que toma la empresa frente a clientes morosos.

Entrevistado 2: Manifestó que, si deben de tener medidas correctivas, pero que no estaba al tanto de todo el proceso que realizan, manifestó que la empresa coordina con las entidades bancarias para canjes, pero que desconoce otras acciones.

Entrevistado 3: Indicó que, en estos casos, lo que comúnmente efectúan son las reuniones con el cliente para sostener acuerdos de pagos en beneficio de ambas entidades.

Entrevistado 4: Mencionó que una de las acciones es visitar a los clientes a sus oficinas para lograr posibles coordinaciones y acuerdos de pago y evitar que la empresa tome acciones que pueden perjudicar a los clientes.

Interpretación de resultados 17:

Se concluyó que dos de los entrevistados desconocen las acciones que toma la empresa frente a los clientes morosos, mientras los otros dos entrevistados señalaron que la empresa realiza visitas presenciales a sus clientes con el fin de establecer acuerdos, reprogramaciones, entre otras acciones como: canjes de letras por las facturas vencidas, canjear sus facturas por facturas negociables, todo ello lo trabajaban con la entidad financiera, logrando que el compromiso de pago sea más eficiente sin perjudicar al cliente ya que ellos son la base fundamental de un negocio. Todas estas acciones que toma la empresa frente a los clientes morosos es en beneficio de la empresa ya que si el cliente no cumple con el pago afecta el funcionamiento de la empresa.

Pregunta 18

¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa frente a un cliente moroso, que después de haber acordado una nueva reprogramación de pago, no lo cumple?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que desconoce los procedimientos a seguir, ya que como área de almacén su responsabilidad es velar por el control en la emisión de las guías y derivarlas al área de facturación para que continúen con su proceso.

Entrevistado 2: Indicó que no conoce al detalle sobre todos los procedimientos que realiza la empresa, más aún si se trata de clientes que ya tienen una re-programación de pago, lo único que puede afirmar es que la empresa recurre al banco por canjes de factura vencidas.

Entrevistado 3: Mencionó que envían cartas de recordatorio, solicitan reuniones con el responsable de pagos para acuerdos de canjes de facturas las mismas que son presentadas al banco.

Entrevistado 4: Manifestó que proceden a canjear las facturas por facturas negociables y/o letras para luego ser presentados al banco para su desembolso; otra medida es detener la obra que se encuentra en ejecución hasta que el cliente abone parte del pago.

Interpretación de resultados 18:

En relación a la respuesta 18, dos de los trabajadores señalaron desconocer sobre los procedimientos y los otros dos, indicaron que dentro de los procedimientos que se realiza eran los envíos de correos electrónicos corporativos, cartas de recordatorio, visitas para acordar compromisos de pago mediante contratos, suspensión de despachos y en otras oportunidades procedían con la paralización de las obras hasta que el cliente realice un desembolso de la deuda pendiente. Es importante especificar en las facturas las condiciones y el periodo de pago, de esta manera el cliente tendrá presente la fecha en que debe efectuar el desembolso de la factura, además de permitir a llevar un control exhaustivo sobre los activos corrientes que tiene por recuperar la empresa, todo ello ayudará al buen funcionamiento de la empresa.

Dimensión 5: Clientes

Indicador 10: Cobranza especial

Pregunta 19

¿Qué entiende usted por cobranza especial? Explique.

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que no podría contestar la pregunta debido a que no conoce la terminología de cobranza especial y no sabe si la empresa realiza o no esta cobranza.

Entrevistado 2: Mencionó que la cobranza especial se da en los clientes que morosos, que para recuperar una deuda se tiene que recurrir a la vía judicial que implica realizar documentos judiciales.

Entrevistado 3: Manifestó que son conjunto de acciones que la empresa toma frente a cobros impagos por parte del cliente, es un proceso judicial.

Entrevistado 4: Deduce que se trata de una cobranza, con algún beneficio para el cliente, pero desconoce que la empresa Castro Contratista realice una cobranza especial a sus clientes.

interpretación de resultados 19:

Con mención a la pregunta 19, dos de los entrevistados señalaron que no conocen con exactitud lo que significa una cobranza especial, mientras los otros dos entrevistados, definieron que son procedimientos y acciones judiciales que toma la organización frente a cuentas incobrables con el riesgo de no tener la seguridad si se logrará recuperar las cuentas de morosidad lo que sería desfavorable para la empresa. Es importante que una empresa establezca políticas de cobranzas las mismas que ayuden a seguir los procedimientos para cobrar sus deudas vencidas y que les permita otorgar líneas de créditos según su estudio crediticio de los clientes para no correr el riesgo de enfrentarse con un cliente donde se tenga que llegar a lo judicial para ser efectivas sus activos corrientes lo cual genera gastos.

Pregunta 20

¿En la actualidad la empresa tiene algún cliente en proceso de cobranza especial? en que proceso se encuentra?

Respuesta

Entrevistado 1: Señaló que sí tiene conocimiento que existen clientes que demoran en pagar, en la actualidad existe un cliente en un proceso de cobranza especial.

Entrevistado 2: Mencionó que si existe un cliente que se encuentra en la etapa de proceso de cobranza judicial pero que esta próximos a cancelar la totalidad de la deuda.

Entrevistado 3: Indicó que hay un cliente en proceso judicial que viene realizando pagos fraccionados en cuotas pequeñas que está próximo a finalizar con la deuda.

Entrevistado 4: Señaló que actualmente la empresa tiene un cliente que se encuentra en proceso especial judicial de pago que pronto terminará de cancelar la deuda.

Interpretación de resultados 20:

En cuanto a la pregunta 20, señalaron que en la actualidad existe un cliente que se encuentra en ese proceso pero que a la vez está próximo a culminar. Este proceso especial evita que la empresa tenga cuentas incobrables al final del periodo, producto de las deudas no canceladas por incumplimiento del cliente. Una cuenta incobrable genera una disminución de sus ingresos generando pérdida para la empresa además de generar gastos administrativos por los procesos que se llevan a cabo.

Variable dependiente: Cuentas por cobrar

Dimensión 6: *Políticas de crédito*

Indicador 10: *Políticas restrictivas*

Pregunta 21:

¿Qué opina usted sobre la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) en la venta de un bien o servicio?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que podría ser beneficiosa, pero para empresas que están iniciando y necesitan tener liquidez inmediata, para realizar transacciones comerciales.

Entrevistado 2: Señaló que este tipo de política es para una empresa que quiera tener mayor rotación de sus ventas y quiera incrementar su liquidez a fin de solventar sus gastos sin la necesidad de recurrir a alguna entidad financiera. En el caso de CCI no se dan estas políticas porque ellos buscan crecer en la Construcción de Metal Mecánica.

Entrevistado 3: Señaló que sería beneficioso, pero para una organización empresarial pequeña que requiera disponer de efectivo rápido, que requiera reinvertir y no recurrir a préstamos bancarios, ya que esta política establece periodos estrictos de crédito los cuales no están dirigidos para todo tipo de cliente, debido a la restricción que mantiene de los créditos.

Entrevistado 4: Mencionó que una política restrictiva no sería lo adecuado para la empresa por sus restrictivas políticas al momento del crédito, así mismo los clientes siempre buscan crédito a largo plazo con mayores beneficios.

Interpretación de resultados 21:

En cuanto a la pregunta 21, los entrevistados afirmaron que la aplicación de políticas restrictivas no está enfocada a la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC, debido a que esta política es estricta en la otorgación de sus créditos. Este tipo de políticas está enfocado para empresas pequeñas que están iniciando y necesitan tener liquidez inmediata ya que la rotación de sus productos será más rápida, ayuda a reducir al mínimo las cuentas por cobrar, pero a su vez esta política no contribuye a maximizar las ventas, por lo mismo que los créditos brindados a los clientes son limitados. En resumen, estas políticas van dirigidas a las empresas inversionistas de bajo capital, que no están preparadas para solventar gastos a largo plazo y que no pueden recurrir al endeudamiento con las entidades financieras.

La empresa Castro Contratistas Ingenieros S.A.C no trabaja con este tipo de políticas ya que los créditos otorgados a sus clientes son de 30 a 60 días, y su visión es incrementar sus ventas para su crecimiento en el rubro de la construcción de Metal Mecánica.

Pregunta 22:

¿Considera usted adecuada la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) para la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC? ¿Por qué?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que posiblemente para algunos servicios pequeños, pero no considera adecuada su aplicación, al menos no por el momento.

Entrevistado 2: Señaló que no considera adecuada la aplicación de este tipo de políticas para la empresa ya que no contribuye en maximizar las ventas, por lo mismo que los créditos brindados a los clientes son limitados en comparación a los créditos de mediano o largo plazo.

Entrevistado 3: Mencionó que la aplicación de una política restrictiva ocasionaría una disminución de las ventas debido a que muchos de los clientes solicitan créditos a largo plazo. Quizá podría aplicarse a ciertos productos o servicios, pero no para grandes servicios que brinda la empresa.

Entrevistado 4: Manifestó que no es lo adecuado, por ser una empresa grande, quizás en ciertos servicios podría aplicarse las políticas restrictivas y contar con el efectivo para cubrir sus obligaciones, pero recalcó que no es lo adecuado ya que las ventas se verían afectadas debido a que los clientes de la empresa buscan que se les otorgue crédito a largo plazo y no a corto plazo.

Interpretación de resultados 22:

En cuanto a la pregunta 22, los entrevistados consideraron que no es adecuada la aplicación de políticas restrictivas, debido a que sus ventas se verían afectadas ya que muchos de los clientes buscan trabajar con empresas que les otorguen créditos a largo plazo, con bajos intereses y les otorguen beneficios por su permanencia. Señalaron también que si llegaran aplicar sería solo para ciertos productos o servicios que brinda la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC, ya que esta política al ser restrictiva con el volumen de crédito no ayuda al crecimiento de la empresa.

Dimensión 6: Políticas de crédito

Indicador 11: Políticas liberales

Pregunta 23

¿Qué opina usted sobre las políticas liberales (crédito a largo plazo) para una empresa?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que es una pregunta muy compleja ya que es como otorgar al cliente un préstamo de dinero a largo plazo sin cobrar intereses, este tipo de política está enfocado para empresas grandes con movimientos financieros grandes.

Entrevistado 2: Manifestó que las políticas liberales generan un incremento representativo en las ventas, pero a la vez se genera el riesgo de

incumplimientos de pago por parte del cliente y eso sería perjudicial para la empresa.

Entrevista 3: Mencionó que las políticas liberales pueden ser de ayuda para maximizar las ventas, pero afecta el efectivo de la empresa, otra opción favorable sería negociar las facturas con el banco así se podría contar con liquidez a tiempo.

Entrevistado 4: Señaló que son políticas que permiten incrementar las ventas, pero de manera riesgosa si no se tiene un adecuado control de las ventas y de los clientes.

Interpretación de resultados 23:

En cuanto a la pregunta 23, todos los entrevistados coincidieron que las políticas liberales si bien es cierto permiten incrementar las ventas de una empresa, pero también aumentan los riesgos de tener cuentas incobrables dentro del periodo si no se tiene una política de crédito que establezca los plazos y fechas de cancelación, la empresa puede correr grandes riesgos no solo por la aplicación de créditos a largo plazo si no también por la poca o nula información que se tiene de los clientes. Es imprescindible planificar bien los periodos de crédito para evitar insolvencias futuras. En la empresa Castro Contratistas Ingenieros S.A.C no se da este tipo de políticas ya que son políticas que no son exigentes en sus condiciones y cobranzas por lo mismo que tienen suficiente capital para solventar sus gastos.

Pregunta 24

¿Cree usted que actualmente la empresa aplica políticas liberales (crédito a largo plazo) a sus clientes? Explique por qué.

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que la empresa no aplica políticas liberales a los clientes sin embargo los créditos suelen extenderse hasta 60, 90 y 120 días y eso pone en riesgo a la empresa por no tener liquidez para solventar sus gastos, esto ocurre por falta de coordinaciones entre las aéreas responsables.

Entrevistado 2: Mencionó que la empresa no aplica políticas liberales sin embargo las cuentas por cobrar se extienden más del plazo establecido,

debido a que las facturas emitidas no cumplen con los requisitos que solicita el cliente extendiéndose el plazo de cobro.

Entrevistado 3: Señaló que no aplica la política liberal para la empresa Castro Contratista, sin embargo, actualmente los cobros se extienden a 60,90 y 120 días debido al incumplimiento del cliente con la cancelación de su deuda.

Entrevistado 4: Señaló que no aplica la política liberal, pero en ocasiones los plazos de cobros se extienden de 60 días a más debido a las múltiples observaciones presentadas por el cliente por no contar con los sustentos correspondientes.

Interpretación de resultados 24:

En cuanto a la pregunta 24, todo los entrevistados señalaron que la empresa no aplica políticas de crédito liberales, es decir no aplica créditos a largo plazo, porque no cuenta con la liquidez suficiente para solventar gastos a periodos largos. Los cobros que realiza la empresa son a plazos cortos de 30 a 60 días pudiéndose extender hasta 90 días, pero debido a la falta de coordinaciones de los responsables y por los errores que se pueden presentar en la factura los clientes no cumplen con las fechas de cancelación se genera una extensión del plazo de cobros que superan los 12 meses. No mantener una comunicación mutua entre aéreas y no prestar atención a las solicitudes del cliente ocasionan problemas de liquidez para la empresa ocasionando que los activos corrientes no se hagan efectivos en el plazo que se espera recuperar, por lo contrario, genera que los días de plazos se extiendan a mas días, por lo tanto, la labor de la cobranza no se lleva a cabo con la efectividad que requiere la empresa.

Variable dependiente: Cuentas por cobrar

Dimensión 6: *Políticas de crédito*

Indicador 13: *Políticas racionales*

Pregunta 25

¿Qué opina usted sobre las políticas racionales (crédito a plazos razonables) para una empresa?

Respuestas

Entrevistado 1: Mencionó que es razonable que una empresa aplique este tipo de política ya que un crédito a 30 o 60 días no afecta ni pone en riesgo a la empresa. En el caso de CCI puedo decir si trabaja con este tipo de política.

Entrevistado 2: Mencionó que es una buena opción para una empresa otorgar créditos a plazos razonables en beneficios de ambas partes, eso genera confianza entre el cliente y la empresa, así mismo favorece en el cumplimiento del objetivo de la empresa es una política que la entidad aplica a sus clientes.

Entrevistado 3: Mencionó que es una política razonable para otorgar créditos a los clientes en plazos acordes, que no perjudique al cliente ni a la empresa. esta política está enfocada a conceder plazos razonables de crédito según el cliente, CCI lleva acabo estas políticas ya que busca el crecimiento en el mercado de la construcción.

Entrevistado 4: Mencionó que es lo más adecuado para una empresa, siempre y cuando el cliente acepte las condiciones de crédito que concede la empresa y respete los plazos de crédito.

Interpretación de resultados 25:

En cuanto a la pregunta 25, los entrevistados opinaron que la política racional está enfocada para empresas que buscan crecimiento constante. Aplicar créditos a plazos razonables según el tipo de cliente favorece a la empresa a tener un control de las cuentas por cobrar, ayuda a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y buscar una permanencia dentro del mercado. En la empresa Castro contratistas Ingenieros S.A.C se da este tipo de políticas ya que busca el crecimiento y el desarrollo de proyectos en el mercado de la Construcción de Metal Mecánica.

Pregunta 26

¿Cree usted que la empresa debe aplicar políticas racionales (crédito a plazos razonables) a sus clientes al momento de realizar un servicio o venta de un producto? ¿Sí porque, NO por qué?

Respuestas

Entrevistado 1: Señaló que la política a plazos razonables debería de ser aplicados a cualquier tipo de cliente permitiendo maximizar las ventas y

cumpliendo sus objetivos la empresa, en este caso la organización si trabaja con créditos razonables.

Entrevistado 2: Mencionó que sí es importante aplicar créditos a plazos razonables el cual es beneficioso para la empresa y para el cliente, logrando que las cobranzas se realicen de manera normal, para ello, los créditos se deben entregar según el tipo cliente. Esta política es aplicada por la empresa, pero a pesar ello existe problemas de liquidez.

Entrevistado 3: Manifestó que estas políticas racionales permiten mantener una buena relación con el cliente consiguiendo mantener un cliente estable y logrando que la administración de las cobranzas cumpla con su objetivo, diría que la empresa trabaja con esta política, pero igual se presentan dificultades para lograr ejecutar las cobranzas.

Entrevistado 4: Mencionó que es importante para el crecimiento económico de la empresa, con créditos razonable concedidos a los clientes las cobranzas serian mejor manejadas y se obtiene un mejor flujo. Esta política racional aplica la empresa ya que busca fidelizar a sus clientes otorgándoles créditos a un tiempo razonable en beneficios de ambas entidades, pero por los inconvenientes que se presentan día a día las cobranzas no se recuperan a tiempo perjudicando a la liquidez de la empresa.

Interpretación de resultados 26:

En cuanto a la pregunta 26, los entrevistados opinaron que la política racional es un crédito que tiene como fin obtener un flujo normal en la administración de cobranzas dentro de una empresa; logrando captar más clientes y concediendo otorgar créditos a tiempos razonables en beneficio de la empresa y de los clientes, los cuales serán otorgado según el tipo de cliente. Con esto se busca maximizar sus finanzas en la empresa. Esta política es aplicada por la empresa Castro Contratistas Ingenieros S.A.C ya que busca fidelizar a sus clientes otorgándoles créditos en beneficio de ambas entidades, pero a pesar ello presenta problemas en su liquidez por las dificultades y inconvenientes que se les presenta al momento de realizar las cobranzas.

4.2 Contratación de hipótesis descriptiva

Hipótesis:

Existe incidencia en el proceso de facturación y las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratista Ingeniero SAC- 2021. De acuerdo con la investigación realizada, se encontró que la empresa no tiene control sobre los componentes de un proceso, que involucra al personal de la empresa, el ambiente laboral, la emisión de comprobantes de pago que está a cargo de personas que no conocen a profundidad sus responsabilidades y funciones, no tienen restricciones sobre los tipos de ventas que realiza la empresa, no existe control de las ventas al contado y ventas al crédito y no cuentan con un sistema de gestión que permita detectar falencias en el proceso y desarrollo de las actividades relacionadas al proceso de facturación. Estas deficiencias tienen incidencia en las políticas de cobranza, los clientes y en las políticas de crédito, debido a que no se cumple con la evaluación y revisión de la capacidad financiera y solvencia del cliente, generándose el incumplimiento de los procedimientos y de las políticas internas, que pone en riesgo a la empresa con el aumento de cuentas por cobrar por posibles impagos.

La hipótesis es aceptada debido a que el proceso de facturación tiene incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa; es por ello que se busca brindar estrategias y recomendaciones para mejorar el proceso de facturación y evitar un incremento en la morosidad de cuenta por cobrar.

V. DISCUSIÓN

Después de haber analizado e interpretado la información recolectada a través de la de guía entrevista, se procedió a realizar la discusión de los resultados que tuvo como objetivo determinar la incidencia del proceso de facturación en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021; para ello se tomó en cuenta los antecedentes y aportes teóricos del capítulo II, a fin de realizar la contrastación del análisis, en relación a la investigación.

Objetivo General:

Determinar la incidencia del proceso de facturación en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.

De los resultados obtenidos a través de la guía entrevista se evidencian que existe deficiencias que generan inconvenientes en el proceso de facturación, debido a que no tienen control sobre los componentes de un proceso, que involucra al personal de la empresa, el ambiente laboral, la emisión de comprobantes de pago que está a cargo de personas que no conoce a profundidad sus responsabilidades y funciones, no tienen restricciones sobre los tipos ventas que realiza la empresa, no existe control de las ventas al contado y ventas al crédito y no cuentan con un sistema de gestión que permita detectar falencias en el proceso y desarrollo de las actividades relacionadas al proceso de facturación. Todo esto ha tenido incidencia sobre las cuentas por cobrar, por cuanto no existe cumplimiento de las políticas de cobranza ni políticas que controlen las ventas al crédito, no realizan evaluaciones crediticias ni solicitan información a los clientes, cuentan con clientes que incumplen con las condiciones de pago convirtiéndose en clientes morosos que ponen en riesgo a la empresa teniendo en cuenta que la empresa solo un 6% de sus ventas es al contado y el 94% es al crédito por tal razón su cartera de activos corrientes por cobrar ascienden a S/. 1,403,272.86 al cierre de diciembre del periodo 2021. Los hallazgos tienen similitud con la investigación de Fiestas (2018), en el cual manifiesta que el proceso de facturación tiene ciertas debilidades debido a que no cuenta con un manual de procedimientos y funciones que involucre al trabajador a cumplir con sus

responsabilidades. No cumplen con el flujograma que identifiquen las deficiencias de los procesos, ya que al no contar con un manual de políticas de cobranza y créditos que ayuden al control de los créditos, genera un plazo mayor de cobro impactando negativamente a la liquidez de la empresa. Los resultados antes mencionados confirman la teoría expresada por ISSO-9001-2015 (2021), quien sustenta que el proceso de facturación es una tarea sencilla, pero si no se realiza de la manera correcta puede ocasionar dificultades y problemas para la organización, es imprescindible llevar un control de ingresos y salidas tanto de los productos como de los servicios para después proceder con la emisión de la factura, a la vez menciona que puede ser dificultoso en el caso de las empresas industriales ya que involucra tener más documentación entre ellos se encuentran los contratos que deben estar firmados para el momento de la facturación, es por ello que es necesario contar con personas exclusivas que realicen estas tareas.

Objetivo específico 1:

Determinar la incidencia que ocasiona los componentes de un proceso en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021.

De acuerdo con la guía de entrevista realizada a los responsables de las áreas materia de investigación, señalaron que no cuentan con personal capacitado para desempeñar funciones que demanden compromiso y responsabilidad ya que por necesidad del servicio se han efectuado contrataciones de personal sin experiencia para las áreas de facturación y cobranzas, esto influye negativamente en las cuentas por cobrar de la empresa, debido a que el personal no conoce sus funciones y responsabilidades, así mismo no cuenta con un manual de funciones que establezca los procedimientos y responsabilidades que tiene el personal de área. Los hallazgos tienen similitud con la investigación de Suarez (2021), señaló que el proceso de facturación presenta problemas debido a que no existe control en el proceso de facturación, existe incumplimiento por parte de la estructura organizacional y desconocimiento del personal. A partir de ello recomiendan fortalecer los flujogramas y capacitar al personal cada seis meses para que tengan

conocimientos de las nuevas políticas y se encuentren alineados a los controles propuestos por la empresa. En tanto Fiestas (2018), en su investigación menciona los componentes de un proceso y las deficiencias que presenta el área de facturación, señaló que el trabajador desconoce sus procedimientos debido a que no recibe capacitaciones que le ayude a ser más eficientes en el cumplimiento de sus funciones, así mismo señaló que al no contar con un manual específico, no puede definir medidas de control que colaboren a mejorar el proceso. Es por ello que elaboró un flujograma del proceso de facturación. Además, como fortaleza de estudio se ha logrado reconocer las deficiencias que tiene las áreas de la empresa y a partir de ello establecer recomendaciones para posibles mejoras como la elaboración de un flujograma para la detección de las debilidades y deficiencias de la empresa. Los resultados antes mencionados confirman la teoría expresada por Pérez (2012), quien sustenta que los componentes de un proceso es el orden de actividades tomando en cuenta las consideraciones de los procesos el cual varía dependiendo de la dimensión de la compañía, considerando a personas: como las responsables de un proceso. Materiales: materia prima para la elaboración del trabajo. Recursos físicos: instalaciones, maquinarias. Métodos: procedimientos. Ambiente: entorno de trabajo y emisión de comprobantes de pago. Dentro de estos componentes se evidencia que el personal es una pieza fundamental en la ejecución de actividades frente al cliente y que es responsabilidad de los directivos o responsables del área contratante su capacitación y/o entrenamiento continuó a fin de brindar resultados positivos para la empresa.

Objetivo específico 2:

Demostrar la incidencia de los tipos de ventas en las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.

De la guía de entrevista aplicada a los responsables de las áreas materia de investigación, mencionaron que la empresa tiene procedimientos y políticas de créditos al momento de realizar ventas al crédito, pero la falta interés por parte del personal o de la misma empresa no lo aplican, tal es así que no están seguros si lo vendido a crédito de 30 a 60 días se va a recuperar, no

realizan evaluaciones ni solicitan información a sus clientes sobre su historial de finanzas, ocasionando perjuicio en la liquidez de la empresa y al no cumplir con sus obligaciones, recomiendan realizar una evaluación a todos los cliente antes de otorgar el crédito con el fin de conocer su solvencia y junto con ello saber si va a poder cumplir con sus obligaciones. Todo esto incide en las cuentas por cobrar de la entidad, ya que, el área de créditos y cobranzas presentan dificultades para realizar sus cobros, el cliente incumple con el compromiso de pago, el cliente no tiene la voluntad de hacer efectivas sus deudas, no se realiza una supervisión de la cartera de deuda vencida, es así que al 31 de diciembre del 2020 sus activos corrientes por cobrar fueron de S/. 1,403,272.86 de los cuales en enero 2021 se recuperó S/ 878,186.70. Estos hallazgos tienen similitud con Ocas y Vásquez (2018), en su investigación menciona que la empresa tenía dificultades en las cobranzas todo ello se daba por que entregaban créditos a 30 y 60 días y los clientes no cumplían con el pago, no realizaban supervisión de cartera a sus clientes, ni tampoco realizaban evaluaciones a sus compradores antes de ofrecer los créditos, la entidad contaba con un manual de políticas y créditos sin embargo no era aplicado correctamente y eso se debía a la falta de capacitaciones al personal lo que estaba ocasionando problemas en la liquidez de la empresa ya que no cumplía a tiempo con sus obligaciones de proveedores y personal. Recomendaron realizar evaluaciones crediticias a los clientes, realizar segmentación de clientes y capacitar al personal motivándolos a realizar un buen manejo y correcto control interno con el fin que la empresa mejore la morosidad y cumpla con sus obligaciones con terceros. Los resultados antes mencionados confirman la teoría expresada por Parra y Madero (2005) quien sustenta que los tipos de ventas es el intercambio de un bien o servicio por el cual se va a recibir el efectivo acordado, y por ende ayuda al crecimiento de la organización. Conocer los tipos de ventas permite conocer las formas de ofrecer los productos o servicios y con ello desarrollar una buena relación con los clientes teniendo como objetivo aumentar las posibilidades de crecimiento del negocio.

Objetivo específico 3:

Determinar la incidencia de la aplicación del sistema de gestión en el proceso de facturación de las cuentas por cobrar de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC 2021.

De acuerdo con la guía de entrevista realizada a los responsables de las áreas señalaron que la empresa no cuenta en la actualidad con un sistema que les ayude a detectar sus falencias, a planificar y verificar sus tareas que realizan en sus áreas tales como almacén, facturación, créditos y cobranzas, opinaron que era muy considerable contar con un sistema que les permita organizarse mejor para tener un buen desempeño en sus funciones y a su vez les permita cumplir con sus metas, todo ello incide en las cuentas por cobrar, ya que, para tener una buena gestión de cobranzas se necesita detectar las falencias y debilidades que presentan las áreas, conocer que está ocasionando los retrasos en las actividades de la empresa, porque las tareas no se ejecutan de la manera que requiere los departamentos, con ello minimizarían sus errores logrando cumplir con sus objetivos Los hallazgos tienen similitud con Suarez (2018), en el cual menciona que la facturación presenta dificultades en la emisión de facturas, no existe comunicación entre el personal causando malestares entre ellos, el personal trabaja a su manera y eso hace que las tareas no se ejecuten a tiempo, recomendó implementar un sistema Deming que les permita detectar sus falencias en los procesos, a ejecutar sus tareas a tiempo y a contar con un personal capacitado donde vea más comunicación entre colaboradores y con ello ayudar que la empresa cumpla con sus objetivos. En un aporte teórico Torres (2020), menciona que la aplicación de este sistema permite identificar y analizar el problema para establecer un plan y luego ejecutarlo con la finalidad de revisar el avance de los resultados del trabajo y tomar acciones correctivas. El sistema de gestión permite modificar la forma del trabajo basándose en componentes estratégicos y operacionales enfocados en la mejora de los resultados y cumplimiento de metas de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se concluye que la empresa presenta dificultades en el proceso de facturación, debido a que no cuentan con el personal debidamente capacitado, no tienen restricciones sobre los tipos de ventas, no realizan control de las ventas al contado y al crédito y no cuentan con un sistema de gestión que les ayude a detectar las falencias en los procesos, generando que las cuentas por cobrar se vean afectadas debido al incumplimiento en las políticas de cobranzas, en las evaluaciones crediticias y en las condiciones de venta, incrementando la cartera de morosidad ya que sus ventas solo el 6% son al contado y el 94% son al crédito.
- 6.2 Se concluye que los empleados no conocen con exactitud sus funciones y responsabilidades, se cometen errores consecutivos en la emisión de los comprobantes de pago, no cuenta con un ambiente laboral adecuado debido a la poca comunicación que existe entre el personal de las áreas, generando que las cuentas por cobrar se vean afectadas debido a que la empresa realiza contrataciones de profesionales sin experiencia para ocupar cargos que demandan responsabilidad, sin conocer los riesgos futuros que podría ocasionar para la empresa.
- 6.3 Se concluye que la empresa no planifica ni cumple a cabalidad con sus políticas de crédito y con los procedimientos de cobranzas, no realizan evaluaciones crediticias, ni solicitan información a los clientes antes de conceder un crédito, generando problemas en las cobranzas e incrementando sus cuentas por cobrar por cobrar debido a que no llevan control de las ventas ya que otorgan créditos a 30 y 60 desconociendo si se va a recuperar en el plazo establecido.
- 6.4 Se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de gestión que les permita detectar las falencias y/o debilidades que se presentan en las áreas de facturación, créditos y cobranzas y almacén, que les ayude a identificar y a buscar mejoras en la gestión de cobranzas a fin de minimizar errores que retrasan las actividades diarias y que tiene efecto negativo sobre las cuentas por cobrar ocasionando retraso en la ejecución de la cobranza.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda al Gerente General de la empresa Castro Contratista Ingenieros S.A.C. a realizar las evaluaciones pertinentes a las áreas de facturación, cobranzas, almacén y contabilidad, para verificar si se cuenta con el personal adecuado para realizar las funciones asignadas por el jefe de área, se recomienda también supervisar el manejo y los procedimientos que se realizan al momento de llevar a cabo las actividades, a realizar reuniones consecutivas con los representantes de las áreas a fin de mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y mejorar el ambiente laboral de trabajo. Así mismo verificar el cumplimiento de las políticas referentes al control de las ventas al contado y las ventas al crédito, respetar las políticas de cobranza, a cumplir con las evaluaciones a los clientes y a respetar las condiciones de pago para evitar tener clientes morosos que perjudiquen a la empresa. Finalmente coordinar con los responsables de las áreas para implementar un manual de funciones que permita al personal desempeñarse mejor, a estar mejor capacitado y premiar su compromiso con la empresa.
- 7.2 Se recomienda al jefe de recursos humanos de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC, implementar un manual de funciones; el mismo que debe ser del conocimiento de todos los colaboradores para que estén informados sobre cuáles son sus funciones y responsabilidades. Así mismo, de ello; permitirá conocer si el personal contratado cuenta con la experiencia necesaria que se requiere para cubrir el puesto. Se sugiere también, brindar capacitaciones al personal, ya que, un personal capacitado, va tener un mejor desempeño de sus tareas cotidianas, de esa manera un personal capacitado, tomará conciencia sobre sus funciones asignadas, generando mayor productividad, la cual se verá reflejado en la mejora de las áreas y la situación económica de la misma. Por lo tanto, los beneficios de la experiencia para la empresa son; mayor productividad en el área de facturación, cobranzas, almacén, mejora de los procesos y

procedimientos, mejor ambiente laboral y mayor implicación de los trabajadores.

- 7.3 Se recomienda al jefe de créditos y cobranzas rediseñar las políticas de cobranzas para crear nuevas normas y procedimientos los cuales se deberán ejecutar al momento de otorgar créditos, se deberá realizar evaluaciones, solicitar información a los clientes sobre su historial de finanzas antes de otorgar un crédito, de esta manera se evitará tener una cartera de clientes morosos, las cobranzas serán más eficientes y con ello se contribuirá a la liquidez de la empresa disminuyendo sus cuentas por cobrar, por ende, no tendrá incumplimiento con el compromiso de pagos tanto del personal, proveedores como de terceros.
- 7.4 Se sugiere a los responsables de las áreas de Almacén, facturación, cobranzas la implementación de un sistema de gestión que les permita detectar las falencias y debilidades que presentan las áreas y conocer lo que está ocasionando los retrasos en las actividades de la empresa y porque las tareas no se ejecutan de la manera que se requiere. A fin de buscar mejoras y soluciones en beneficio de la empresa, tales como mejorar la comunicación entre el personal a base de reuniones periódicas para mantener una buena relación con los colaboradores y para afianzar la confianza entre ambas partes y así lograr mejorar la ejecución de los procesos teniendo mayor entendimiento y eficiencia.

REFERENCIAS

- Aguilar Murillo, A. F. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA*. Para obtener el título de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51797>
- Arias Fideas, G. (2012). *El proyecto de Investigación-Introducción a la metodología científica*. Caracas- República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
https://www.academia.edu/43400012/EI_Proyecto_dE_InvEstlgaclón_Intro%20ducción_a_la_metodolog%C3%ADa_cient%C3%ADfica
- Baldera Cespedes, L., & Campos Hernandez, M. (2018). *Mejora del proceso de facturación y su influencia en la liquidez de una agencia de aduanas, San Isidro 2018*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada del Norte, Lima.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21070>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigación_Bernal_4ta_edición
- BID), B. I., & (CIAT), C. I. (2018). *Factura Electronica en América Latina*. (A. Barreix, & R. Zambrano, Edits.)
https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf
- Brachfield, P. J. (2009). *Cobro de Impagados- Guía práctica para la recuperación de deudas*. Barcelona : Gestión 2000.
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA. en el año 2015*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>

- Comisión Económicas de las Naciones Unidas para Europa. *Proceso de facturación* (Setiembre de 2012). Obtenido de Guía de Implementación de la Facilitación del Comercio:
<https://ftfig.itcilo.org/SP/contents/invoicing-process.htm>
- Comisión Económicas de las Naciones Unidas para Europa. *Cuentas por cobrar*. Obtenido de Guía de Implementación de la Facilitación del Comercio:
<https://ftfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica -CONCYTEC (2020). Formulación y Ejecución de proyectos de Investigación y Desarrollo.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1693657/RP%20097-2020-CONCYTEC-P.pdf>
- Chavez Fernandez, Y. J., & Loconi León, J. K. (2018). Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas en la empresa Ferronor Sac, 2015. Propuesta de mejora. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf
- De la Parra Paz, E., & Madero Vega, M. D. (2005). *Estrategias de Ventas y Negociaciones*. Mexico: Panorama Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Fiestas Curo, B. J. (2018). *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes PAKATNAMU SAC, 2017*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL_FiestasCuroBrenda.pdf
- García P, M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (1 de agosto de 2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data Revista de Investigación*, Vol. 6(1), (pp. 89-94).
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

- Hernandez Sampieri, R. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Internamericana editores, S.A. de C.V. Obtenido de:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Leguia Ccoicca, D. Y. (2019). *Implementación de un sistema de facturación electrónica basada en la norma ISO/IEC 19845:2015 para mejorar el proceso de facturación de la empresa Telmark Perú SAC-2019*. Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac. Universidad Santo Tomás, Colombia.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/32335>
- Meigs, R. F., & Williams, J. R. (2000). *Contabilidad la Base para decisiones Gerenciales*. (E. A. Herrera, Ed.) Colombia.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Ocas Huaccha, M. R., & Vasquez Abanto, E. M. (2020). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Ilutec E.I.R.L., los Olivos, 2018*. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Perez Fernandez de Velasco, j. A. (2012). *Gestión por Procesos 5ta Edición*. Madrid: Editorial Esic.
https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&dq=que+es+factores+por+proceso&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20factores%20por%20proceso&f=false
- Organización Internacional de Normalización. *Proceso de Facturación*. (28 de setiembre de 2021).
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/09/iso-9001-como-es-el-proceso-de-facturacion/>
- Sanchez Rojas, D. A. (2021). *Aplicación de la gestión por procesos para mejorar el proceso de facturación en la empresa SG Natclar SAC*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/5274>
- Santiago Chavez, N. I., & Gamboa Salinas, J. M. (2017). *Universidad Técnica de Ambato*.

<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%205%20GESTION%20F.%20OK.pdf>

Suárez Calderón, K. (2018) *Implementación del ciclo de Deming en el proceso de facturación para incrementar la liquidez de la Clínica Limatambo, Callao, 2018*. Universidad César Vallejo. Lima.

Suárez Dulanto, A. G. (2021). *Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresa consultoras. Caso EY Perú*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad del Pacífico, Lima

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli_Tesis_Licenciatura_2021.pdf;jsessionid=E3DA7453C356C5188FC3CCE5FCEE067C?sequence=1

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. *Comprobantes de Pagos* (12 de julio de 2022).

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/1999/007.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta Edición). Mexico: Editorial Limusa S.A.

Torres Alvarado, I. (2020). *El sistema de gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional*. Compendium. Vol.22. Venezuela

<https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/88062542005.pdf>

Urbano Perez, A. S., & Ledezma Arcos, D. C. (2020). *Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia*. Universidad ICESI, Colombia.

http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/87435

Van Horne, & J. M. Wachowicz Jr., *Fundamentos de Administración Financiera* (Vol. Decimotercera edición). Mexico: Pearson Educación de México, SA de C.V.

<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Zeballos Zeballos, E. (2014). *Contabilidad General*. Perú.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

El proceso de facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratistas SAC-2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI: Proceso de Facturación	la Guía de Implementación del Comercio (2012), define como “Un ciclo de transacción, que se genera con la emisión de una factura que consiste en la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final”	Para la medición de las variables se usará la entrevista que contará de 12 preguntas abiertas, dirigidas a 4 responsables de las áreas materia de investigación a través de la guía de entrevista.	1. Componente de un Proceso	1. Personas	Nominal
				2. Ambiente laboral	
				3. Emisión de Comprobantes de Pago	
				4. Venta al Contado	
			2. Tipos de ventas	5. Venta al crédito	
			3. Sistema de gestión	6. Ciclo PDCA o círculo de Deming	
			4. Políticas de Cobranza	7. Condiciones de ventas	
				8. Plazos de cobro	
VD: Cuentas por cobrar	Van y Wachowicz (2010) definen como “Cantidades de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito”, las cuentas por cobrar son un activo corriente (p.250).	Para la medición de las variables se usará la entrevista que contará de 14 preguntas abiertas, dirigidas a 4 responsables de las áreas materia de investigación a través de la guía de entrevista.	5. Clientes	9. Clientes morosos	
				10. Cobranza especial	
				11. Políticas restrictivas	
			6. Políticas de crédito	12. Políticas liberales	
				13. Políticas racionales	

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA DE PROCESO DE FACTURACIÓN Y CUENTAS POR COBRAR 2021

Estimados trabajadores de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC, la presente entrevista está dirigida a los representantes de las áreas de facturación, área de contabilidad, área de almacén y área de créditos y cobranzas, tiene por finalidad obtener información verídica y confiable los cuales serán analizados e interpretados para después informar los resultados finales.

INFORMACIÓN GENERAL

Datos de los entrevistadores: Victoria Valdiviezo Flores/ Esther Huamaní Gutiérrez

Fecha: ____/____/____

INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

NOMBRE: _____

ÁREA. _____

CARGO: _____

PREGUNTAS

1. ¿Cree usted que cuenta con el personal calificado para el puesto? ¿Por qué?

.....
.....

2. ¿El personal a su cargo conoce sus responsabilidades y/o funciones?
comente brevemente.

.....
.....

3. ¿Cómo describe el ambiente laboral en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC?

.....
.....

4. ¿Cree usted que el ambiente laboral tiene relación con el desempeño del personal? Explique brevemente.

.....
.....

5. ¿El personal encargado de facturación conoce las normas y reglamentos que se debe seguir antes de emitir un comprobante de pago? Detalle.

.....
.....

6. ¿Realizan algún control de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos? Mencione el proceso.

.....
.....

7. ¿Qué opina usted de las ventas al contado? Comente.

.....
.....

8. ¿Qué tan beneficioso es para la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC, es vender al contado?

.....
.....

.

9. ¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa, para otorgar ventas al crédito a sus clientes?

.....
.....

10. ¿Cuándo un cliente solicita una venta al crédito, la empresa solicita información al cliente para su evaluación? Explique.

.....
.....

11. ¿Tiene conocimiento del ciclo de Deming o ciclo PHVA (P=planificar, H=hacer, V=verificar, A=actuar) para la mejora en los procedimientos dentro de la organización? Comente brevemente.

.....
.....

12. ¿Cree usted que es importante la aplicación del sistema PHVA para el funcionamiento de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC? ¿Por qué?

.....
.....

13. ¿Tiene conocimiento sobre las condiciones de ventas que maneja la empresa? Explique brevemente.

.....
.....

14. ¿Sus clientes cumplen con las condiciones de ventas pactadas por la empresa? ¿Si es si, como lo cumplen y si es no, que medidas toman?

.....
.....

15. ¿Considera importante que la empresa tenga políticas que controlen los plazos de cobros a sus clientes? ¿por qué?

.....
.....

16. ¿Cuál es el plazo de cobro que la empresa espera, para proceder con la cobranza del cliente y como es el proceso de cobro?

.....
.....

17. ¿Qué acciones toma la empresa contra los clientes morosos que no responden las llamadas telefónicas?

.....
.....

18. ¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa frente a un cliente moroso, que después de haber acordado una nueva reprogramación de pago, no lo cumple?

.....
.....

19. ¿Qué entiende usted por cobranza especial? Explique.

.....
.....

20. ¿En la actualidad la empresa tiene algún cliente en proceso de cobranza especial? en que proceso se encuentra?

.....
.....

21. ¿Qué opina usted sobre la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) en la venta de un bien o servicio?

.....
.....

22. ¿Considera usted adecuada la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) para la empresa Castro Contratista ingenieros SAC? ¿Por qué?

.....
.....

23. ¿Qué opina usted sobre las políticas liberales (crédito a largo plazo) para una empresa?

.....
.....

24. ¿Cree usted que actualmente la empresa aplica políticas liberales (crédito a largo plazo) a sus clientes? Explique por qué.

.....
.....

25. ¿Qué opina usted sobre las políticas racionales (crédito a plazos razonables) para una empresa?

.....
.....

26. ¿Cree usted que la empresa debe aplicar políticas racionales (crédito a plazos razonables) a sus clientes al momento de realizar un servicio o venta de un producto? ¿Sí porque, NO por qué?

.....
.....



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el “Proceso de Facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratista Ingenieros S.A.C.”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: PROCESO DE FACTURACIÓN							
	Dimensión 1: Componentes de un proceso							
1	¿Cree usted que cuenta con el personal calificado para el puesto? ¿Porqué?	X		X		X		
2	¿El personal a su cargo conoce sus responsabilidades y/o funciones? comente brevemente.	X		X		X		
3	¿Cómo describe el ambiente laboral en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente laboral tiene relación con el desempeño del personal? Explique brevemente.	X		X		X		
5	¿El personal encargado de facturación conoce las normas y reglamentos que se debe seguir antes de emitir un comprobante de pago? Detalle.	X		X		X		
6	¿Realizan algún control de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos? Mencione el proceso	X		X		X		
	Dimensión 2: Tipos de Ventas							
7	¿Qué opina usted de las ventas al contado? Comente.	X		X		X		
8	¿Qué tan beneficioso es para la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC vender al contado?	X		X		X		
9	¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa, para otorgar ventas al crédito a sus clientes?	X		X		X		
10	¿Cuándo un cliente solicita una venta al crédito, la empresa solicita información al cliente para su evaluación? Explique.	X		X		X		
	Dimensión 3: Sistema de Gestión							
11	¿Tiene conocimiento del ciclo de Deming o ciclo PHVA (P=planificar, H=hacer, V=verificar, A=actuar), para la mejora en los procedimientos dentro de la organización? Comente brevemente.	X		X		X		
12	¿Cree usted importante la aplicación del sistema PHVA para el funcionamiento de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC? ¿Porqué?	X		X		X		
	VD: CUENTAS POR COBRAR							
	Dimensión 4: Políticas de Cobranza							
13	¿Tiene conocimiento sobre las condiciones de ventas que maneja la empresa? Explique brevemente.	X		X		X		
14	¿Sus clientes cumplen con las condiciones de ventas pactadas por la empresa? ¿Si es si, como lo cumplen y si es no, que medidas toman?	X		X		X		
15	¿Considera importante que la empresa tenga políticas que controlen los plazos de cobros a sus clientes? ¿por qué?	X		X		X		
16	¿Cuál es el plazo de cobro que la empresa espera, para proceder con la cobranza al cliente y como es el proceso de cobro?	X		X		X		



Dimensión 5: Clientes						
17	¿Qué acciones toma la empresa contra los clientes morosos que no responden las llamadas telefónicas?	X		X		X
18	¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa frente a un cliente moroso, que después de haber acordado una nueva reprogramación de pago, no lo cumple?	X		X		X
19	¿Qué entiende usted por cobranza especial? Explique.	X		X		X
20	¿En la actualidad la empresa tiene algún cliente en proceso de cobranza especial? ¿en qué proceso se encuentra?	X		X		X
Dimensión 6: Políticas de crédito						
21	¿Qué opina usted sobre la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) en la venta de un bien o servicio?	X		X		X
22	¿Considera usted adecuada la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) para la empresa Castro Contratista ingenieros SAC? ¿Por qué?	X		X		X
23	¿Qué opina usted sobre las políticas liberales (crédito a largo plazo) para una empresa?	X		X		X
24	¿Cree usted que actualmente la empresa aplica políticas liberales (crédito a largo plazo) a sus clientes? Explique porque	X		X		X
25	¿Qué opina usted sobre las políticas racionales (crédito a plazos razonables) para una empresa?	X		X		X
26	¿Cree usted que la empresa debe aplicar políticas racionales (crédito a plazos razonables) a sus clientes al momento de realizar un servicio o venta de un producto? ¿Sí / NO por qué?	X		X		X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador DR. HORNA RUBIO, ABRAHAM JOSUÉ DNI: 06117267

Especialidad del validador: Finanzas, Metodología de la investigación

Nº de años de Experiencia profesional: 18

21 de septiembre del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



E.C.O. ABRAHAM J. HORNA RUBIO
CONSEJERO DE ASesorIA
C.E. 2018-2021

Firma del Experto Informante.
Especialista



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el “Proceso de Facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratista Ingenieros S.A.C.”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: PROCESO DE FACTURACIÓN							
	Dimensión 1: Componentes de un proceso							
1	¿Cree usted que cuenta con el personal calificado para el puesto? ¿Porqué?	X		X		X		
2	¿El personal a su cargo conoce sus responsabilidades y/o funciones? comente brevemente.	X		X		X		
3	¿Cómo describe el ambiente laboral en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente laboral tiene relación con el desempeño del personal? Explique brevemente.	X		X		X		
5	¿El personal encargado de facturación conoce las normas y reglamentos que se debe seguir antes de emitir un comprobante de pago? Detalle.	X		X		X		
6	¿Realizan algún control de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos? Mencione el proceso	X		X		X		
	Dimensión 2: Tipos de Ventas							
7	¿Qué opina usted de las ventas al contado? Comente.	X		X		X		
8	¿Qué tan beneficioso es para la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC vender al contado?	X		X		X		
9	¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa, para otorgar ventas al crédito a sus clientes?	X		X		X		
10	¿Cuándo un cliente solicita una venta al crédito, la empresa solicita información al cliente para su evaluación? Explique.	X		X		X		
	Dimensión 3: Sistema de Gestión							
11	¿Tiene conocimiento del ciclo de Deming o ciclo PHVA (P=planificar, H=hacer, V=verificar, A=actuar), para la mejora en los procedimientos dentro de la organización? Comente brevemente.	X		X		X		
12	¿Cree usted importante la aplicación del sistema PHVA para el funcionamiento de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC? ¿Porqué?	X		X		X		
	VD: CUENTAS POR COBRAR							
	Dimensión 4: Políticas de Cobranza							
13	¿Tiene conocimiento sobre las condiciones de ventas que maneja la empresa? Explique brevemente.	X		X		X		
14	¿Sus clientes cumplen con las condiciones de ventas pactadas por la empresa? ¿Si es si, como lo cumplen y si es no, que medidas toman?	X		X		X		
15	¿Considera importante que la empresa tenga políticas que controlen los plazos de cobros a sus clientes? ¿por qué?	X		X		X		
16	¿Cuál es el plazo de cobro que la empresa espera, para proceder con la cobranza al cliente y como es el proceso de cobro?	X		X		X		



Dimensión 5: Clientes							
17	¿Qué acciones toma la empresa contra los clientes morosos que no responden las llamadas telefónicas?	X		X		X	
18	¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa frente a un cliente moroso, que después de haber acordado una nueva reprogramación de pago, no lo cumple?	X		X		X	
19	¿Qué entiende usted por cobranza especial? Explique.	X		X		X	
20	¿En la actualidad la empresa tiene algún cliente en proceso de cobranza especial? ¿y en qué proceso se encuentra?	X		X		X	
Dimensión 6: Políticas de crédito							
21	¿Qué opina usted sobre la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) en la venta de un bien o servicio?	X		X		X	
22	¿Considera usted adecuada la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) para la empresa Castro Contratista ingenieros SAC? ¿Por qué?	X		X		X	
23	¿Qué opina usted sobre las políticas liberales (crédito a largo plazo) para una empresa?	X		X		X	
24	¿Cree usted que actualmente la empresa aplica políticas liberales (crédito a largo plazo) a sus clientes? Explique porque	X		X		X	
25	¿Qué opina usted sobre las políticas racionales (crédito a plazos razonables) para una empresa?	X		X		X	
26	¿Cree usted que la empresa debe aplicar políticas racionales (crédito a plazos razonables) a sus clientes al momento de realizar un servicio o venta de un producto? ¿Sí / NO por qué?	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz **DNI: 25729654**

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas y Metodólogo

Nº de años de Experiencia profesional: 21

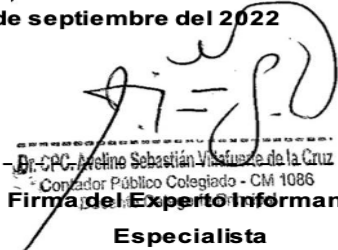
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de septiembre del 2022



 Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
 Contador Público Colegiado - CM 1086
Firma del Experto Informante.
Especialista



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el “Proceso de Facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratista Ingenieros S.A.C.”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: PROCESO DE FACTURACIÓN							
	Dimensión 1: Componentes de un proceso							
1	¿Cree usted que cuenta con el personal calificado para el puesto? ¿Porqué?	X		X		X		
2	¿El personal a su cargo conoce sus responsabilidades y/o funciones? comente brevemente.	X		X		X		
3	¿Cómo describe el ambiente laboral en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC?	X		X		X		
4	¿Cree usted que el ambiente laboral tiene relación con el desempeño del personal? Explique brevemente.	X		X		X		
5	¿El personal encargado de facturación conoce las normas y reglamentos que se debe seguir antes de emitir un comprobante de pago? Detalle.	X		X		X		
6	¿Realizan algún control de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos? Mencione el proceso	X		X		X		
	Dimensión 2: Tipos de Ventas							
7	¿Qué opina usted de las ventas al contado? Comente.	X		X		X		
8	¿Qué tan beneficioso es para la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC vender al contado?	X		X		X		
9	¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa, para otorgar ventas al crédito a sus clientes?	X		X		X		
10	¿Cuándo un cliente solicita una venta al crédito, la empresa solicita información al cliente para su evaluación? Explique.	X		X		X		
	Dimensión 3: Sistema de Gestión							
11	¿Tiene conocimiento del ciclo de Deming o ciclo PHVA (P=planificar, H=hacer, V=verificar, A=actuar), para la mejora en los procedimientos dentro de la organización? Comente brevemente.	X		X		X		
12	¿Cree usted importante la aplicación del sistema PHVA para el funcionamiento de la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC? ¿Porqué?	X		X		X		
	VD: CUENTAS POR COBRAR							
	Dimensión 4: Políticas de Cobranza							
13	¿Tiene conocimiento sobre las condiciones de ventas que maneja la empresa? Explique brevemente.	X		X		X		
14	¿Sus clientes cumplen con las condiciones de ventas pactadas por la empresa? ¿Si es si, como lo cumplen y si es no, que medidas toman?	X		X		X		
15	¿Considera importante que la empresa tenga políticas que controlen los plazos de cobros a sus clientes? ¿por qué?	X		X		X		
16	¿Cuál es el plazo de cobro que la empresa espera, para proceder con la cobranza al cliente y como es el proceso de cobro?	X		X		X		



Dimensión 5: Clientes						
17	¿Qué acciones toma la empresa contra los clientes morosos que no responden las llamadas telefónicas?	X		X		X
18	¿Cuál es el procedimiento que realiza la empresa frente a un cliente moroso, que después de haber acordado una nueva reprogramación de pago, no lo cumple?	X		X		X
19	¿Qué entiende usted por cobranza especial? Explique.	X		X		X
20	¿En la actualidad la empresa tiene algún cliente en proceso de cobranza especial? ¿y en qué proceso se encuentra?	X		X		X
Dimensión 6: Políticas de crédito						
21	¿Qué opina usted sobre la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) en la venta de un bien o servicio?	X		X		X
22	¿Considera usted adecuada la aplicación de políticas restrictivas (crédito a corto plazo) para la empresa Castro Contratista Ingenieros SAC? ¿Por qué?	X		X		X
23	¿Qué opina usted sobre las políticas liberales (crédito a largo plazo) para una empresa?	X		X		X
24	¿Cree usted que actualmente la empresa aplica políticas liberales (crédito a largo plazo) a sus clientes? Explique porque	X		X		X
25	¿Qué opina usted sobre las políticas racionales (crédito a plazos razonables) para una empresa?	X		X		X
26	¿Cree usted que la empresa debe aplicar políticas racionales (crédito a plazos razonables) a sus clientes al momento de realizar un servicio o venta de un producto? ¿Sí / NO por qué?	X		X		X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. CABRERA ARIAS LUIS MARTÍN DNI: 08870041

Especialidad del validador: Contabilidad, Tributos

Nº de años de Experiencia profesional: 20

19 de septiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mg. CFC. Luis Martín Cabrera Arias
 Mat. 19272
Firma del Experto Informante.
Especialidad

SOLICITUD

Callao, 12 de Julio 2022

Señores
CASTRO CONTRATISTAS INGENIEROS S.A.C
Cal. Los Rosales Mza. F dpto. 2. Pis. Calla-Callao

Atención: Sra. Lucy Caty Castro Julián

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Estimados Señores,

Por medio del presente, nos presentamos ante usted, Valdiviezo Flores Victoria con DNI Nro. 43014635 y Huamani Gutiérrez Esther con DNI Nro. 46576933 , que habiendo culminado nuestra carrera de contabilidad en la universidad TELESUP, solicitamos a usted se nos autorice el permiso para realizar nuestro trabajo de investigación en su empresa sobre facturación y cuentas por cobrar para obtener el título profesional de Contador Público.

Agradecidos por la atención a la presente, nos despedimos de ustedes



Valdiviezo Flores Victoria Noelia
43014634



Huamani Gutiérrez Esther Rebeca
46576933





CASTRO
CONTRATISTAS INGENIEROS S.A.C.

FABRICACIÓN, MONTAJE Y MANTENIMIENTO
Minería, Cemento, Centrales
Hidráulicas y Agroindustria

Callao, 14 de Julio del 2022

AUTORIZACIÓN

Asunto: Rpta. de Solicitud

Presente. -

CASTRO CONTRATISTAS INGENIEROS S.A.C. identificada con Registro Único de Contribuyente N° 20508425504 con domicilio fiscal en Calle Los Rosales Mza. "F" LT. 17 Int. Piso 2 Asoc. Viv. Las Fresas (Piso 2. Cuadra 48 Av. Faucett) debidamente representada por la SRA. LUCY CATY CASTRO JULIAN identificada con DNI 25848456, damos respuesta a su solicitud:

Con fecha 12 de Julio del 2022 se recepcionó la solicitud presentada por las Srtas. Huamani Gutiérrez Esther Rebeca con DNI 46576933 y Valdiviezo Flores Victoria Noelia con DNI 43014635, en la cual solicitan realizar su trabajo de investigación de título "El proceso de facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC – 2021" ante ello se **APRUEBA Y SE AUTORIZA** para que lleven a cabo su trabajo de investigación tomando como referencia nuestra empresa.

Sin otro particular, nos despedimos.

Atentamente

CASTRO CONTRATISTAS INGENIEROS S.A.C.
RUC: 20508425504


LUCY CATY CASTRO JULIAN
GERENTE GENERAL
DNI: 25848456

Oficina administrativa: Urb. Las Fresas Mz. F Lt. 17 Calle Los Rosales - Callao
Telefonos: 484-5787 / 484-4181 / 996579890 - RPM # 949157 / 996577898 - RPM # 949156 / 998815233 - RPM # 878055
www.castro-contratistas.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Proceso de facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Castro Contratistas Ingenieros SAC-2021", cuyos autores son VALDIVIEZO FLORES VICTORIA NOELIA, HUAMANI GUTIERREZ ESTHER REBECA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL DNI: 22510018 ORCID: 0000-0003-2906-9469	Firmado electrónicamente por: JDTOLEDO el 16-12- 2022 18:57:09

Código documento Trilce: TRI - 0491864