



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Cuentas por cobrar en la empresa Servicios Analíticos Generales  
S.A.C, 2016-2017**

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

**AUTORA**

Br. Ccanto Trucios, Elsa

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**“Cuentas por cobrar en la empresa Servicios Analíticos  
Generales S.A.C, 2016-2017”**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación a toda mi familia por el apoyo y dedicación, porque me enseñaron a no perder la fe y sobre todo a no darnos por vencidos sino a luchar por nuestros sueños.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por todas las cosas maravillosas que nos da.

A la Universidad Norbert Wiener por haberme acogido para desarrollarme como profesional, Agradezco a todos los docentes por brindarme sus conocimientos y apoyarme durante toda mi etapa de formación profesional, así mismo en la obtención mi bachiller.

A mis compañeras de trabajo por sus sabios consejos y enseñanzas.

A la empresa Servicios Analíticos Generales SAC por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación.

### **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Elsa Ccanto Trucios Identificado con DNI N° 43278439, domiciliado en ventanilla Mi Perú egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría, he realizado la Tesis titulada Cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017, para optar el grado de bachiller de la carrera de contabilidad y auditoría para lo cual declaro bajo juramento que:

1. El título del trabajo de investigación es creado por mi persona y no existe otro trabajo con el mismo nombre.
2. En la descripción del trabajo de investigación se ha considerado las citas y referencia de los autores las cuales no existe plagio ni copia.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización de la empresa SAG, por lo que la información que se presenta es real y fidedigna.
4. En caso omisión de copia y plagio que perjudique a los autores, es mi responsabilidad como investigador eximiendo responsabilidad a la universidad privada Norbert Wiener y me someto a cualquier proceso pertinente originado por mi persona.

Firmado en Lima, el día 29 de octubre de 2018.

-----  
Elsa Ccanto Trucios  
43278439

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

De acuerdo a lo establecido por el reglamento de grado de títulos de la universidad privada Norbert Wiener para optar el grado de bachiller en la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el presente trabajo de investigación denominada “Cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017”, el cual tiene como objetivo comparar las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analítico Generales SAC de los años 2016-2017 a través de la evolución de los análisis de agua, aire, suelo y salud ocupacional.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos, en el primer capítulo se plantea el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, formulación, objetivos, justificación metodológica y las limitaciones. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, donde se expone el sustento teórico de varios autores, antecedentes nacionales e internacionales, también se expone el marco conceptual que tiene relación con la investigación y el marco legal. En el tercer capítulo se muestra la metodología, las técnicas, instrumentos para la recolección de datos los procesos y método de análisis que se empleó en la investigación. En el cuarto capítulo, se refiere a la descripción de la empresa, como su misión, visión, la actividad o giro del negocio sus valores y la presentación de su información económica, financiera, proyectos actuales y perspectiva empresarial. En el quinto capítulo se describe el trabajo de campo realizado a través de un diagnostico cuantitativo las cuales dan como resultados el diagnostico final. En el sexto esta la discusión la cual está construido bajo los fundamentos teóricos, antecedentes y el diagnostico final de la propuesta de la investigación cumpliendo así el objetivo y por último se presenta la conclusión, sugerencias y las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado confió que la presente investigación tenga una justa evaluación y sea merecedora de su aprobación para seguir desarrollándome profesionalmente.

Br. Elsa Ccanto Trucios  
DNI 43278439



**Índice**

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xv
Resumo	xvi
Introducción	17
CAPÍTULO I	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 Problema de investigación	19
1.1.1 Planteamiento del problema	19
1.1.2 Formulación del problema	20
1.2 Objetivos	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos	21

	<b>Pág.</b>
1.3 Justificación	22
1.4 Limitaciones	22
1.5 Factibilidad	23
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>24</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
2.1 Marco fundamental	25
2.2 Antecedentes	28
2.3 Marco conceptual	35
2.4 Marco legal	47
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>49</b>
<b>MÉTODO</b>	<b>49</b>
3.1 Variable	50
3.2 Enfoque de investigación	51
3.3 Tipo de investigación	51
3.4 Diseño de la investigación	51
3.5 Población	52
3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos	52
3.7 Método de análisis de datos	52
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>53</b>

	<b>Pág.</b>
CONTEXTO DE ESTUDIO	53
4.1 Descripción de la empresa	54
4.2 Marco legal de la empresa	57
4.3 Actividad económica de la empresa	58
4.4 Información tributaria de la empresa	60
4.5 Información económica y financiera de la empresa	60
4.6 Proyectos actuales	67
4.7 Perspectiva empresarial	67
CAPITULO V	68
RESULTADOS	68
5.1 Cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.	69
5.2 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.	71
5.3 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.	72
5.4 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.	73
CAPITULO VI	77
DISCUSION	77
CAPITULO VII	82

	<b>Pág.</b>
CONCLUSION Y SUGERENCIAS	82
7.1 Conclusiones	83
7.2 Sugerencias	85
CAPITULO VIII	87
REFERENCIAS	87
ANEXOS	91
MATRICES DE TRABAJO	100

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cuadro de Operacionalización	50
Tabla 2. Cuadro de activo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC	61
Tabla 3. Cuadro de pasivo y patrimonio de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC	62
Tabla 4. Relación de las cuentas por cobrar pendiente del año 2016-2017	66
Tabla 5. Detalle de las distribuciones de las cuentas por cobrar del año 2016-2017	69
Tabla 6. Cuadro de variación de las cuentas por cobrar de los años 2016-2017	69
Tabla 7. Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de empresa.	71
Tabla 8. Cuadro comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa	72
Tabla 9. Cuadro comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa.	73
Tabla 10. Cuadro comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de ocupacional de la empresa.	74
Tabla 11. Cuadro comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis operativa administración de la empresa.	76

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Proceso de cobranza	38
Figura 2. Proceso del flujo de cobranza	42
Figura 3. Formula de liquidez corriente	44
Figura 4. Formula de prueba acida	44
Figura 5. Formula de prueba defensiva	45
Figura 6. Formula de capital de trabajo	45
Figura 7. Formula de promedio de cobranza	45
Figura 8. Formula de rotación de cuentas x cobrar	46
Figura 10. Logo Servicios Analíticos Generales SAC	54
Figura 11. Organigrama de la empresa.	57
Figura 12. Certificado de acreditación –INACAL	58
Figura 13. Toma de muestra de agua para realizar el análisis	59
Figura 14. Instalación de equipos para el análisis de aire y emisión gaseoso	59
Figura 15. Recolección de muestra para el análisis de suelo	60
Figura 16. Estado situación financiera del año 2016	62
Figura 17. Estado situación financiera del año 2017	63
Figura 18. Estado resultado del año 2016	64
Figura 19. Estado resultado del año 2017	65
Figura 20. Cuentas por cobrar de los años 2016-2017	70
Figura 21. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de los años 2016-2017	71
Figura 22. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de los años 2016-2017	72
Figura 23. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de los años 2016-2017	74
Figura 24. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de los años 2016-2017.	75
Figura 25. Cuentas por cobrar del servicio operativo de los años 2016-2017	76

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017”, tiene como objetivo comparar la deuda de los clientes a través de los diferentes servicios que brinda la empresa, por ello el trabajo de investigación, nos ayudará a identificar el servicio con mayor liquidez.

En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo de diseño descriptivo simple, que permitió investigar el activo más representativo de la organización, como son las Cuentas por Cobrar, la recopilación de datos se realizó a través del análisis documental, la cual se obtuvo del área de crédito, en donde nos proporcionó la deuda pendiente incluidos las deudas incobrables de los años 2016 y 2017.

Se obtuvo como resultado que la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, implemento nuevas políticas de crédito, el área legal que permitió recupera la deuda incobrable y reducir la deuda en un 5% en comparación al año anterior, así mismo disminuyo las ventas a crédito de los servicios de análisis de agua y salud ocupacional. Este servicio representa el 60% de las ventas, así mismo en los servicios de análisis de aire, suelo y operativos se encontraron deficiencia debido a las demás áreas que están involucrados directamente con el servicio como son: el área comercial y monitoreo y laboratorio.

*Palabras claves:* Cuentas por cobrar, deuda incobrable y liquidez.

## Resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa intitulado "Contas a receber da empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017", é comparar a dívida do clientes através dos diferentes serviços oferecidos pela empresa, portanto o trabalho de pesquisa nos ajudará a identificar o serviço com maior liquidez.

Na pesquisa, foi utilizada a abordagem quantitativa do design descritivo simples, que permitiu investigar o ativo mais representativo da organização, como o Contas a Receber , a coleta de dados foi realizada por meio da análise documental, obtida na área de crédito, onde a dívida era fornecida dívidas incobráveis para os anos de 2016 e 2017

O resultado foi que a empresa Servicios Analíticos Generales SAC implementou novas políticas de crédito e uma área jurídica que permitia recuperar a dívida. incobráveis e reduzir a dívida em 5% em relação ao ano anterior, da mesma forma diminuiu as vendas de crédito de análise de água e serviços de saúde ocupacional. Este serviço representa 60% das vendas, além do serviço de análise de ar, solo e operações foram constatadas deficiências devido à área comercial e monitoramento.

Palavras-chave: Contas a receber, dívida incobrável e liquidez.



## Introducción

El presente trabajo de investigación se elaboró en base a las cuentas por cobrar pendientes de los años 2016-2017 de la empresa Servicios Analíticos Generales S.A.C, cuyo objetivo es comparar las cuentas por cobrar de la empresa con los diferentes servicios de análisis de agua, aire, suelo, salud ocupacional y el operativo-administrativo comprendido entre los años 2016 y 2017.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el detalle de las cuentas por cobrar comprendidos de los años 2016 y 2017, de acuerdo a la NIF 1 Presentación de los estados financieros, que tienes como objetivo presentar razonablemente las transacciones y eventos que ocurre en un periodo determinado, la presentación está comprendida entre el activo, pasivo y patrimonio, dentro del activo se encuentra el detalle de las cuentas por cobrar que son fundamental para obtener liquidez y rentabilidad en la empresa, también se debe mostrar en las notas financieras, donde se detalla las partidas del activo más relevantes, como es el castigo de las deudas incobrables.

Al comparar las cuentas por cobra de los servicios que se ofrece, se detectó que existe servicios que no son rentables para la empresa la cual se deberá segmentar los clientes y los servicios de menor beneficio, también se tiene que establecer políticas de cobro más accesible para el cliente y sobre todo de informar a las demás áreas las nuevas disposiciones y dar prioridades a la obligación de cobro, la cual permitirá a la organización cumplir con sus obligaciones de pago.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Con el transcurrir de los años la globalización nos ha permitido que las empresas usen métodos que les permita expandir sus actividades económicas y financieras, adaptándose a las variaciones y a la demanda de un universo competitivo, buscando técnicas que les permita mejorar las gestiones administrativas de sus recursos, manteniendo la existencia de la empresa y complaciendo las exigencias del consumidor

A nivel internacional se determinó que existen grandes empresas que financian sus ventas a crédito, para captar un sector específico del mercado, estos son consumidores que no cuentan con efectivo al momento de la compra, por ello que surge la venta a crédito y las cuentas por cobrar, obligando a la compañía a realizar el seguimiento respectivo al vencimiento del mismo, este rubro crea conflictos internos a las compañías, debido a que no cuenta con liquidez, generando morosidad y endeudamiento a largo plazo.

Con los últimos cambios de gobierno peruano y a los miles de migrantes venezolanos, han hecho que la economía del país se haya visto afectada, ampliando los plazos de cobro y al manejo deficiente de las cuentas por cobrar, llevando a las empresas a reducir sus ventas, así mismo las ventas a crédito se han visto afectadas, porque el plazo de cobro del crédito se ha ampliado, y en consecuencia ha generado poca fluidez de liquidez.

La inestabilidad económica del país, ha afectado a diversas empresas, por lo cual la acción de cobranzas se haya visto afectada, es por ello que en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, en los últimos años su deuda por cobrar se ha incrementado, debido a los múltiples factores como, diferencias en las cotizaciones presupuestadas, orden de servicios no aceptados, precios elevados no sujetos al mercado, la emisión de los comprobantes de pago de forma tardía, el incumplimiento de pago del cliente, generando morosidad, no se evalúa la capacidad financiera de los nuevos clientes, no se cuenta con procedimiento de plazo en las ventas de crédito, no hay personal eficiente en la gestión administrativa. Todo lo descrito perjudica a la liquidez de la empresa generando endeudamiento económico y financieros las cuales afecta directamente a la rentabilidad de la organización

Por lo tanto, el personal a cargo, debe ser más competente, y no debe de obstaculizar la liquidez, esto genera deudas incobrables, así mismo la problemática que se presenta, se debe a la pésima comunicación que existe con los clientes, debido a que no se realiza el seguimiento respectivo, no se provee los riesgos, ni se garantiza la calidad de servicios que se ofrece, provocando aplazamiento de los vencimientos.

### **1.1.2 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

## **Problemas específicos**

¿Cómo evolucionó las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

¿Cómo evolucionó las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

¿Cómo evolucionó las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

¿Cómo evolucionó las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

¿Cómo evolucionó las cuentas por cobrar de servicio operativo y administrativo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Comparar las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

Comparar las cuentas por cobrar del servicio operativo y administrativo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

### **1.3 Justificación**

Este trabajo se realizó para identificar el crecimiento de la obligación de pago por parte de los consumidores de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, se da porque no cuenta con un control adecuado de cobranza, es por ello que la deuda aumenta, perjudicando la liquidez de empresa, la cual se contempla en la obligación de conseguir financiamiento para consumir compromisos a corto plazo, así mismo el trabajo de investigación ayudara a búsqueda técnicas, métodos y control en toda la gestión del área involucrado, mediante políticas que permitan recuperar la deuda.

### **1.4 Limitaciones**

Para el trabajo a investigar no se obtuvo limitaciones, La investigación se llevó acabo en el local administración de la empresa Servicio Analíticos Generales SAG, que se encuentra ubicado en el distrito de Cercado de Lima, se solicitó información al área de créditos y cobranza de las deudas por cobrar pendientes de los últimos dos años, las cuales nos servirán para obtener nuestros resultados, para nuestra investigación se contó con el apoyo de la gerencia general, Jefe de créditos y cobranza, la contadora y los trabajadores del área de cobranza.

### **1.5 Factibilidad**

Este trabajo de investigación es posible, gracias a la autorización que se nos concedió para ingresar y estudiar la problemática, brindándonos todos los medio y recursos que nos faciliten en la elaboración del trabajo a investigar con la finalidad de dar solución al problema que está afectando los intereses de la empresa.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**



### **2.1.1 Marco fundamental**

Para el desarrollo de la investigación se revisó las diferentes teorías.

En la teoría Neoclásica, muestra que en toda organización existe la administración, aquel que se encarga de conducir de forma ordenada y eficiente a toda la organización con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión, además controla y evalúa el desempeño de cada trabajador, minimizan el esfuerzo del trabajo, brindándoles todas las herramientas y recursos necesarias para que realicen las labores, con un solo objetivo común (Chiavenato, 2006).

La teoría sirve para conocer la importancia de la administración dentro de una organización, la cual se encargará de dirigir y controlar al personal con el propósito de lograr el objetivo trazado, se deben de realizar actividades grupales que faciliten y reduzcan los esfuerzos y recursos, promoviendo la aplicación de criterios que contribuyan al desarrollo de la organización.

En la teoría Motivación manifiesta que las personas al igual que los clientes deben ser motivadas, impulsándolos a comprometerse con la satisfacción de sus objetivos, la disminución de factores desmotivadores se dará con la satisfacción que obtiene el cliente al estar satisfecho con lo que adquiere, el cliente estará desmotivado cuando ya no requiera del bien o servicios prestado, por lo tanto, crea desmotivación e insatisfacción logrando irse a la competencia, por ello, la organización invierten en infinidad de publicidades y marketing para atraer y sostener la cartera de consumidores (Kotler,2009).

Esta teoría se aplica buscando las técnicas y herramientas que consigan complacer las carencias de los consumidores, como se sabe, hoy en día las empresas buscan tener contentos y satisfechos a sus clientes, complaciéndolos en todo lo que requieran en la adquisición del bien o servicios, con la intención de evitar que se vayan, es importante también mantener motivado a los trabajadores ya que depende de ellos que la empresa logre sus objetivos.

En la teoría humanista, indica la satisfacción de las personas, cuando logran concluir un objetivo en un plazo determinado, producto de la práctica y constantes hábitos de superación, por lo general se logra a través de la experiencia. También se basa en la motivación que existe dentro de la organización, (Bühler, 1935).

En la organización deben de implementarse charlas de motivación que impulsen a los trabajadores a cumplir con el objetivo, también ayuda al personal a alcanzar su autorrealización a través de su experiencia y creatividad.

En la teoría la preferencia por la liquidez, el autor nos demuestra porque las personas prefieren tener su dinero en efectivo y mantener su liquidez, ya que tenerlo en el banco no le generaría mucho beneficios, porque si las operaciones son cotidianas sería mejor mantenerlo en efectivo, y esto no le generaría mayor sobre costo, en cambio si lo tuviera en bancos seria en caso tenga bono y/o otros títulos valores la cual les genera un beneficio económico a largo plazo, también se debe mantener el dinero en efectivo ante cualquier circunstancia, ya que es más factible llevarlo, en caso si lo tendría en bancos es más riesgoso debido a la inseguridad que se vive hoy en día, otros

de los motivos también es que cuando se presenta operaciones de inversión es más fácil acceder a ello generando mayor beneficio, ya que no se tendría que pagar interés (Keynes 2005).

La teoría de Keynes se aplica en la organización de diversas formas, se debe de tener dinero para cubrir las necesidades básicas y el resto por la responsabilidad y el valor es mejor tener en el banco ya que nos permite evitar altos riesgo debido a la inseguridad que se vive, además el dinero de la empresa se puede invertir en la banca a través de la compra de bonos o letra y otros títulos valores por las cuales se puede obtener una mínima rentabilidad a largo plazo, caso contrario a tenerlo en la mano es que no genera ningún beneficio económico.

En esta teoría de los Riesgos se manifiesta, cuales son las obligaciones que debe tener el vendedor y de cómo afrontar los sucesos imprevistos que se genera en las transacciones comerciales, se entiende que cuando exista un contrato por la venta que se realiza se tiene que estipular los riesgos que genera la venta, estos riesgos pueden ser por casos fortuitos, robos, incendios, asaltos, etc. La empresa sería la única responsable de la concesión de recursos y prestaciones de los servicios entregados en buenas condiciones al comprador, por lo cual está en la obligación de solicitar la finalización del contrato o la retribución por los daños ocasionados por el cliente (Ramos,1999).

La teoría se aplica dando a conocer a la organización los riesgos que se tiene al momento de realizar la transacción de recursos o la prestación de servicios, el cliente al no encontrarse satisfecho, tiene la potestad de finiquitar la transacción, o solicitar el cambio o devolución del bien o servicio, para ellos se tiene que tomar medidas y evitar los riesgos, que, por lo general, se da por no tener un control de

calidad en los productos que se ofrece, todo lo descrito tienes que estar estipulado en el contrato a la hora de cerrar una venta.

## **2.2 Antecedentes**

### **2.2.1 Internacional**

Cárdenas, Blanca y Velasco (2014) en su trabajo de investigación indicó las *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa social del estado prestadora de servicios de salud*, la publicación lo realizó para evaluar el grado de morosidad que existe en las cuentas por cobrar y cómo afecta a la rentabilidad de la compañía y la liquidez. En este trabajo de investigación, se utilizó el enfoque descriptivo, con el diseño documental, la población son los estados financieros certificados, la muestra se realizó a las cuentas por cobrar, utilizando las técnicas de análisis financieros y aplicaciones de coeficientes y ratios, en el resultado se demostró el incremento apresurado de los precios y desembolsos de las transacciones de venta y servicios, la deficiencia en la explotación de los recursos produce sobranes, no tener el control de la progresión de las cuentas por cobrar, influye directamente en la sostenibilidad financiera del hospital y no tener solvencia, la organización no podrá cumplir con sus responsabilidades a corto plazo, en conclusión se determinó que las dificultades que presenta el hospital se debe a la elevada tasa de morosidad, esto se da porque el hospital no cuenta con técnicas, ni métodos que nos impulse a realizar la cobranza, por el cual se debe canalizar el acrecentamiento de la competitividad y de la coyuntura en la asistencia del servicio de la salud, permitiendo una optimización de los recursos y la liquidez.

Así mismo Benavides (2014) en su artículo manifiesta a la *Evaluación de la gestión de cobro en el departamento de Estelí*, en donde su objetivo fue detectar la restauración de las deudas, esto depende de las capacidades y facultad del personal, así mismo se debe de utilizar medios tecnológicos y conocimientos de gestión para obtener buenos resultados. La investigación es Descriptiva Analítica cual analizara el problema que afecta a la empresa, el diseño es no experimental, su población se constituye con los encargados de la gestión de cobro y la cartera del consumidor de Estelí del 2011 y la muestra son los 8 socios y los trabajadores de la empresa, la técnica fueron la entrevista y las encuestas. Los resultados obtenidos fue el desconocimiento de la organización, debido a que no se realiza la difusión de la existencia ni los servicios que ofrece, la empresa brinda servicios de consultoría que los clientes no usan, por lo tanto los gestores no hacen el seguimiento a los clientes por lo tanto se deba de cobrar y tampoco se realiza visitas contantes, otros es la insatisfacción de los clientes con el servicios para lograr retener y no se bajan a la competencia no se atiende las quejas ni sugerencia que los clientes dan. Y muchos de ellos ya no vuelven a adquirir los servicios y se pasan a la competencia, en conclusión, los administradores de cobranza de ECONORTE, han tomado las medidas y estrategias necesarias para conseguir recobrar las cuentas por cobrar de la compañía DISNORTE. Estas medidas son perfectas porque nos permite seguir realizando el rastreo a los clientes, también de debe de tener informado a los motorizados para que las cobranzas sigan el mismo procedimiento. Según la indagación ejecutada a los consumidores, no es satisfactorio, debido a que no se ejecuta la visita mensualmente, lo que se menciona evidencia que cada administrador de cobranza, realiza el cobro a su beneficio y confort, quedando solo con la recuperación dentro del punto fijo y en la zona Urbana de su municipio.

Cadona y Cano (2017), la investigación manifiesta *el Análisis Del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el hospital marco Fidel Suarez de Bello*. Esta investigación se realizó para determinar las circunstancias que está incurriendo en el desempeño contable y financiero del hospital, su objetivo fue reconocer los componentes que afectan la postura financiera de la empresa poniendo en riesgo la prestación de servicios. Este proyecto tiene enfoque descriptivo y documental, su población son los estados financieros auditados del periodo 2014 y 2015, la técnica que se utilizará será el análisis de cada partida que componen el estado financiero, su muestra son los ciclos de liquidez y del capital de trabajo con la que cuenta la empresa. Resultado, en conclusión es que la crisis financiera está afectando a todo los colaboradores que labora en el centro hospitalario debido a que los empleados no tienen la misma capacitación en la gestiones administrativas ya que son profesionales dedicados al cuidado y tratamiento de la salud por ello desconocen del tema de las gestiones tanto administrativas y contables, es esencial que la gerencia tome medidas antes esta situación para que los pacientes no se vean afectados, la reestructuración y planeamiento de estrategias, poder medir la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos económicos en la operaciones de la entidad.

Argüellon y Romero (2017), En su artículo se menciona las *Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales*, el objetivo de la investigación es presentar las estrategias e control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales. El problema se visualizó en el manejo de cartera de las empresas que manejan instrumentos financieros, su metodología se tomó en una población a 200 entidades comerciales en donde se aplicó cuestionario de preguntas enfocados al

control interno, y el resultado permitió identificar los defectos del ambiente de control y la variación de los riesgos por la falta de control, se concluyó que las empresas presentan una serie de problemas como la carencia de falta de inspección, no se informa ni se monitorea las actividades, tampoco hay ejecución de los reglamentos establecidos por el cual afectan el desempeño de los empleados, tampoco estiman los riesgos que se genera por la venta al crédito, no ejercen actividad de control, es por ello que la gerencia difícilmente detecta la realidad del problema. Es fundamental para las empresas tener una serie de habilidades que nos permita mejorar el control tanto administrativo como contable, sobre todo el control de las cuentas por cobrar ya que representa el activo más representativo de la organización.

Navarrete (2015) en su tesis *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Industrial SA en el año 2015*, tiene por objetivo es analizar la gestión de cobranza de la empresa industrial del año 2015, realizar una evaluación de control interno y proceso de crédito y cobranza. En su metodología tienes enfoque cuantitativo descriptivo con un diseño no experimental su método es deductivo uso la técnica de la entrevista, cuestionario y a observación, sus resultados demuestran que la empresa no cuenta con normas y parámetros establecidos, también se evidencio la falta de interés de parte del personal a cargo del cobro, y que no se tienes control de las deudas. en conclusión, es que la gestión de cobranza no se cumple de acuerdo al manual de funciones, debería de cobro, es fundamental que exista una recuperación oportuna de la cartera de clientes y realizar la provisión de las deudas incobrables, siempre y cuando se agote toda posibilidad de cobro.

### 2.2.2 Nacional

En la teoría de Arroyo y Solís (2017) Menciona a las *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*, el objetivo de esta investigación es adaptar los lineamientos crediticios al comportamiento variable que se exhibe en las transacciones comerciales durante un tiempo, lo que permite acceder y sostener la estabilidad en la liquidez, coordinar entre las diferentes áreas de ventas, créditos y evitar las cuentas incobrables. tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y explicativo el método es analítico y documental, su población son los datos obtenidos de los estados financieros, su muestra son los estados financieros, el resultado obtenido, diseñar manual de políticas y procedimientos financieros, obtener reportes mensuales sobre la situación de los clientes morosos, brindar capacitación al personal, aprovechar todas las herramientas de cobranza, analizar los indicadores de gestión y liquidez, conclusión examinar los indicadores financieros para vigilar y evaluar las funciones de la compañía, admitiendo decidir cuáles son las determinaciones tomadas y modernizando las tácticas de cobranza, crédito y teniendo un esquema de control adecuado del vencimiento de los créditos, monitorear a cada momento los crédito brindados , realizar un estudio de la contingencia de riesgos por cada clientes. Se debe implementar un área legal responsable que nos ayude en la reducción de consumidores morosos.

Pérez y Ramos (2016), Realizó el trabajo de investigación titulado la *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C.*, la tesis se realizó para conseguir el título profesional, el objetivo fue examinar las cuentas por cobrar y la implementación de técnicas de control interno en la liquidez, su metodología en el diseño fue experimental, su población es todo el rubro contable de la empresa que se



encuentran en la ciudad de Trujillo, su técnica de muestreo son recolectar los datos, entrevista, encuestas, análisis documental, cuadros estadísticos y los ratios financieras, la muestra se realizó a las cuentas por cobrar de enero a junio del 2016, se obtuvieron buenos resultados con la implementación del sistema de control interno en las cuentas por cobrar, porque permitió recuperar la deudas e incrementar la liquidez con lo que la empresa realizo los pagos de sus obligaciones comerciales y financieros a corto plazo.

Gonzales y Sanabria (2016) en la investigación indica que *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular de Lima del año 2010-2015*. La tesis se realizó para obtener el título profesional de contador público, el objetivo de la investigación es determinar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez, determinar los efectos del procedimiento de créditos en los ratios de liquidez corriente, razón ácido, razón de efectivo, y determinar los efectos del procedimiento de cobranza, y el efecto de la morosidad en los ratio de liquidez, su metodología del trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-explicativo utilizó su población los datos del informe financiero de la empresa su muestra fue los datos financieros cual elección se realizó de manera no probabilístico con una técnica inferencial y descriptiva. la interpretación de sus resultados se debe a que los métodos que se asignaron para especificar la incidencia de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez de la universidad que se investiga, se determinó que sin una buena dirección de créditos no será posible que la organización trascienda los niveles de la cuentas por cobrar, beneficie la rotación de la misma y en cuanto a la liquidez se sintetizo a que si no se cuenta con efectivo o compradores que adeuda, no podrán realizar el pago de sus compromisos y/o pasivos pendientes, su conclusión se debió a que cada evaluación de financiamiento,

recaudación, ratios de actividad y aplazamiento tiene implicancia en la solvencia de la empresa que se muestra en los ratios de liquidez corriente, razón acida, razón de efectivo y capital de trabajo, para el método de financiamiento es indispensable que se establezca las direcciones que respalde la restauración de las cuentas por cobrar, al examinar la amplitud de endeudamiento a fin de que la organización evite peligro de morosidad, en razón al método de recaudación se debe de establecer deducciones y/o propuestas, la antigüedad de la cartera de compradores para identificar su condición económica, la morosidad se debe de adherir deducciones por pronta retribución, promover con ayudar a los consumidores a no endeudarse con tarifas de interés por impagos.

Flores y Naval (2016) elaboró el trabajo de investigación *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima periodos 2010 al 2014*, su finalidad fue encontrar el vínculo que entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad del sector industrial que cotizan en bolsa de valores de lima en los periodos 2010 al 2014, su diseño de estudio fue no experimental del tipo descriptivo-correlación, sus indicadores utilizados para la comparación fueron las ventas anuales, las cuentas por cobrar, el costo de ventas, inventario y las cuentas por pagar. Los investigadores expusieron que los ingresos si están vinculados directamente con la rentabilidad de la compañía, la cual se diagnostica por la buena administración del capital de trabajo que es importante para sostener la rentabilidad da cual antes de comenzar un nuevo año es preciso planificar las diversas actividades y tener un presupuesto de caja más controlado, para terminar, formularon las siguientes conclusiones, si existe relación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad de la empresa ya que depende de los ingresos para poder mantener en

funcionamiento la fuente productora, también se demostró que no existe relación de las cuentas por pagar con la rentabilidad económica ni financiera.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son parte importante del activo que posee la empresa, es el derecho de la organización, reclamar la contribución por la transacción de un bien o servicio que se presta. Así mismo el comprador tiene la obligación de pagar por la adquisición del bien o servicio dentro de los plazos que se establece en el contrato, también están los pagos adelantados realizado por el comprador, por lo que se otorgara el derecho del cumplimiento de entrega del bien o servicio solicitado, así mismo dentro de esta cuenta se muestra las deudas incobrables que se generan por el impago por parte del cliente, debido a que no cuentan con solvencia económica en el momento de la adquisición, por lo tanto, la finalidad del autor es que las cuentas por cobrar son exigidas ya que representa un derecho para la empresa (Barrón, 2005).

El concepto se aplicará en el trabajo de investigación, mediante capacitaciones para todo el personal que integra el área créditos y cobranza, enseñándoles que todas las transacciones comerciales como la venta de bienes son parte fundamental del activo de la organización las cuales son reflejados en los estados financieros.

Otra representación de las cuentas por cobrar son las ventas a crédito que se otorga al cliente, con la finalidad de obtener ingresos a largo plazo, para otorgar este beneficio, es necesario que exista evaluación económica y financiera a través de la

verificación de la solvencia económica y así se retribuye por la contraprestación otorgado por el bien o servicio de acuerdo a los plazos establecidos en el contrato, en caso el cliente no cumpla con su obligación, se cobra un derecho adicional la cual se conoce como interés, beneficio por incumplimiento de obligaciones, así mismo dentro de esta cuenta están los préstamos y otros cobros, que son generados por la venta de equipos dañados y/o materiales inservibles, que son ingresos extraordinarios diferentes al obtenido por el giro del negocio (Moreno, 2014).

El concepto del autor se aplica otorgando plazos en la venta, ya sea 30, 60 y hasta 90 días, con la finalidad de captar al cliente y sobre todo con la intención de que el cliente cumpla con el pago en la fecha establecido en el convenio, también se debe implementar políticas y procedimientos para los bienes que ya no están en funcionamiento, por lo que se obtendría un ingreso adicional, esto para evitar que estos bienes sean desechados sin obtener un beneficio económico, todo ello con previa evaluación para verificar el estado en que se encuentra el bien.

También otro rubro que se muestra en las cuentas por cobrar, son los ingresos extraordinarios, generados por el intercambio de bienes y servicios, son intercambios diferentes al giro del negocio, como los préstamos a terceros, ventas de activos y préstamos al personal, anticipos de clientes entre otros que originan ingresos extraordinarios, de las cuales también se les otorgan plazos para el cumplimiento de cobro (Uribe, 2016).

Los socios deben tener claro el concepto de cada rubro que conforman el activo, para ello, el autor nos da un alcance de las otras operaciones extraordinarias

relacionados la cuentas por cobrar y la importancia que tiene la cuenta en la presentación de los estados financieros. Este concepto sirve para obtener otros ingresos, que no son por las ventas que ofrece, sino también por otras ventas como son los activos que están desecho y en vez de votarlos se puede vender y así obtener ingresos que serviría para otros pagos.

Las operaciones comerciales a crédito son cedidas a los compradores con la intención de brindarles financiamiento a un plazo determinado, ya que en el momento de la venta no cuentan con efectivo, es por ello que se otorga el beneficio para incrementar las ventas y captar más clientes (Córdoba, 2016).

Es importante implementar en el área comercial porque es una buena forma de captar a nuevos clientes, es por ello que la empresa ya lo aplica mediante política de cobro. Realizar las ventas a crédito se da con la intención de mantener y conseguir nuevos clientes, así mismo la venta se hará efectiva de acuerdo a una previa evaluación de financiamiento y verificación de su capacidad de pago.

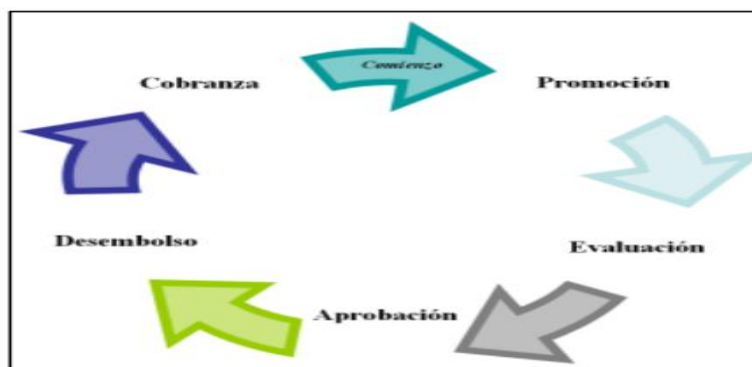
Al realizar el comercio a plazo, causa la existencia de las cuentas por cobrar, brindándoles beneficios a los clientes con la intención de mantener e incrementar las ventas y así obtener mayor utilidad, pero esto también depende del seguimiento que se hace a los clientes, con la intención de evitar las cobranzas dudosa, ya que trae como consecuencia, la morosidad generando pérdidas, que por lo general se da por la mala gestión administrativa, que no cuida los intereses de la organización (Encalada, 2016).

El concepto del autor nos hace referencia que con una buena gestión de cobranza se puede obtener liquidez de forma inmediata para poder cumplir con nuestra obligación a corto plazo, y en toda organización debe de existir un área encargada de realizar las gestiones de cobro y llevar sobre todo un control de todas las operaciones a crédito que se tiene con los clientes.

### **Políticas de cobranzas**

Son lineamientos que sigue la compañía para recaudar los créditos que ha sido otorgado a los clientes, es un sistema de cobranza que nos permite hacer seguimiento a todo el cliente. Blog de créditos y cobranza (2014).

Las cobranzas son procedimiento estratégico que se implementa para generar el hábito de pago en los clientes. El objetivo de esta área es también poder generar mayor rentabilidad.



*Figura 1.* Proceso de crédito, fuente: Pagina web

Las políticas de cobranza son lineamientos de crédito que se les otorga a los compradores con la finalidad de obtener efectivo al vencimiento del mismo, es por ello se debe considerar los siguientes elementos:

## **Condición de venta**

Se otorga a los compradores en la venta a crédito que se realiza, teniendo en cuenta beneficios como descuentos, fecha de pagos, garantía y limitaciones y plazos de vencimiento, todo ello tiene que ir estipulado en el contrato.

### **Plazos de cobro**

Es el tiempo que se otorga al cliente, con la intención de pago, después del tiempo de vencimiento se procede con el primer esfuerzo de cobro cuando el cliente no hace la contribución en la fecha establecida.

### **Tipos de política de crédito**

Los diferentes métodos que se determina en la cobranza, son parte importante en la gestión administrativa de la empresa, por ello existen tres tipos de políticas en el otorgamiento de crédito.

#### **Políticas restrictivas**

Son créditos otorgados a los clientes en el menor tiempo posible, esto trae como consecuencia que las ventas en efectivo disminuyan, y las cobranzas sean más exigibles.

#### **Políticas liberales**

Son créditos otorgados a largo plazo, que tendría mayor beneficio, porque se lograría vender más, sin embargo, aumentaría nuestras cuentas por cobrar y el riesgo de una pérdida por las cuentas incobrables. Esta política es más beneficiosa para los clientes, ya que tienen mayor tiempo para realizar el pago, ósea un tiempo prudente establecido de mutuo acuerdo.

## **Políticas racionales**

Son aquellas ventas que se realiza sin medir el financiamiento con el que cuenta el comprador, esto se debe a la gestión de la empresa, ya que solo tienen la intención de mantener su venta sin tener en cuenta el incremento del cobro.

### **Riesgo en la cobranza**

Son medios por el cual los clientes no cumplen con sus obligaciones en las fechas establecidas, este incumplimiento genera para la empresa morosidad y cobranza dudosas por la que pierde la confianza de recuperar, es por ello que en toda organización se debe de tener un buen control del riesgo que se genera al realizar ventas a crédito y la posibilidad de recuperar esta deuda sea mínima.

### **Morosidad**

Es la practica en donde el comprador no cumple con el pago al vencimiento de su responsabilidad, esto es cuando el cliente no cumple con su obligación, por lo tanto, genera interés, por ello incrementa más la deuda por cobrar, así mismo la gestión de la cobranza debe ser más eficaz en cuanto al cobro para evitar que se siga vendiendo a los clientes morosos, para reducir la morosidad se debe implementar tres factores como la planificación, gestión, actuación.

### **Estimaciones de cobranza dudosa**

Según (Alva, 2009) indicó que las cobranzas dudosas, son aquellas deudas que no hay la posibilidad de que se llegue a cobrar debido a que el cliente no cuenta con suficiente liquidez para realizar el pago, es por ello que las empresas tienen que asumir el riesgo y para evitar es mejor realizar al cliente una previa verificación de su estado crediticio antes de realizar la venta, así nos evitamos grandes pérdidas.



## **Tipos de clientes Morosos**

Es identificar los tipos de deudores que existen para recuperar el dinero (Blog Tgestionaria, 2017).

Una de las labores del área de cobranza es identificar cuáles son los clientes morosos y tener el control de su deuda.

Los tipos son:

### **Morosos fortuitos**

Aquel cliente que no puede cumplir de acuerdo al tiempo establecido, debido a que no cuentan con liquidez, ante este tipo de clientes es mejor otorgarles más tiempo para que puedan pagar.

### **Morosos intencionales**

Son aquellos clientes que tiene la posibilidad de pagar, pero no lo hacen, se aprovechan de la buena fe del vendedor, solo hacen efectivo del pago cuando se llega a instancias mayores que obligan al cliente a realizar el cobro.

### **Morosos negligentes**

son clientes que solicitan servicio y que no tiene ni la intención de realizar el pago, ni tampoco tiene la intención de saber si tienes deudas pendientes, son aquellos que no se preocupan por su deuda, y buscan otros mecanismos de ventas, hasta llegan a comprarlas a la competencia.

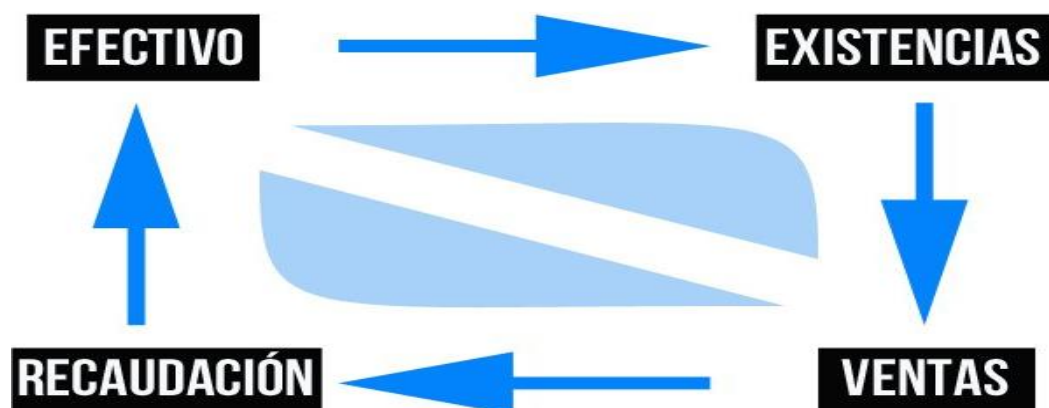
### **Morosos despreocupados**

Son aquellos clientes que no tiene buen manejo de sus gestiones administrativas por lo cual no saben si tienen deudas.

### **Estado de flujo de efectivo NIC 7**

El flujo de efectivo es un indicador de la liquides, en donde se muestra el movimiento del dinero en un determinado tiempo a través de las actividades de la operaciones, inversión y financiamiento, donde se detallan como se obtuvo el dinero, hasta como ese fue gastando ya sea a través de pagos a proveedores, impuesto, prestamos financieros y otros, es importante contar con este tipo de información porque les permitirá a los accionista a tomar decisiones y a valorar la competencia que tiene la compañía produciendo mayores ingresos, también evalúa la competencia que tiene para hacer frente sus compromisos, determinar si es necesario adquirir financiamiento y controlar sus gastos de acuerdo a lo proyectado de su presupuesto emitido al inicio del año.

Esquema del proceso de obtención del flujo de efectivo es a través de la venta, luego, se procede a realizar la cobranza para luego obtener el efectivo y así programar los pagos que se requiere realizar.



*Figura 2.* Proceso del flujo de cobranza, Fuente: Pagina web

## **Clases de flujo de efectivo según la actividad**

### **Flujo de efectivo de las actividades de financiación**

En la actividad de financiamiento, se muestra la recaudación obtenidas por intermediarios (bancos) de títulos de valores, y a la vez se muestra la adquisición de recursos concedidos por entidades financieras como prestamos, leasing, pagare, letras y /u otros instrumentos financieros y en esta misma se debe de realizar los pagos por préstamos concedidos a la organización, también en esta misma actividad debe de mostrarse la retribución realizados a los accionistas por concepto de dividendos.

### **Flujo de efectivo de las actividades de inversión**

En esta actividad se muestra los ingresos obtenidos por alquileres por bienes tangibles, además se muestra los egresos realizados por la adquisición de activos no corrientes como maquinarias, equipos, etc. Todo bien ya se material o inmaterial.

### **Flujo de efectivo procedente de las actividades de explotación**

En esta actividad el ingreso se obtiene por el principal giro del negocio y los pagos se realizan a todo aquellos que hacen que la fuente productores esté en funcionamiento como pago de proveedores, remuneraciones tributos y otros pagos que no pueden estar relacionados a la actividad de inversión y financiamiento.

### **Ratios**

Son indicadores financieros, que sirve para medir y comparar dos informes contables, permite examinar la situación económica, financiera y patrimonial de compañía, con la finalidad de que gerencia tome buenas decisiones.

### **Ratio de liquidez**

Mide a capacidad de pago que tiene la empresa frente a sus obligaciones a corto plazo.

Esto quiere decir la cantidad de efectivo con que dispone permite saber la situación económica de la organización (Guzmán, 2006)

### **Tipos de ratios de liquidez:**

Ratios de liquidez corriente General o Razón corriente

Es el resultado de dividir el activo corriente y el pasivo corriente, donde se muestra la capacidad de la compañía para poder cubrir con sus compromisos a un tiempo limitado, para ello se debe tener disponible en él activo corriente.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

*Figura 3. Fórmula de liquidez corriente*

### **Ratio de liquidez Prueba Ácida:**

Es el indicador que muestra que no es necesario vender mercadería para tener la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, también es el resultado de calcular el activo corriente- inventario entre el pasivo corriente.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo corriente}}$$

*Figura 4. Fórmula de prueba acida*

### **Ratio de liquidez Prueba defensiva o absoluta**

Este indicador muestra la capacidad que tiene

Es el indicador que muestra la capacidad que tiene la empresa para ser frente sus obligaciones a corto plazo, con tan solo obtener tener dinero en efectivo.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Efectivo Equivalente a efectivo}}{\text{Pasivo corriente}} \times 100$$

*Figura 5. Fórmula de prueba defensiva*

### **Liquidez Capital de trabajo**

Es el indicador que muestra lo que posee la empresa una vez descontado sus obligaciones inmediatas.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

*Figura 6. Fórmula de capital de trabajo*

### **Ratio de liquidez Cuentas por Cobrar**

#### **Promedio**

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{(\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año})}{\text{Ventas anuales en cuenta}}$$

*Figura 7. Fórmula de promedio de cobranza*

## Rotación

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

*Figura 8.* Fórmula de rotación de cuentas por cobrar

Es un indicador en el que se muestra el tiempo que se demoran las cobranzas de los clientes en hacerse efectiva y en el segundo muestra la capacidad rotación de las cuentas por cobrar.

## Segmentación de clientes o consumidores

Es aquello que nos permite identificar alguna característica común entre los consumidores específicos, busca satisfacer las necesidades del consumidor a través de estrategias comerciales las cuales pueden ser:

Crear un grupo de clientes estratégicos, los canales de comunicación como son las redes sociales, correo, tener buena relación con los consumidores, evaluar precios de acuerdo al mercado, Mejorar el servicio de acuerdo a la necesidad de los clientes (Dvoskin, 2004).

## Deudas incobrables

Es aquella deuda que se encuentra totalmente vencido, para ser considerado incobrable tiene que tener documentación que demuestre la morosidad mediante documentos que evidencien los hechos y que haya transcurrido a deuda más de 12 meses, (Actualidad empresarial, 2004). EL castigo de deudas incobrables, para haberse realizar el asiento

contable del castigo de la deuda, se tiene haber provisionado, que haya pasado por hechos judiciales, etc., (Arancibia , 2004)

## **2.4 Marco legal**

### **INACAL ISO 17025:2006**

La empresa Servicios Analíticos Generales SAG está sujeta al ISO17025:2006, ley 30224, reglamento de organización y funciones del instituto nacional de calidad, que regula el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, y de la competencia técnicas de los laboratorios de ensayo y calibración, también es regulada por INDECOPI, en la cual se presenta informe que demuestre la acreditación de los métodos que se realiza en la empresa. Evaluando la implementación del plan de ejecución de auditorías internas, que se encarga de la evaluación eficaz de las acciones correctivas de los análisis que se realiza.

### **NIC1 Presentación de los estados financieros**

Es un informe, donde se demuestra la posición económica y financiera de la compañía, en un tiempo establecido, constituido por los activos, pasivos y patrimonios. Las cuentas por cobrar representan parte del activo que se hace líquido al vencimiento, este estado constituye una información importante para la toma de decisiones.

### **NIFF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes, constituido por la NIC 18 ingreso de actividades ordinarias**

La norma indica el momento en que se debe de reconocer el ingreso realizado por la actividad ordinario de la empresa, esto quiere decir que cuando la venta está en

proceso de negociación, se debe de realizare un contrato que estipules las condiciones que ameritan las ventas.

**NIC 37: Provisiones, pasivos contingentes y Activos contingentes.**

En esta NIC 37 menciona que las cuentas por cobrar, que no se hayan realizado el cobro en las fechas establecidas, se convierte en contingencias las cuales deben de ser mostrado de forma independiente en los estados financieros (las notas).

Las cuentas por cobra se convierten en activos contingentes debido a que no son cobrando en una fecha prudente, es necesario tener el control de las cuentas por cobrar para prevenir los posibles activos contingentes.



## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### 3.1 Variable

#### Definición conceptual

Según el autor, las cuentas por cobrar son parte importante del activo que posee la empresa, es un derecho para la empresa reclamar la contribución por el bien o servicios que se prestado. Así mismo el comprador tiene la obligación de pagar por la adquisición, dentro de los plazos que se ha establece el contrato previo a la venta, también en esta misma cuenta se encuentra otros rubros como son los pagos adelantados realizados por el comprador la cual se registran como abono, por el pago anticipado, por el cual se otorga el derecho del cumplimiento o entrega del bien o servicios solicitado, otro rubro que se muestra son las deudas incobrables que se generan por el impago por parte del cliente debido a que no cuentan con solvencia económica, y así también están las ventas por los activos y otros , Por lo tanto, la finalidad del autor es que las cuentas por cobrar deben ser exigidos al cumplimiento de la fecha, indico Barrón (2005).

#### Operacionalización de variables

Tabla 1

*Cuadro de Operacionalización*

Dimension	Indicador	Item
Análisis de agua	Base	1
	Igv	2
	Total	3
Análisis de aire	Base	4
	Igv	5
	Total	6
Análisis de suelo	Base	7
	Igv	8
	Total	9
Análisis de salud ocupacional	Base	10
	Igv	11
	Total	12

### **3.2 Enfoque de investigación**

Los enfoques cuantitativos se interpretan a través de hipótesis que son datos recolectados para un análisis previo, y así obtener los resultados que concuerdan con los conocimientos existentes. (Hernández, 2006).

El enfoque cuantitativo permite manifestar suposiciones entre las variables que son parte de problema a estudiar, para el cual se realiza la acumulación de hechos conceptuales que puedan ser medidos, luego se procede a examinar los datos, los resultados obtenidos permite diagnosticar el grado de significancia entre las variables (Bonilla y Rodríguez, 1997).

### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación descriptivo, busca explicar las particularidades o diversos aspectos de un espacio como es su forma, características, conceptos y variedades de un fenómeno a estudiar, los estudios se dan en función a la realidad del hecho. Esta investigación define el problema a través de conocimientos previos sobre el problema a investigar.

### **3.4 Diseño de la investigación**

Descriptivo simple, es aquello que describe las características comunes entre dos variables a estudiar, este diseño busca especificar propiedades características comunes ya se dé hechos, fenómenos, personas o comportamientos, permite recolectar los datos diariamente del problema a investigar.

### **3.5 Población**

Gómez (2006), De acuerdo a lo que describe el autor, la población es el conjunto de un todo, que tienen características y formas parecidos, es por ello, que en este trabajo de investigación se estudiara las cuentas por cobrar de los años 2016 y 2017, de los servicios de análisis de agua, aire, suelo y salud ocupacional.

### **3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos**

#### **Técnica**

Análisis documentario sirve para identificar los antecedentes más notables de un documento (Escudero, 2004), en la investigación se estudiará a la variación de las cuentas por cobrar de los dos últimos años.

#### **Instrumento**

Fichas son herramienta esencial que sirve para conocer aspectos interés para el trabajo que se investiga, ya que nos permite conocer mejor la problemática a estudiar (Rodríguez, 2005), en el trabajo a investigar se utiliza la relación de clientes según detalle de la factura con el servicio de análisis de agua, aire, suelo, y salud ocupacional.

### **3.7 Método de análisis de datos**

Estadístico descriptivo es un conjunto de datos obtenidos que son presentados de forma ordenada, que se utiliza para mostrar y disminuir los diferentes datos observados (Fernández, Cordero y Córdoba 2002), también analiza la dependencia que tienes una o más variables, para el trabajo de investigación se utilizara las cuentas por cobrar de los años 2016y 2017, mediante la estadística descriptiva se utilizara la comparación de los años.

**CAPÍTULO IV**  
**CONTEXTO DE ESTUDIO**

#### 4.1 Descripción de la empresa

**SERVICIOS ANALITICOS GENERALS SAC**, Es un laboratorio peruano dedicada a brindar a sus clientes el mejor servicio de análisis y monitoreo ambientales en aguas, aires, suelos, sedimentos y Salud Ocupacional, para la Industria Minera, Petrolera, Textil, Pesquera, Química y Alimentaria, reconocida por el **INACAL bajo la norma NTP - ISO / IEC 17025:2006**, como Laboratorio de Ensayo Acreditado con **registro N° LE – 047**.



Figura 10. Logo Servicios Analíticos Generales SAC, Fuente: Pagina web

Comprometidos con el Medio Ambiente, garantizamos resultados analíticos confiables y oportunos, enfocados en el cumplimiento de las normativas legales vigentes y aplicando metodologías estandarizadas según normas **EPA, NTP, APHA, ASTM e ISO**.

#### Misión

somos una compañía constituido por un conjunto de seres humanos involucrado por el bienestar de la población y el medio ambiente, brindando servicios de análisis y ensayos ambientales, con un resultados confiables de acuerdo a las normativas vigentes emitidos por INACAL, contamos con colaboradores competentes, con amplia

experiencia y buen manejo de técnicas, para el mejoramiento y satisfacción de los servicios que ofrecemos de acuerdo a los requerimientos de nuestros cliente, ya que la satisfacción de ellos es nuestra prioridad.

### **Visión**

llegar al 2020 y ser reconocido a nivel nacional como uno de los mejores laboratorios que brinda servicios de ensayos ambientales, impulsando el desarrollo educativo y cultural de la población con el compromiso de brindarles seguridad antes diversas adversidades

### **Principios y valores**

La compañía busca proteger y conservar el bienestar del medio ambiente y la vida de los seres humano y el de sus colaboradores, es por ello que en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, se brinda la alegría en cada labor, tenacidad ante las situaciones dificultosas, ejecutando nuestro trabajo con valores de honradez, justicia y con el compromiso de brindarles los mejores servicios. En SAG se trabaja de forma conjunta, ayudando a quienes más lo necesitan, facilitando las herramientas necesarias para la incorporación y afinidad de alcanzar las metas y los objetivos planteados.

Está conformado por un equipo de profesionales y técnicos especialistas en temas ambientales y ensayos de laboratorio el compromiso de garantizar la calidad de sus resultados a través de sus procedimientos de QA/QC.

Nuestros principales clientes pertenecen a los diferentes sectores económicos:

Consorcio la Chira S.A., Cosapi S.A., UCP Backus y Johnston S.A.A. Empresa Peruana de Aguas S.A., Industrias del Espino S.A., Aruntani S.A.C., Industrias del

Papel S.A., Logística Peruana del Oriente S.A., La Arena S.A., Anglo American Quellaveco S.A., Teva Perú S.A., Cerámica Lima S.A., Orazul Energy, OBrainsa, San Fernando, etc.), servicios, como consultoras, (Servicios. Geográficos y medio Ambiente S.A.C. – Gema, Walsh Perú S.A., Inerco Consultoría Perú S.A.C., Dessau S&Z S.A., Consorcio PTAR GKW Y Servicios Ambientales S.A.C., Empresa y al sector estatal (Ana, Sedapal, etc.).

### **Organigrama de la empresa**

La empresa Servicios Analíticos Generales SAG cuenta con 2 socios, uno de ellos representa a la gerencia general y el otro a la parte administrativa, la parte técnica está representado por el director técnico, que tiene a su cargo los diversos laboratorios de análisis como son el laboratorio Químico, Microbiológico, Hidrobiológico y Monitoreo ambiental, por el cual los resultados son verificados por el director técnico y el área de calidad mostrando así los resultados con mayor confiabilidad. En la parte administrativa está distribuido por las áreas de gerencia, sistema, contabilidad, logística, RR.HH., recepción, preparación de materiales, comercial y otros.



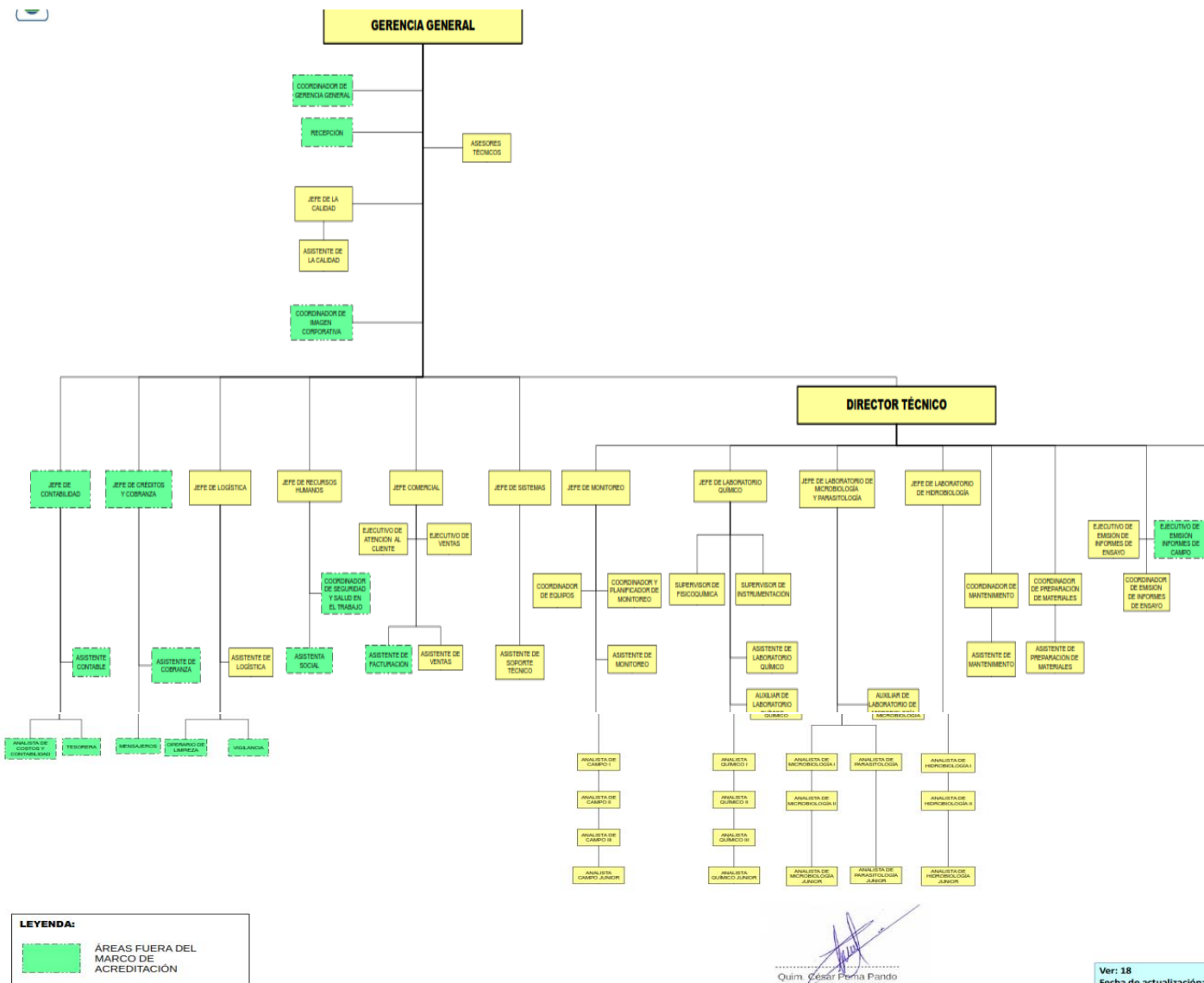


Figura 11. Organigrama de la empresa, Fuente: Propia

## 4.2 Marco legal de la empresa

La Empresa Servicios analíticos Generales SAC, es una entidad civil sin fines de lucro y con derecho privado, la empresa realiza actividad empresarial por lo cual está sujeta a la ley de impuesto general las ventas, al impuesto a la renta de 3ra categoría, según el artículo 14 inciso b y artículo 28 del TUO y la LIR.

Además, cuenta con certificado de acreditación.

Servicios Analíticos Generales S.A.C. cuenta con Acreditación vigente, como Laboratorio de Ensayos en la norma NTP ISO/IEC 17025:2006



Figura 12. Certificado de acreditación, Fuente Propia

#### 4.3 Actividad económica de la empresa

Es un laboratorio dedicado al servicio de análisis y monitoreo de parámetros químicos y fisicoquímicos, microbiológicos, parasitológicos e hidrobiológicos, en las matrices:

Aguas para uso y consumo humano (bebida (potable, de mesa, envasada), piscina, laguna artificial); aguas salinas (mar, salobres); aguas naturales (superficial (río, laguna), subterránea (manantial, termal)); aguas residuales (doméstica, industrial, municipal) y aguas de proceso (circulación, enfriamiento, calderas, lixiviación, etc.).

Monitoreo de Calidad de Aire, parámetros meteorológicos y Emisiones Gaseosas.

Suelos y sedimentos, Salud ocupacional, Mediciones en campo.



*Figura 13.* Toma de muestra de agua para realizar el análisis, fuente: Propio



*Figura 14.* Instalación de equipos para el análisis de aire y emisión gaseoso,  
Fuente: Propio



*Figura 15.* Recolección de muestra para el análisis de suelo, fuente: Propio

#### **4.4 Información tributaria de la empresa**

Servicios Analíticos Generales SAC es una entidad que cuenta con inversión privada, y sus actividades económicas lo realiza en todo el territorio nacional es por ello que está sujeto a la legislación tributaria y laboral, la empresa está sujeto al pago del Impuesto a la Renta de 3era Categoría y al pago del impuesto general de las ventas y por ser una empresa dedicado al rubro de servicios está sujeto al pago del 100% de las detracciones de toda su operación de venta, de acuerdo con lo dispuesto por el inciso d) del artículo 17 del Reglamento del Impuesto a la Renta las rentas previstas en el inciso a) del artículo 28 de la Ley. Además, está sujeta a la legislación laboral de acuerdo al artículo 11° de la Ley N° 30056 (02-07-2013) modifica el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR, quedando el artículo 5° de la Ley MIPYME.

#### **4.5 Información económica y financiera de la empresa**

Composición de los estados financieros

El activo de la empresa está representado para ambos años con el 29% las cuentas por cobrar comerciales, que representa a la deuda de los clientes, seguidamente tenemos a

la inversión realizada desde el 2014 con un porcentaje de 23%, y de igual manera los equipos adquiridos para el desarrollo de la empresa representado en un 28% y los otros 20% corresponden a otras partidas de menor relevancia.

En el pasivo el rubor con mayor representación son las obligaciones financieras representa un 25%, quiere decir que la empresa mantiene su fuente productora con capital financiero, debido a la falta de efectivo se recurrió al préstamo con el banco por ello la deuda a la fecha es más de medio millón, esto se da porque el área de cobranza no realiza el seguimiento de la deuda, seguido esta las cuentas por pagar comerciales que representa un 9%, y así con menor representación tenemos los tributos y aportes por pagar, remuneraciones y participaciones etc.

En cuanto al patrimonio, la empresa cuenta con un capital que representa el 32%, debió a que en el 2015 hubo capitalización de deuda por un monto de un millón, en su capital adicional está representado por el 11%, esto quiere decir que la empresa en los últimos años ha tenido buenas utilidades es por ello que en la toma de decisiones acuerdan invertir sus utilidades en equipos, maquinas.

Tabla 2

*Cuadro de activo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC*

Composicion del activo de la empresa SAG SAC					
Partidas	año 2016	Porcentaje	año 2017	Porcentaje	
Efectivo equivalente a efectivo	S/ 478,933.27	7.73%	347501.24	6.03%	
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 1,820,975.43	29.40%	1726794.23	29.96%	
Cuentas por cobrar acc, socc,dire	S/ 60,197.18	0.97%	66683.51	1.16%	
Materiales auxiliares	S/ 104,058.00	1.68%	102618.95	1.78%	
Servicios y otro pagados por anticipado	S/ 22,140.81	0.36%	26744.7	0.46%	
inversion	S/ 1,453,929.00	23.47%	1457988.67	25.29%	
Inmuebles maquina y equipo (neto)	S/ 1,729,463.85	27.92%	1687784.07	29.28%	
activos intangibles	S/ 524,190.20	8.46%	348441.68	6.04%	
<b>total de activo</b>	<b>S/ 6,193,887.74</b>	<b>100</b>	<b>S/ 5,764,557.05</b>	<b>100</b>	



Tabla 3

## Cuadro de pasivo y patrimonio de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC

Composicion del pasivo y patrimonio de la empresa SAG SAC						
Partidas	año 2016		Porcentaje	año 2017		Porcentaje
<b>Pasivo</b>						
Trib y apor siste pens y salud p pagar	S/	201,588.22	3.25%	S/	142,524.19	2.47%
Remuneracio y parti p pagar	S/	143,171.53	2.31%	S/	171,136.85	2.97%
Cuentas por pagar comerciales	S/	583,459.31	9.42%	S/	370,289.92	6.42%
Cuentas por pagar accionista directo	S/	434,984.27	7.02%	S/	423,984.27	7.35%
Cuentas por pagar diversas	S/	129,389.19	2.09%	S/	143,059.45	2.48%
Obligacions Financieras	S/	1,542,857.99	24.91%	S/	1,211,569.21	21.01%
<b>Patrimonio</b>						
Capital	S/	2,000,000.00	32.29%	S/	2,000,000.00	34.69%
Capital adicional	S/	693,382.55	11.19%	S/	966,661.28	16.77%
Resultados acumulado	S/	465,054.69	7.51%	S/	336,331.87	5.83%
<b>total de activo</b>	<b>S/</b>	<b>6,193,887.75</b>	<b>100</b>	<b>S/</b>	<b>5,765,557.04</b>	<b>100</b>

## Estado de situación económica

<b>SERVICIOS ANALITICOS GENERALES S.A.C</b>			
<b>BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>			
* SOLES *			
ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	478,933.27	Tributos y aportaciones siste pens y salud	S/.201,588.22
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,820,975.42	Remuneracion y participacion x pagar	S/.143,171.53
Cuentas por Cobrar personal director	60,197.18	Cuentas por Pagar Comerciales	S/.583,459.31
Materiales Auxiliares 3	104,058.00	Otras Cuentas por Pagar Accionistas	S/.434,984.27
Serv y otros contratos x anticipa	22,140.81	Otras Cuentas por Pagar Diversas	S/.129,389.19
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2,486,304.68</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/.1,492,592.52</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones leasing	1,453,929.00	Obligaciones Financieras	S/.1,542,857.99
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,729,463.85	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/.1,542,857.99</b>
Activos Intangibles	103,151.06	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Otros Activos	268,424.14	Capital	S/.2,000,000.00
Activos Diferidos renta 3era 2015	152,615.00	Resultados Acumulados	S/.693,382.55
		RESULTADO DEL EJERCICIO	S/.465,054.69
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,707,583.05</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/.3,158,437.24</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>6,193,887.75</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/.6,193,887.75</b>

Figura 16. Estado situación financiera del año 2016

<b>SERVICIOS ANALITICOS GENERALES S.A.C.</b>			
<b>BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>			
* SOLES *			
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	347,501.24	Tributos y aportaciones siste pens y salud	S/.142,524.19
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,726,794.23	Remuneracion y participacion x pagar	S/.171,136.85
Cuentas por Cobrar personal director	66,683.51	Cuentas por Pagar Comerciales	S/.370,289.92
Materiales Auxiliares 3	102,618.95	Otras Cuentas por Pagar Accionistas	S/.423,984.27
Serv y otros contratos x anticipa	26,744.70	Otras Cuentas por Pagar Diversas	S/.143,059.48
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2,270,342.63</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/.1,250,994.71</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones leasing	1,457,988.67	Obligaciones Financieras	S/.1,211,569.21
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,687,784.07	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/.1,211,569.21</b>
Activos Intangibles	83,321.04	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Otros Activos	125,699.64	Capital	S/.2,000,000.00
Activos Diferidos renta 3era 2017	140,421.00	Resultados Acumulados	S/.966,661.28
		RESULTADO DEL EJERCICIO	S/.336,331.87
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,495,214.42</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/.3,302,993.15</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>5,765,557.08</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/.5,765,557.08</b>

Figura 17. Estado situación financiera del año 2017, Fuente: Propio

## Estado de resultado

<b>SERVICIOS ANALITICOS GENERALES S.A.C.</b>		
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>		
<b>* SOLES *</b>		
Ventas Netas	S/.	9,418,761.00
Otros Ingresos Operacionales		
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/.</b>	<b>9,418,761.00</b>
Costo de Ventas	S/.	-5,968,374.41
Costo de Servicio (Operacionales)		
Otros Costos Operacionales		
<b>Total Costos Operacionales</b>		
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>S/.</b>	<b>3,450,386.59</b>
Gastos de Ventas	S/.	-1,896,288.86
Gastos de Administración	S/.	-1,054,933.03
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>S/.</b>	<b>499,164.70</b>
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos		
Otros Ingresos	S/.	34,714.00
Otros Gastos		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros	S/.	-68,824.01
Participación en los Resultados		
Ganancia x diferencia cambio		
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas</b>	<b>S/.</b>	<b>465,054.69</b>
Participación de los Trabajadores 5%	S/.	-32,496.12
Impuesto a la Renta 28%	S/.	-163,780.44
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>S/.</b>	<b>268,778.13</b>
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>S/.</b>	<b>268,778.13</b>
Interés Minoritario		
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>S/.</b>	<b>268,778.13</b>

Figura 18. Estado resultado del año 2016, Fuente: Propia



SERVICIOS ANALITICOS GENERALES S.A.C.		
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
* SOLES *		
Ventas Netas	S/.	8,494,718.00
Otros Ingresos Operacionales		
<b>Total Ingresos Brutos</b>	<b>S/.</b>	<b>8,494,718.00</b>
Costo de Ventas	S/.	-5,705,551.91
Costo de Servicio (Operacionales)		
Otros Costos Operacionales		
<b>Total Costos Operacionales</b>		
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>S/.</b>	<b>2,789,166.09</b>
Gastos de Ventas	S/.	-1,484,042.49
Gastos de Administración	S/.	-841,769.21
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>S/.</b>	<b>463,354.39</b>
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos		
Otros Ingresos	S/.	34,697.70
Otros Gastos		
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros	S/.	-161,720.22
Participación en los Resultados		
Ganancia x diferencia cambio		
<b>Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas</b>	<b>S/.</b>	<b>336,331.87</b>
Participación de los Trabajadores 5%	S/.	-24,490.32
Impuesto a la Renta 29.5%	S/.	-137,268.25
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinarias</b>	<b>S/.</b>	<b>174,573.30</b>
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>S/.</b>	<b>174,573.30</b>
Interés Minoritario		
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>S/.</b>	<b>174,573.30</b>

Figura 19. Estado resultado del año 2017, Fuente: Propio

## Notas Financieras-Cuentas por cobrar

Tabla 4

Relación de las cuentas por cobrar pendiente del año 2016-2017

CUENTAS X COBRAR AÑO 2016		CUENTAS X COBRAR AÑO 2017	
Total AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA	116,601.16	Total CONSULTORIA & MONITOREO PERU S	119,100.18
Total ORGANISMO DE EVALUACION Y FISC	109473.73	Total AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA	115,652.81
Total CONSULTORIA & MONITOREO PER	107,980.85	Total ORGANISMO DE EVALUACION Y FISC	109473.73
Total CONSULTORIA Y ASESORIA INTEGI	75,877.87	Total LA ARENA S.A.	83,997.59
Total INERCO CONSULTORIA PERU S.A.C	67,950.70	Total INERCO CONSULTORIA PERU S.A.C.	63,882.48
Total CERAMICA LIMA S A	55,262.42	Total OBRAS DE INGENIERIA S.A.	57,822.24
Total ECOLAB S.R.L.	44,104.48	Total WALSH PERU SA INGENIEROS Y CIE	53,984.77
Total LA ARENA S.A.	43,931.63	Total GREEN ENVIRONMENT S.A.C.	41,104.33
Total TEVA PERU S.A.	42,792.95	Total PALMAS DEL ESPINO S.A.	38,309.94
Total GREEN ENVIRONMENT S.A.C.	41,724.58	Total CONSULTORES Y CONSTRUCTORES SI	31,997.45
Total CONSORCIO NEGROMAYO	40,434.96	Total H2OLMOS S.A.	30,153.91
Total GEO AMBIENTAL SCRL	38,912.86	Total CONSULTORIA INTERNACIONAL EN I	30,030.89
Total ECOPLANEACION CIVIL S.A ING.CO	37,534.22	Total AMBIENTE & SEGURIDAD OCUPACION	27,916.72
Total LOGISTICA PERUANA DEL ORIENTI	36,295.38	Total ANGLO AMERICAN QUELLAYECO S.A.	27,868.72
Total CONSORCIO VIAL SAN MARCOS	36,006.40	Total EM. CONSTRUCTORA Y CONSULTORA	27,833.09
Total FC INGENIERIA Y SERVICIOS AMBI	31,802.66	Total DESSAU S&Z S.A.	27,331.63
Total INKABOR S.A.C	30,980.20	Total ECOEFICIENCIA Y ENERGIAS RENOV	24,305.88
Total INTERNATIONAL BUSINESS AND TI	30,681.42	Total CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S	23,107.43
Total GREEN FIELDS COMPANY S.A.C.	29,728.40	Total GREEN FIELDS COMPANY S.A.C.	22,469.40
Total DESSAU S&Z S.A.	29,415.94	Total C.A.M.E CONTRATISTAS Y SERV.GE	19,374.09
Total H2OLMOS S.A.	29,359.82	Total BENCHMARK TSA S.A.C.	17,791.18
Total EM. CONSTRUCTORA Y CONSULTO	29,196.17	Total AGROINDUSTRIAL LAREDO S.A.A.	15,968.66
Total SUSTANT PERU S.A.C	27,832.33	Total R/W WATER SAC	15,787.37
Total FM & SP INGENIEROS SAC	23,574.64	Total GEO AMBIENTAL SCRL	15,446.38
Total CONSORCIO LA CHIRA	20,948.90	Total TEVA PERU S.A.	14,368.86
Total LAHMEYER AGUA Y ENERGIA S.A.	19,674.14	Total INGENIEROS AMBIENTALES S.A.C.	14,315.58
Total C.A.M.E CONTRATISTAS Y SERV.GI	19,374.09	Total EMOV INGENIEROS S.A.C.	14,287.05
Total SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S./	18,026.86	Total PRW INGENIERIA Y CONSTRUCCION	13,490.80
Total DANGELO INGENIEROS EIRL	17,121.56	Total FSM ENVIRO CONSULTING SAC	12,933.04
Total GROUP ECOMINING S.A.	16,671.93	Total MINERA CHINALCO PERU S.A.	12,166.70
Total CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS	14,869.81	Total J. CESAR INGENIEROS & CONSULTO	11,619.27
Total LABORATORIOS ANALITICOS J Y R	14,119.16	Total SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S.A.	11,182.27
Total CONSORCIO LA CHIRA -retencion garan	14,016.12	Total SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA M	10,546.11
Total EMOV INGENIEROS S.A.C.	13,994.63	Total ORAZUL ENERGY PERU S.A.	10,453.99
Total SOLUCION INTEGRAL EN MINERIA Y	13,844.33	Total CONSORCIO VIAL SELVA CENTRAL	10,329.48
Total CONSORCIO LA CHIRA	13,513.46	Total CONSORCIO NEGROMAYO	10,112.58
Total INGENIERIA Y CONSTRUCCION PERU	13,373.88	Total MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HU	10,067.76
Total EMPRESA PERUANA DE AGUAS S.A	13,140.48	Total UNIDAD EJECUTORA N° 404 RED DE	9,676.00
Total FSM ENVIRO CONSULTING SAC	12,933.04	Total SOCIEDAD DE ASESORAMIENTO TECNI	9,392.14
Total CONSULTORIA INTERNACIONAL EN I	12,675.41	Total BAHER CONSULTORES & ASOCIADOS	9,296.83
Total CONSULTORIA E INGENIERIA INTEG	12,634.86	Total MINERA DOÑA HERMINIA S A	9,043.37
Total NESTLE PERU S A	12,312.92	Total ODEBRECHT PERU OPERACIONES Y S	8,776.52
Total CORP.DE LAB.DE ENSAY.CLIN.BIO.	11,517.98	Total NESTLE PERU S A	8,673.20
Total CONSORCIO VIAL GUILCA MATARANI	11,378.45	Total UNIDAD EJECUTORA 404 HOSPITAL	7,322.52
Total SERV GOLD S.A.C	11,184.63	Total HUMING INGENIEROS SOCIEDAD ANO	7,881.81
Total DESARROLLO SOCIEDAD Y MEDIO AM	11,019.66	Total SQM VITAS PERU S.A.C.	7,780.87
Total EMBOTELLADORA SAN MIGUEL DEL S	10,168.33	Total INSTITUTO NACIONAL DE BIOTECNO	7,602.03
Total NEOTURE SERVICIOS GENERALES EI	9,896.47	Total BALTIC CONTROL, CALIDAD Y MEDI	7,523.87
Total SOCIEDAD DE ASESORAMIENTO TECI	9,861.48	Total FC INGENIERIA Y SERVICIOS AMBI	7,487.81
Total MOTA-ENGL PERU S.A.	9,652.70	Total SYNCHRO INGENIERIA Y CONSTRUCC	7,463.80
Total CONSORCIO CONCESSION VIAL DEL S	9,396.53	Total INVESTIGACIONES ECONOMICAS EN	7,272.22
Total DR ASESORIA & CONSULTORIA E.I.	9,387.01	Total FRUTAROM PERU S.A.	7,176.14
Total TUBERIAS Y GEOSISTEMAS DEL PER	9,113.73	Total SUSTANT PERU S.A.C	7,025.00
Total CORPORACION CERAMICA S A	9,077.64	Total EMPRESA PERUANA DE AGUAS S.A	7,015.10
Total DIRECCION REGIONAL DE SALUD HU	8,364.00	Total PLANTA CONCENTRADORA MARIA MER	6,975.45
Total REPRESENTACIONES E IMPORTACIOF	8,297.76	Total CONSULTORIA Y GESTION PARA LA	6,919.14
Total AUSENCO PERU S.A.C.	7,801.57	Total CONSTRUCTORA OAS S.A. SUCURSAL	6,791.10
Total PANDAVA S.R.L.	7,661.07	Total AVICOLA YUGOSLAVIA S.A.C.	6,710.66
Total CONSTRUCTORA OAS S.A. SUCURSAL	7,546.10	Total INGENIERIA & SERVICIOS SOCIO A	6,482.83
Total BALTIC CONTROL, CALIDAD Y MEDI	7,523.87	Total J J CORPA ASOCIADOS S.A.C.	6,424.86
Total AMBIENTE & SEGURIDAD OCUPACIOF	7,504.80	Total GRUPO G Y A SOLUCIONES GEOAMBI	6,204.78
Total ENVIRONMENTAL SOLUTIONS S.A.C.	7,137.82	Total IASAC INGENIERIA & ARQUITECTUR	6,170.16
Total PHOENIX TECNOLOGIAS AMBIENTALE	7,000.00	Total GOLDEN CONSULTING S.A.C.	5,783.37
Total MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN	153,203.09	Total SETEMIN INGENIEROS SAC	160,938.79
<b>TOTAL</b>	<b>1,820,975.42</b>	Total VARIOS	137,885.27
		<b>TOTAL</b>	<b>1,726,794.23</b>

#### **4.6 Proyectos actuales**

Actualmente se viene desarrollando proyectos de análisis de agua, aire, salud ocupacional, etc. En las diferentes provincias como Arequipa, Cajamarca y Trujillo teniendo proyectos aprobados en el sector de minería como son la Minera Broncal, Dessau S&Z, Palmas del Espino, industria del Espino, Shahuindo SAC, y otros como el sector estatal, Sedapal, Ministerio de Salud, Etc.

#### **4.7 Perspectiva empresarial**

Lograr tener acreditación internacional que avalen el servicio que ofrecemos a través de los diferentes métodos de calidad que actualmente son inspeccionados por Inacal, con ello podremos ingresar a los diferentes mercados tanto nacional como internacional.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

## 5.1 Cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.

Las cuentas por cobrar de los años 2016 y 2017 representan el 30% del total de los activos, constituido por servicios de análisis de agua, aires, suelo, salud ocupacional, servicios operativos-administrativos y deudas incobrables que representa el 16%, esto quiere decir que hasta la fecha aún no se ha realizado la provisión del castigo, porque no se tiene la documentación necesaria para realizar el asiento, ya que el área de cobro no tiene control de la situación de cada cliente que conforma la deuda incobrable.

Tabla 5

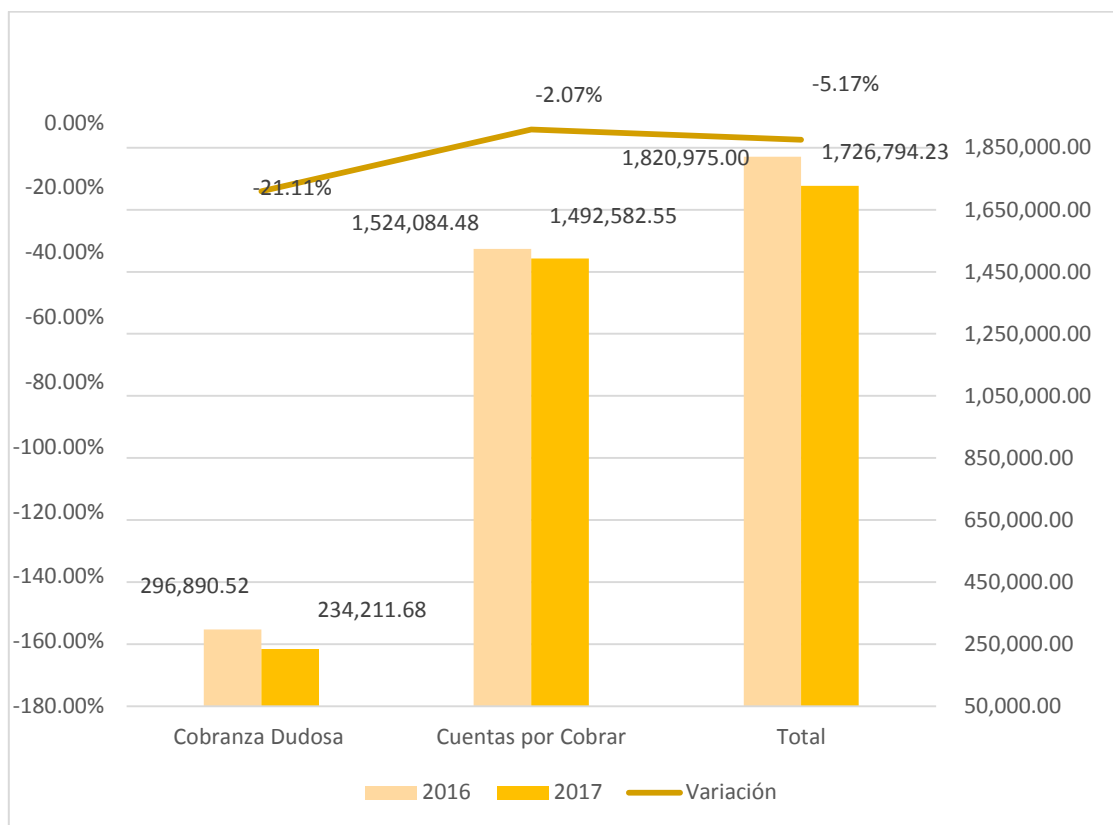
*Detalle de las distribuciones de las cuentas por cobrar del año 2016-2017.*

Servicios	Cobranza dudosa		Servicios	Pendiente de las cuentas por cobrar	
	2016	2017		2016	2017
Agua	109,911.74	82,799.08	Agua	730,141.97	489,141.58
Aire	34,417.14	33,107.14	Aire	141,163.34	268,545.45
Suelo	39,073.08	34,523.08	Suelo	133,569.43	144,393.43
Salud ocupacional	22,235.2	20,260.20	Salud ocupacional	167,158.24	111,479.42
Gastos ambientales	45,964.97	27,794.97	Gastos ambientales	119,564.03	251,340.58
Total	251,602.14	198,484.47	Total	1,291,597.02	S/1,264,900.47
Igv	45,288.38	35,727.21	Igv	232,487.46	S/227,682.08
<b>Total</b>	<b>296,890.52</b>	<b>234,211.68</b>	<b>Total</b>	<b>1,524,084.48</b>	<b>S/1,492,582.55</b>

Tabla 6

*Variación de las cuentas por cobrar de los años 2016-2017*

Años	2016	2017	diferencia	Variación
Cobranza Dudosa	296,890.52	234,211.68	-62,678.84	-21.11%
Cuentas por Cobrar	1,524,084.48	1,492,582.55	-31,501.94	-2.07%
Total	1,820,975.00	1,726,794.23	-94,180.78	-5.17%



*Figura 20.* Cuentas por cobrar de los años 2016-2017

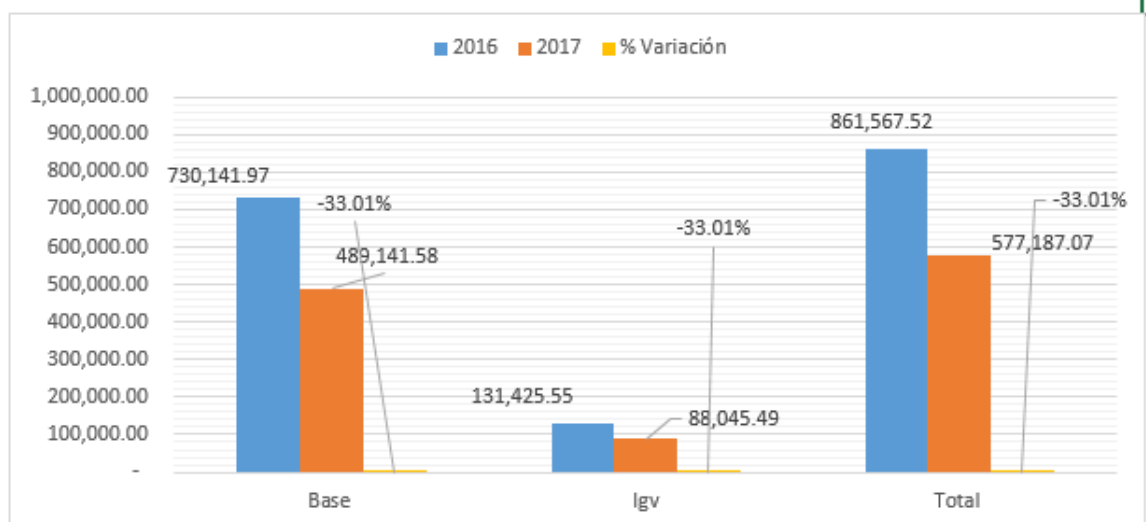
La tabla 6 y la figura 20 indican la comparación de las cuentas por cobrar de los años 2016 y 2017 en donde se observa que las cobranza dudosa han disminuido en un 21% con una diferencia de 62 mil esto quiere decir que se ha podido recuperar la deuda incobrables del años 2016, en cuanto a las cuentas por cobrar pendientes también existe una ligera variación de 2%, esto quiere decir que la deuda del año 2016 en comparación con la del 2017 disminuye con una diferencia de 31 mil, por lo tanto la deuda total se redujo en un promedio del 5% esto quiere decir que la gestión del área de cobranza fueron eficaces, el resultado se puede contrastar con la teoría neoclásica en donde se manifiesta lo importantes que es contar con una administración, porque nos permite, dirigir y controlar las gestión de crédito y cobranza midiendo los esfuerzo de los colaboradores para lograr cumplir con el objetivo.

## 5.2 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.

Tabla 7

*Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de la empresa.*

Servicios de analisis de agua	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	730,141.97	489,141.58	-241,000.39	-33.01%
Igv	131,425.55	88,045.49	-43,380.07	-33.01%
Total	861,567.52	577,187.07	-284,380.46	-33.01%



*Figura 21.* Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de los años 2016-2017.

La tabla 7 y la figura 21 indican la comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua, en donde se observa que hay una variación negativa de -33% quiere decir que la deuda en comparación al año 2016 ha disminuido considerablemente debido a la importancia del servicio de análisis de agua, ello nos permite evaluar si el agua puede ser consumida para el bienestar de todo el ser humano. El servicio de análisis de agua tiene mayor utilidad por lo que son realizados

por profesional altamente calificados, que aseguran la calidad del servicio que se ofrece. Ademas los resultados coincide con la teoría de la Motivacional mostrándonos la satisfacción del personal al cumplir con los objetivos trazados, y en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC se reconoce el esfuerzo realizado.

### 5.3 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.

Tabla 8

Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa

Servicios de analisis de aire	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	141,163.34	268,545.45	127,382.11	90.24%
Igv	25,409.40	48,338.18	22,928.78	90.24%
Total	166,572.75	316,883.63	150,310.89	90.24%

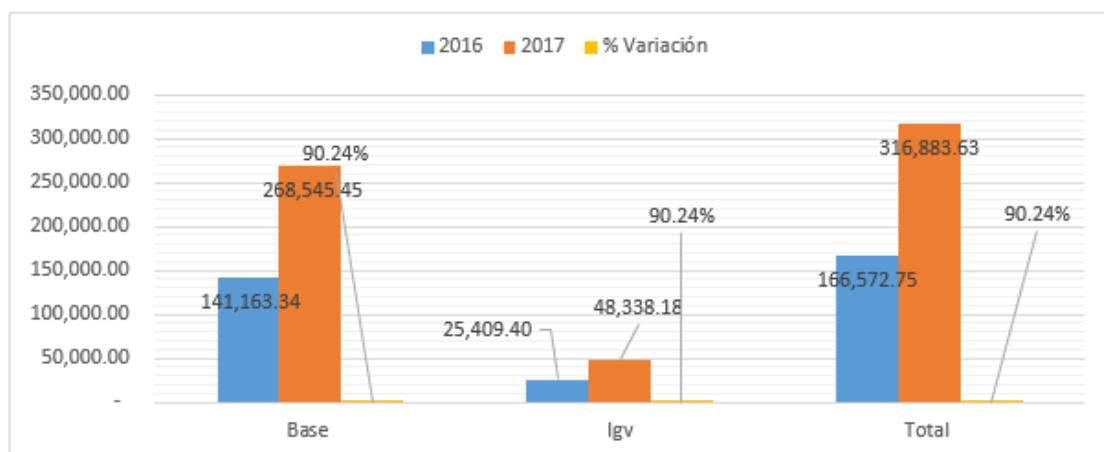


Figura 22. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de los años 2016-2017



La tabla 8 y la figura 22 indican la comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire, en donde se observa que hay una variación del 90%, quiere decir que la deuda en comparación con el año 2016 ha aumentado con una diferencia de más de 127 mil. Esto se debe a que el servicio que se brindó al cliente no fueron evaluados la capacidad de pago tampoco sus estatus económicos, financiera ni las líneas de crédito, y por el incumplimiento de los trabajos a una fecha establecida, así mismo el resultado obtenido se relaciona con la teoría de los riesgos en donde se toma en cuenta quien es el responsable de las pérdidas que ocasionan a la empresa, si es el cliente o los vendedores.

#### **5.4 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.**

Tabla 9

*Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa.*

<b>Servicios de analisis de suelo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Variación</b>
Base	133,569.43	144,393.43	10,824.00	8.10%
Igv	24,042.50	25,990.82	1,948.32	8.10%
<b>Total</b>	<b>157,611.93</b>	<b>170,384.25</b>	<b>12,772.32</b>	<b>8.10%</b>

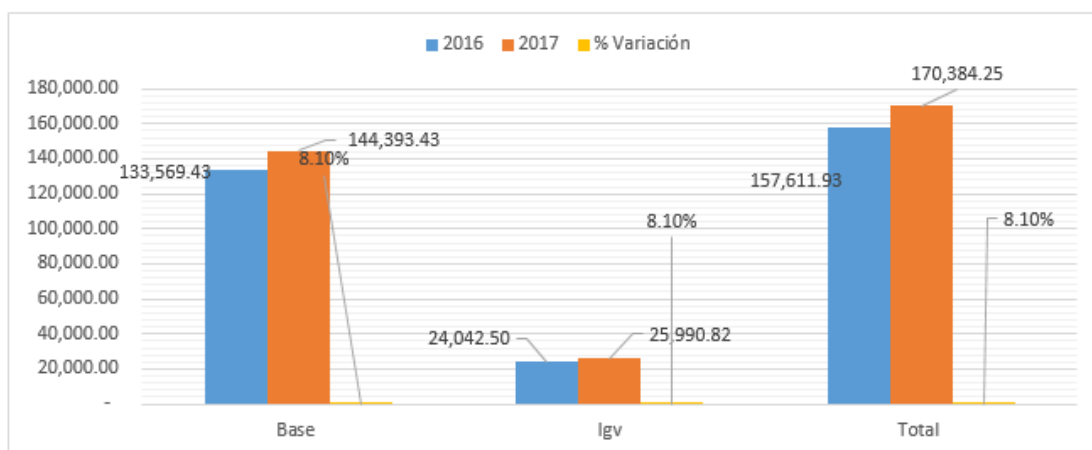


Figura 23. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de los años 2016-2017

La tabla 9 y la figura 23 indican la comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo, en donde se observa que hay una variación de 8.10%, quiere decir que la deuda en comparación con el año 2016 y el 2017, ha tenido un ligero incremento con una diferencia de 10 mil soles, quiere decir, que la empresa recién está ingresando al mercado con este tipo de servicios, por los cuales los clientes exigen mayores plazos para el pago de su deuda, ya que es difícil ingresar al estudio de análisis del hidrocarburo, ya que las mineras realizan sus propios análisis, y cerca del 90% de este tipo de servicios o realiza las mineras.

#### 5.5 Cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de la empresa

Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.

Tabla 10

*Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de la empresa.*

Servicios de análisis de Salud Ocupacional	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	167,158.24	111,479.42	-55,678.82	-33.31%
Igv	30,088.48	20,066.30	-10,022.19	-33.31%
Total	197,246.73	131,545.72	-65,701.01	-33.31%

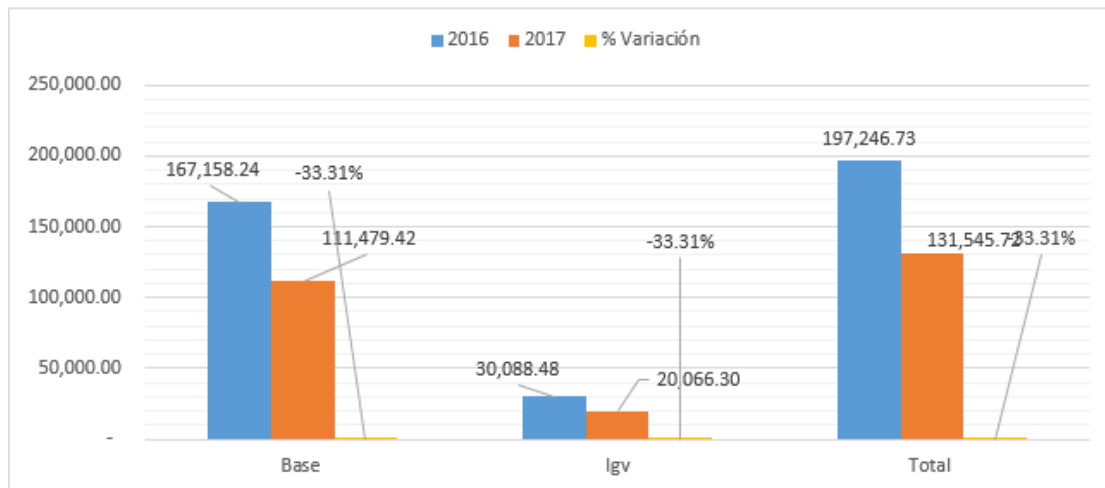


Figura 24. Cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de los años 2016-2017.

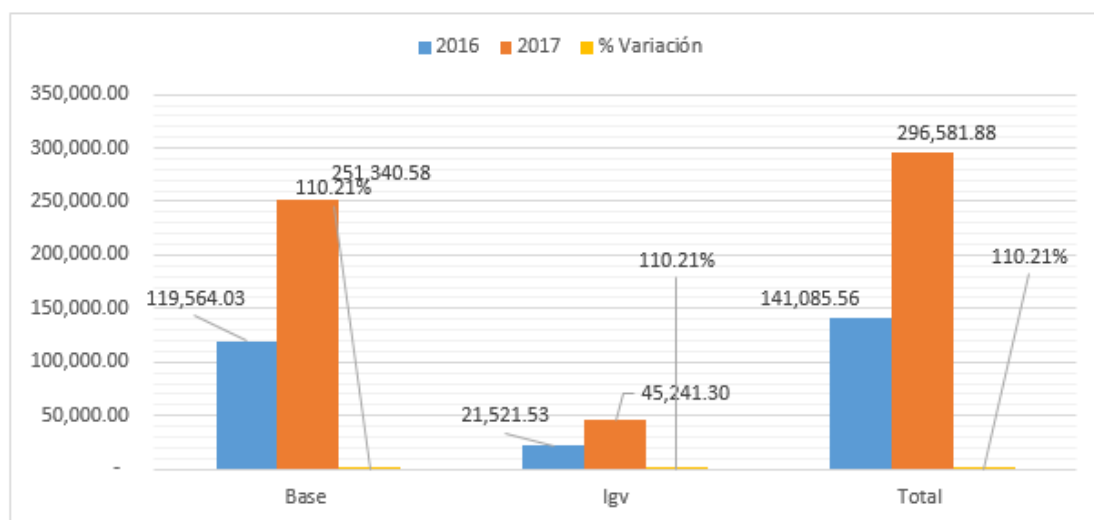
La tabla 10 y la figura 24 indican la comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional, en donde se observa que hay una variación de 33%, quiere decir que la deuda en comparación con el año 2016 al 2017 ha disminuido con una diferencia de 55 mil soles. debido a la importancia que tiene para nuestra salud, los clientes mensualmente realizan el servicio para diagnosticar posibles enfermedades que afectan la salud del personal, como es el estudio del ruido, con el tiempo produce stress y pérdida de sensibilidad auditiva, para ello se recomienda utilizar elementos de protección que minimice daño, el resultado se contrasta con la teoría humanista en donde se vela la seguridad y protección de los trabajadores y sobre todo en su autorrealización.

#### 5.6 Cuentas por cobrar del servicio de análisis operativos-administrativo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017

Tabla 11

*Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis operativo-administración de la empresa*

Servicios Operativo-Administración	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	119,564.03	251,340.58	131,776.55	110.21%
Igv	21,521.53	45,241.30	23,719.78	110.21%
Total	141,085.56	296,581.88	155,496.32	110.21%



*Figura 25.* Cuentas por cobrar del servicio operativo-administrativo de los años 2016-2017.

La tabla 11 y la figura 25 indican la comparación de las cuentas por cobrar del servicio operativo y administrativo, donde se observa que hay una variación del 110%, quiere decir que la deuda en comparación a los años 2016 y 2017 ha incrementado con una diferencia de 131 mil. Esto se debe que el servicio operativo-administrativo comprende todos los gastos por monitoreo ambiental, gastos de viáticos y otros gastos propios del servicio que se brinda, por lo que SAG cubre con el 100% de los gastos los cuales una vez terminado los servicios recién son facturados.

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales S.A.C. de los años 2016-2017, muestran una disminución de la deuda incobrable, debido a la implementación del área legal y a la gestión créditos y cobranzas así como la aplicación de las nuevas políticas, el cobro del 50% por adelantado, los descuentos por pronto pago y el descuento de más del 20% por ser clientes recurrentes, también se debe a la capacidad de negociación que tiene el área, las constantes capacitaciones, evaluaciones de la eficiencia y la implementar de un sistema de control, permitió que la gestión administrativa en la empresa recupere la deuda, Es por ello que la investigación coincide con la tesis de Pérez y Ramos (2016), manifiesta la importancia de tener un control de nuestra cuentas por cobrar, el sistema permitirá recuperar deuda incobrable y la cartera de clientes que no pagan oportunamente, aplicando las diversas formas de cobranza y el buen uso de las políticas, permitiéndonos optimizar la eficientemente de las gestiones administrativas de la empresa, logrando tener efectivo pagar muestras obligaciones financieras.

Así mismo coincide con la tesis de Gonzales y Sanabria (2016), de mantener los procedimientos de créditos, que permitirá tener la capacidad para evita el riesgo de la morosidad y es necesario que se implementen el descuento de acuerdo a la antigüedad y capacidad de pago para cada cliente de según a su historial crediticio.

En la comparación del servicio de análisis de agua de los años 2016 y 2017 tuvo una disminución en la deuda, debido a la importancia del servicio, los clientes solicitan este tipo de servicios porque es un fundamental para la existencia del ecosistema, por ello el servicio de análisis de agua se realiza para evitar la

contaminación del medio ambiente que afecta salud de la personas, la calidad del agua es evaluado por una serie de factores que rigen los parámetros de calidad del agua, es por ello que nuestros clientes solicitan más este tipo de servicio, lo cual el área de cobranza y con la implementación de las políticas, han logrado recuperar más 241 mil soles de la deuda en comparación al año 2016, también se debe a la exigencia del cumplimiento de las políticas implementados y a los diferentes descuentos ofrecidos al clientes que permitió el incrementar de la liquidez, cumplir con las obligaciones de corto plazo. Coincidió con la tesis del autor Flores y Naval(2016), menciona la vinculación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad de la compañía, esto se da producto de la buena gestión administrativa y la planificación de las diversas actividades las cual se refleja en el presupuesto de caja controlado por el área competente, el servicio de análisis de agua, es muy importante para la empresa Servicios Analíticos Generales, porque representa el 60 % del total de las ventas, así mismo se obtiene más ingreso.

En la comparación del servicio de análisis de aire de los años 2016 y 2017, se obtuvo un incremento en la deuda, debido a que no existe personal con experiencia para realizar este tipo de trabajos, el servicios no se realizan en las fechas establecidas, debido a la inconformidad de cliente a causa del tiempo, lugar o el clima, además porque se otorga crédito con más de 60 días, sin previa evolución de historial crediticio y por el desconocimiento de las políticas de crédito por parte del área comercial que tiene contacto directo con cliente, se debe tomar las medidas necesarias a la hora de realizar la venta.

La empresa Servicios Analíticos Generales S.A.C. en consecuencia asume todo el riesgo que se vea reflejado en las cuentas por cobrar pendientes, asimismo, estoy de acuerdo con la tesis de Cavona y Cano (2017), que nos explica la importancia de mantener el capital humano dentro de la organización siempre y cuando tenga la experiencia necesaria y sea un personal calificado para el puesto que se le asigne, además el hecho de no tener liquidez, afectara no solo a la parte administrativa de la organización sino a todo los trabajadores, terceros y hasta la entidades financieras.

En la comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo tuvo un ligero incremento entre los años 2016 al 2017, debido a que en el mes de diciembre del 2017 se realizó la facturación sin haberse culminado el servicio por el cual el área comercial no realizo las coordinaciones con el área de cobro para evaluar al cliente su historial de crédito, no hay buena comunicación tanto del área comercial como el de cobro, además el área comercial no sigue los lineamientos de cobranza a la hora de realizar la venta por ello estoy de acuerdo con el autor Navarrete (2015) en su tesis Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en donde nos explica el proceso de gestión del área de cobro y su importancia de seguir con los procedimientos y las funciones de cada área, independientemente están en la obligación de velar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La comparación de las cuentas por cobrar del servicio de análisis ocupacional de los años 2016 y 2017 se mostró una disminución debido a la gestiones de cobranza y la implementación de nuevas políticas y a los descuentos por pronto pago ofrecidos de las cual generan más liquidez para la empresa, se ejecutaron las nuevas herramientas de cobro reduciendo así los crédito, además la venta del este



servicio son al contado, por ello estoy de acuerdo con la tesis del autor Argüellon y Romero (2017), que menciona las estrategias de control administrativo en donde nos muestra los diferentes estrategias a tener en cuenta en la cobranza y todo el personal debe tener capacidad de negociación a la hora de realizar una venta por ello se debe de realizar un monitoreo mensual de las diferentes actividades y es tener un sistema control interno que nos permite evaluar el desempeño del personal.

En la comparación de los servicios operativo y administrativos se muestra que la deuda incremento al año 2017, debido a que no se previene los riesgos de hora de realizar la venta tampoco no hay un control de seguimiento, no tiene la programación de cobro, no se tiene personal estable para la realización de este tipo de servicio, hay constante rotación del personal, por manifestaciones que impiden el desarrollo del servicio, y también al cierre de cualquier venta no se les otorga el conocimiento del tipo de cobro si es al contado o al crédito, pero en este caso el área comercial no tiene un mismo lenguaje con el área de cobro es por ello que los clientes muchas veces no quieren asumir los riesgo.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 7.1 Conclusiones:

**Primero:** Se logró obtener una disminución de la deuda debido a la implementación de nuevas políticas de cobranza y a las constantes exigencias y visitas a los diferentes clientes, se capacito al personal en el proceso de gestión para obtener una buena negociación a la hora de realizar una venta, la implementación del área legal permitió la recuperación de las deudas incobrables de los años más antiguos recuperando así el efectivo

**Segundo:** La deuda del servicio de análisis de agua disminuyo por la exigencia al cumplimiento de las políticas de cobró y al constante seguimiento de la cartera de clientes morosos, que ha permitido incrementar el efectivo logrando así cumplir muestras obligaciones, este tipo de servicios y con la nueva política de cobro al contado a permitido recuperar efectivo y se incremente nuestras venta, este servicio representa para la empresa el 60% más la política de cobro al contado ha permitido que la empresa tenga liquidez y pueda cumplir con sus pasivos.

**Tercero:** La deuda por el servicio de análisis de aire incremento por desconocimiento de las nuevas políticas implementados, las constantes rotaciones del personal que se encarga de realizar el servicio y por otorgamiento de crédito y descuento a los clientes morosos por parte del área comercial la cual obstruyen las labores de área de cobro, esto se da por la falta de comunicación entre las áreas de comercial y cobranza por no tener claro las políticas de cobranza y venta.

**Cuarto:** La deuda por el servicio de análisis de suelo se incrementó debido a que el área comercial mando a facturas servicios que aún no estaban culminados esto se da con la intención de generar más venta, no teniendo en cuenta el procedimiento de ventas, esto ha generado que la empresa pague de forma adelantado el IGV.

**Quinto:** La deuda por el servicio de salud ocupacional disminuyo, por el seguimiento contante, por aplicación de nuevas políticas, capacitación contante al personal sobre negociaciones y monitoreo mensual de las diferentes actividades, también porque este tipo de servicio, la venta es al contado.

**Sexto:** La deuda por el servicio operativo- administrativo, tuvo un incremento debido a no se cuenta con personal eficiente que realice las labores, esto quiere que en el área encargado de realizar el servicio no tiene suficiente experiencia en cuanto a los análisis no hay comunicación con el cliente en cuanto a los riesgos, muchas veces la empresa asume los riesgos cuando el cliente ya no quiere el servicio debido a errores que ellos mismo comenten y la facturación muchas veces son emitidas sin tener e informe final, se da con la intención de poder negociar con el banco, y así obtener más ingresos.

## 7.2 Sugerencias

**Primero:** Contar con un sistema de control interno que permita medir la eficiencia de toda la gestión administrativa, financiera y operativa de la organización, también que evalúe oportunamente los lineamientos de las políticas, procedimientos y los riesgos en donde indique quienes serían los responsables, también se debe de reportar mensualmente la situación de cada cliente para evitar las deudas incobrables.

**Segundo:** Se debe de contar con el personal que tenga suficiente experiencia y que sea altamente calificado para el puesto de cobranza, que exija el cumplimiento de las funciones y las nuevas políticas implementadas, además de monitorear contantemente a la cartera de clientes, es importante que cuando se contrate personal, se deba realizar evaluar contante a todos los trabajadores para verificar su capacidades.

**Tercero:** Se debe de realizar evaluación periódicamente a cada trabajador para medir su eficiencia, también se tienes que comunicar a todo el personal involucrado en la captación de servicios, los nuevos lineamientos y estrategias implementados, evitar que las áreas trabajen independientemente, periódicamente debería reunirse las áreas para explicar cuáles son las situaciones de cada cliente y enviar el reporte mensualmente al área comercial sobre la deudas pendientes de los cliente y así mismo los ejecutivos puedan tomar medidas que permitan que ya no se le venda si tienen deudas.

**Cuarto:** Se tiene que tener personal calificado que realice el seguimiento del avance de cada servicio en coordinación con el área de informe y facturación. Se debe de contar con supervisión de proyectos que evalúe el proceso de cada trabajo y con la aprobación recién se procesa a emitir las facturas y así poder tener control de los trabajos que están en proceso. También se tiene que contratar más personal para el área de informe para que se abastezca y se pueda entregar el informe a tiempo a los clientes.

**Quinto:** seguir con las capacitaciones a todo el personal involucrado, también se le debe de reconocer el esfuerzo del personal, tenerlos motivado hace que realicen su actividad con mayor eficacia. Esto permitirá que los involucrados en el área trabajen más motivado, reconocer el esfuerzo es una forma de incentivar a los trabajadores a que cumplan con los objetivos de la empresa.

**Sexto:** contratar personal que tenga experiencia en monitoreo y definir las políticas y los riesgos que asumirá el cliente en el proceso del servicio a realizar, se debe de estipular todo los riesgos en el contrato para que así no solo SAG asume el riesgo. Se debe de evaluar al personal para verificar el nivel de su eficiencia.

## **CAPITULO VIII**

## **REFERENCIAS**

- A., B. (2003). *Estudio practico de la ley impuesto al activo* . Mexico : Edicion fiscal ISEF.
- Alva, M. (2009). la provicion de cobranza dudosa . *Actualidad empresarial* , 1-1.
- Arancibia , M. (2004). Provicion, castigo y condonacion de deuda . *Actualidad Empresarial*, 1-4.
- Arroba, J., & Solís, T. (2017). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la economia latinoamericana*.
- Becerra, L., Biomonte, C., & Palacios, E. (febrero de 2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa SAC. Lima, Peru, Lima.
- Bernal, C. (2006). *Metodologia de la Investigacion para administradores, economia humanidad y ciencia sociales*. Mexico: Pearson educacion.
- Cardenas, M., Blanca , M., & Velasco , B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa social el estado prestadora de servicios de salud . *Facultad Nacional de Salud Publica*, 16-25.
- Cardona , D., & Cano , J. (2017). Analisis del ciclo de liquidez ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el Hospital Marco Fidel Suarez de Bello. *Fulam Journal of Students Research*, 56-65.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion* . Mexico : McGraw-Hill. .
- Colom, A. (2015). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial*. Universidad Leila.
- Conexionesan. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. *blog Tgestiona*.
- Continental, b. (2018). <https://www.bbva.com.co/personas/politicas-de-cobranzas.html>.  
Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/politicas-de-cobranzas.html>.
- Cordoba , M. (2016). *Gestion financiera* . Bogota : Ecoe ediciones .
- De Lara, A. (2005). *Medicion y control de riesgos financieros* . Mexico, España, Venezuela y Colombia: Limusa Noriega.
- Diaz, S. (1995). *la teoria de las limitaciones y su cosecuencia para la contabilidad de gestion* . Madrid, España: Diaz de santo SA.
- Dvoskin , R. (2004). *Fundamentos de marketing*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Encalada , L. (2016). *Provicion de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros*. Guayaquil.
- Escudero , J. (2004). *Analisis de la realidad local tecnicas y metodos de investigacion desde la animacion sociocultural* . Madrid. España: Narcea SA .



- Esteban, M., & Serrano, F. (2006). *La política económica en tiempos de incertidumbre*. España: Gesbiblo SL.
- Fernandez, S., Cordero, J., & Cordoba, A. (2002). *Estadística descriptiva*. Madrid, España: Isic editorial.
- Fernandez, S., Cordero, J., & Cordoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. Madrid, España: Esic editorial.
- Flores, M., & Naval, Y. (mayo de 2016). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010 al 2014.
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de la universidad particular de Lima periodo 2010-2015.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (s.f.). *Contabilidad Gerencial fundamentos, principios e introducción*. Colombia: ISBN:978-958-701-769-4.
- Guerrero, C. (2014). *Administración 2*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Gusman, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima, Peru.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Keynes, J. (2005). *Teoría de la tasa de interés y la preferencia por la liquidez*. Mexico.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. Mexico: Pearson educación.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. Mexico: grupo editorial patria.
- Moreno, M. (2003). *Filosofía volumen I. Filosofía del lenguaje, Lógica Filosófica de la ciencia y metafísica*. España: Mad S.L.
- Ortiz, O. (2001). *El Dinero la teoría, la política y las instituciones*. Mexico.
- Pérez, J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C, en Trujillo, en el año 2016*. Trujillo.
- R., F. (1997). *Desarrollo humano*. Mexico: Christine Cardone.

- Ramos, R. (1999). *De las obligaciones* . Chile : Juridica de chile .
- Rodas, s., & Armando , D. (2017). Crisis economica y su influencia en la recuperacion de cartera. *Rvista electronic ISSN:1390-938x*, 131-149.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.
- Souza , M. (2016). Teorias aplicadas a tecnicas de debito y credito. *Ciencia de la universidad R SA*, 8.
- Tgestiona. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. *Conexionesan* .
- Uribe , L. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables*. Bogota : Ecoediciones .
- Van, H.; James, C.; Wachowicz; John, Jr.;. (2002). *Funadamentos de administracion financiera*. mexico: Pearson Educacion .

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensión	Método	
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>		Base	Enfoque	Cuantitativo
¿Cómo evoluciono las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.		Igv Total	Tipo	Descriptivo simple
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		Base Igv	Diseño	No experimental
¿Cómo evoluciono las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.	<b>Definición conceptual</b>  Cuentas por cobrar son aquellos que no solo son derivados de la venta de bienes y servicios sino también de préstamos y anticipos. En ella se muestra deuda de los clientes que se les dio crédito.	Total Base	Población	Cuentas por cobrar de los años 2016-2017
¿Cómo evoluciono las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.	<b>Cuentas Incobrables</b>  Son deuda de clientes que a un cierto tiempo dejaron de ser obligatorio debió a la falta del cumplimiento de sus obligación esta cuentas representa para la empresa un gasto por lo que no se debe de realizar la provisión de su estimación siempre y cuando se haga agotado toda posibilidad de cobro.	Base Igv Total	Técnica	Análisis documentario
¿Cómo evoluciono las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.		Base Igv	Instrumento	fichas
¿Cómo evoluciono las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional en la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017.		Total Base	Método de análisis de datos	Descriptivo simple

**Anexo 2: Instrumento cuantitativo**

<b>Servicios de análisis de agua</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Variación</b>
Base	730,141.97	489,141.58	241,000.39	-33.01%
Igv	131,425.55	88,045.49	43,380.07	-33.01%
Total	861,567.52	577,187.07	284,380.46	-33.01%

<b>Servicios de análisis de aire</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Variación</b>
Base	141,163.34	268,545.45	127,382.11	90.24%
Igv	25,409.40	48,338.18	22,928.78	90.24%
Total	166,572.75	316,883.63	150,310.89	90.24%

<b>Servicios de análisis de suelo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Variación</b>
Base	133,569.43	144,393.43	10,824.00	8.10%
Igv	24,042.50	25,990.82	1,948.32	8.10%
Total	157,611.93	170,384.25	12,772.32	8.10%

<b>Servicios de análisis de Salud Ocupacional</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Diferencia</b>	<b>% Variación</b>
Base	167,158.24	111,479.42	55,678.82	-33.31%
Igv	30,088.48	20,066.30	10,022.19	-33.31%
Total	197,246.73	131,545.72	65,701.01	-33.31%

<b>Años</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>diferencia</b>	<b>Variación</b>
Cobranza Dudosa	296,890.52	234,211.68	-62,678.84	-21.11%
Cuentas por Cobrar	1,524,084.48	1,492,582.55	-31,501.94	-2.07%
Total	1,820,975.00	1,726,794.23	-94,180.78	-5.17%

### Anexo 3: Base de datos

Relación de facturas pendientes del año 2016 y 2017.

2016										
Datos de los comprobantes				Servicios de Analisis						
N°Facturaa	fecha	Año	Monto total	Base	Igv	Agua	Aire	Suelo	Salud ocupacional	Gastos Operativos administrativos
001-0019311	13/12/2016	2016	785.88	666.00	141.46	0.00				666.00
001-0018760	26/10/2016	2016	216.90	183.81	39.04	0.00				183.81
001-0019136	01/12/2016	2016	688.64	583.59	123.96	0.00				583.59
001-0019359	15/12/2016	2016	37.13	31.47	6.68	0.00				31.47
001-0019509	28/12/2016	2016	984.12	834.00	177.14	404.00	290.00			140.00
001-0018804	02/11/2016	2016	9,013.43	7638.50	1622.42	4481.00		3067.50		90.00
001-0019494	28/12/2016	2016	9,013.43	7638.50	1622.42	3447.00		3067.50	1034.00	90.00
001-0019261	09/12/2016	2016	9,652.70	8180.25	1737.49	6575.25		280.00		1325.00
001-0019350	15/12/2016	2016	617.14	523.00	111.09	73.00				450.00
001-0019453	23/12/2016	2016	723.58	613.20	130.24	163.20				450.00
001-0019379	16/12/2016	2016	919.88	779.56	165.58	419.56			30.00	330.00
001-0018965	15/11/2016	2016	647.80	548.98	116.60		318.98			230.00
001-0019000	17/11/2016	2016	94.40	80.00	16.99	50.00				30.00
001-0019066	23/11/2016	2016	764.60	647.97	137.63			617.97		30.00
001-0018986	16/11/2016	2016	1,907.28	1616.34	343.31	1236.34	330.00			50.00
001-0019415	20/12/2016	2016	2,119.28	1796.00	381.47	1026.00	50.00		390.00	330.00
001-0019517	29/12/2016	2016	1,446.68	1226.00	260.40	586.00		290.00		350.00
001-0019145	01/12/2016	2016	826.00	700.00	148.68	490.00				210.00
001-0019195	02/12/2016	2016	165.20	140.00	29.74	140.00				0.00
001-0019280	09/12/2016	2016	82.60	70.00	14.87	70.00				
001-0019195	02/12/2016	2016	165.20	140.00	29.74	140.00				
001-0019280	09/12/2016	2016	82.60	70.00	14.87	70.00				
001-0019285	09/12/2016	2016	413.00	350.00	74.34	350.00				
001-0019353	15/12/2016	2016	82.60	70.00	14.87	70.00				
001-0018834	03/11/2016	2016	82.60	70.00	14.87	40.00				30.00
001-0019232	06/12/2016	2016	89.68	76.00	16.14	76.00				
001-0019281	09/12/2016	2016	165.20	140.00	29.74	140.00				
001-0019326	14/12/2016	2016	118.00	100.00	21.24	100.00				
001-0019355	15/12/2016	2016	108.56	92.00	19.54	92.00				
001-0019363	15/12/2016	2016	103.84	88.00	18.69	88.00				
001-0019484	27/12/2016	2016	59.00	50.00	10.62	50.00				
001-0019485	27/12/2016	2016	82.60	70.00	14.87	70.00				
001-0019349	15/12/2016	2016	985.30	835.00	177.35	835.00				
001-0019462	26/12/2016	2016	1,210.68	1026.00	217.92	626.00		230.00		170.00
001-0019016	21/11/2016	2016	831.94	705.03	149.75	705.03				
001-0019254	09/12/2016	2016	9,713.28	8231.59	1748.39	3661.59	1230.00			3340.00
001-0019255	09/12/2016	2016	18,666.86	15819.37	3360.03	1009.37		1330.00	8170.00	5310.00
001-0019256	09/12/2016	2016	16,851.06	14280.56	3033.19		1180.56	5730.00	1230.00	6140.00
002-0000250	11/11/2016	2016	6,841.64	5798.00	1231.50	1918.00	1520.00	1395.00		965.00
002-0000280	05/12/2016	2016	1,178.82	999.00	212.19	549.00			100.00	350.00
002-0000282	05/12/2016	2016	165.20	140.00	29.74				100.00	40.00
001-0019399	19/12/2016	2016	3,483.40	2952.03	627.01	932.03		850.00	830.00	340.00
001-0018536	10/10/2016	2016	4,492.40	3807.12	808.63		3377.12			430.00
001-0018857	07/11/2016	2016	634.64	537.83	114.24	97.83	360.00			80.00
001-0019294	12/12/2016	2016	8,540.56	7237.76	1537.30	3157.76	1140.00	1850.00	260.00	830.00
001-0019339	15/12/2016	2016	29,125.35	24682.50	5242.56	12404.50	7624.00	2820.00	1004.00	830.00
001-0018605	13/10/2016	2016	18,837.90	15964.32	3390.82	10124.32		3460.00		2380.00
001-0019084	24/11/2016	2016	10,578.04	8964.44	1904.05	2326.44	270.00	4374.00	684.00	1310.00
001-0018106	05/09/2016	2016	101.48	86.00	18.27	56.00				30.00
001-0019143	01/12/2016	2016	342.20	290.00	61.60	140.00				150.00
001-0019443	22/12/2016	2016	771.72	654.00	138.91	474.00				180.00
002-0000309	20/12/2016	2016	6,074.25	5147.67	1093.37	1930.82	1326.85		1640.00	250.00
001-0019513	28/12/2016	2016	1,285.02	1089.00	231.30	899.00				190.00
001-0018545	10/10/2016	2016	1,311.30	1111.27	236.03	1111.27				
001-0018546	10/10/2016	2016	533.36	452.00	96.00	452.00				
001-0018547	10/10/2016	2016	438.96	372.00	79.01	372.00				
001-0018664	18/10/2016	2016	219.48	186.00	39.51	186.00				
001-0018996	17/11/2016	2016	670.24	568.00	120.64	568.00				
001-0018997	17/11/2016	2016	533.36	452.00	96.00	452.00				
001-0018998	17/11/2016	2016	306.80	260.00	55.22	260.00				

001-0019069	23/11/2016	2016	61.36	52.00	11.04	52.00				
001-0019144	01/12/2016	2016	623.04	528.00	112.15	428.00				100.00
001-0019284	09/12/2016	2016	787.06	667.00	141.67	637.00				30.00
001-0019332	14/12/2016	2016	674.96	572.00	121.49	472.00				100.00
001-0019319	14/12/2016	2016	354.00	300.00	63.72	270.00				30.00
001-0019246	07/12/2016	2016	1,689.76	1432.00	304.16	882.00	520.00			30.00
001-0018874	07/11/2016	2016	1,317.20	1116.27	237.10	776.27				340.00
001-0018875	07/11/2016	2016	1,600.26	1356.15	288.05	429.15	827.00			100.00
001-0019304	12/12/2016	2016	3,435.30	2911.27	618.35	1024.27		1020.00	527.00	340.00
001-0019341	15/12/2016	2016	3,508.72	2973.49	631.57	2973.49				
001-0018554	11/10/2016	2016	515.66	437.00	92.82	437.00				
001-0017123	08/06/2016	2016	37,534.22	31808.66	6756.16	27585.34		1690.00		2533.32
001-0017775	05/08/2016	2016	19,674.14	16673.00	3541.35	15003.00	530.00			1140.00
001-0019122	29/11/2016	2016	1,054.92	894.00	189.89	394.00	470.00			30.00
001-0019258	09/12/2016	2016	9,077.64	7692.92	1633.98		2390.92	1030.00	1520.00	2752.00
001-0019296	12/12/2016	2016	434.48	368.20	78.21	368.20				
001-0019501	28/12/2016	2016	318.60	270.00	57.35	270.00				
001-0019433	21/12/2016	2016	8,297.76	7032.00	1493.60	4792.00		1300.00	310.00	630.00
001-0019204	02/12/2016	2016	15,198.40	12880.00	2735.71	12850.00				30.00
001-0018622	14/10/2016	2016	6,642.22	5629.00	1195.60	5479.00				150.00

001-0019340	15/12/2016	2016	43,931.63	37230.19	7907.69	12347.99	5947.20		18385.00	550.00
001-0018467	04/10/2016	2016	1,571.40	1331.69	282.85	1041.69				290.00
001-0018663	18/10/2016	2016	10,741.52	9102.98	1933.47	3662.98		2960.00		2480.00
001-0019271	09/12/2016	2016	2,491.28	2111.25	448.43	2111.25				
001-0019272	09/12/2016	2016	3,481.04	2950.03	626.59	2950.03				
001-0019288	12/12/2016	2016	3,175.67	2691.25	571.62	2606.85				84.40
001-0019299	12/12/2016	2016	118.00	100.00	21.24	100.00				
001-0019404	19/12/2016	2016	444.86	377.00	80.07	377.00				
001-0019491	27/12/2016	2016	2,964.56	2512.34	533.62	2512.34				
001-0019192	02/12/2016	2016	634.64	537.83	114.24	537.83				
001-0019193	02/12/2016	2016	108.56	92.00	19.54	92.00				
001-0019237	06/12/2016	2016	224.20	190.00	40.36	190.00				
001-0019287	12/12/2016	2016	448.40	380.00	80.71	380.00				
001-0019300	12/12/2016	2016	162.84	138.00	29.31	138.00				
001-0019354	15/12/2016	2016	165.20	140.00	29.74	140.00				
001-0019364	15/12/2016	2016	136.88	116.00	24.64	116.00				
001-0018788	01/11/2016	2016	2,292.62	1942.90	412.67	1165.90	270.00			507.00
001-0018880	08/11/2016	2016	3,000.00	2542.37	540.00	1552.25	807.12			183.00
001-0018908	10/11/2016	2016	1,133.06	960.22	203.95	780.22				180.00
001-0018908	10/11/2016	2016	2,659.72	2254.00	478.75	1187.00	887.00			180.00

001-0018953	14/11/2016	2016	3,907.22	3311.20	703.30	1945.20	800.00			566.00
001-0018995	17/11/2016	2016	401.20	340.00	72.22	340.00				
001-0019444	22/12/2016	2016	859.80	728.64	154.76	728.64				
001-0019480	27/12/2016	2016	1,276.36	1081.66	229.74	1081.66				
001-0019489	27/12/2016	2016	733.20	621.36	131.98	621.36				
001-0019508	28/12/2016	2016	1,564.14	1325.54	281.55	1325.54				
001-0019523	29/12/2016	2016	998.20	845.93	179.68	845.93				
001-0019279	09/12/2016	2016	2,067.46	1752.08	372.14	1752.08				
001-0019283	09/12/2016	2016	531.00	450.00	95.58	450.00				
001-0019297	12/12/2016	2016	317.42	269.00	57.14	269.00				
001-0019346	15/12/2016	2016	1,237.70	1048.90	222.79	1048.90				
001-0019352	15/12/2016	2016	764.60	647.97	137.63	647.97				
001-0019389	19/12/2016	2016	1,359.40	1152.03	244.69	1152.03				
001-0019074	23/11/2016	2016	1,624.22	1376.46	292.36	633.46	743.00			
001-0019099	25/11/2016	2016	3,370.14	2856.05	606.63	2158.05				698.00
001-0019142	01/12/2016	2016	10,080.56	8542.85	1814.50	6111.85		1621.00		810.00
001-0019194	02/12/2016	2016	815.24	690.88	146.74	690.88				
001-0019233	06/12/2016	2016	910.26	771.41	163.85	771.41				
001-0019234	06/12/2016	2016	2,200.96	1865.22	396.17	245.22		1620.00		
001-0019428	21/12/2016	2016	2,935.84	2488.00	528.45	2488.00				

001-0013230	17/07/2015	2015	114.43	96.97	17.46	6.97				90.00
001-0010993	16/01/2015	2015	4,779.89	4050.75	729.14	3980.75				70.00
001-0012170	08/05/2015	2015	7,488.85	6346.48	1142.37	856.48		3790.00		1700.00
001-0012220	11/05/2015	2015	5,942.62	5036.12	906.50	2846.12		690.00		1500.00
001-0012735	11/06/2015	2015	5,942.62	5036.12	906.50	2376.12	900.00		260.00	1500.00
001-0014307	07/10/2015	2015	73.35	62.16	11.19	32.16				30.00
001-0014966	04/12/2015	2015	1,634.95	1385.55	249.40	35.55	700.00		300.00	350.00
001-0011558	10/03/2015	2015	7,008.13	5939.09	1069.04	2039.09		2000.00		1900.00
001-0013683	20/08/2015	2015	6,932.66	5875.14	1057.52	3415.14	1600.00		60.00	800.00
001-0014812	20/11/2015	2015	7,008.11	5939.08	1069.03	1139.08		1500.00	400.00	2900.00
001-0014733	13/11/2015	2015	11,378.45	9642.75	1735.70	2392.75	1500.00		360.00	5390.00
001-0011653	19/03/2015	2015	30,875.97	26166.08	4709.89	15986.08		1500.00	3890.00	4790.00
			<b>S/1,820,975.00</b>	<b>S/1,543,199.16</b>	<b>S/319,623.59</b>	<b>S/840,053.71</b>	<b>S/175,580.49</b>	<b>S/172,642.51</b>	<b>S/189,393.44</b>	<b>S/165,529.00</b>

2017											
Datos del los comprobantes				Servicios de Analisis							
N°Facturaa	fecha	Año	Monto total	Base	Igv	Agua	Aire	Suelo	Salud ocupacional	Gastos Operativos administrativos	
001-0023574	26/12/2017	2017	3,849.28	3,262.10	587.18	598.91	901.00	630.70	441.49	690.00	
001-0019676	11/01/2017	2017	165.20	140.00	25.20	140.00					
001-0023439	14/12/2017	2017	2,621.13	2,221.30	399.83	1,845.30		216.00		160.00	
001-0022658	13/10/2017	2017	7,684.48	6,512.27	1,172.21	826.27	2,420.00			3,266.00	
001-0022692	18/10/2017	2017	8,284.18	7,020.49	1,263.69	3,823.49		567.00		2,630.00	
001-0019542	02/01/2017	2017	149.86	127.00	22.86	127.00					
001-0019559	03/01/2017	2017	194.70	165.00	29.70	165.00					
001-0019560	03/01/2017	2017	217.12	184.00	33.12	184.00					
001-0019562	03/01/2017	2017	232.46	197.00	35.46	197.00					
001-0020127	21/02/2017	2017	232.46	197.00	35.46	197.00					
001-0023228	01/12/2017	2017	165.20	140.00	25.20	140.00					
001-0023576	26/12/2017	2017	108.56	92.00	16.56	92.00					
001-0021114	02/06/2017	2017	566.40	480.00	86.40			480.00			
001-0021261	20/06/2017	2017	660.80	560.00	100.80	560.00					
001-0022953	06/11/2017	2017	113.28	96.00	17.28	66.00				30.00	
001-0022292	13/09/2017	2017	2,590.92	2,195.69	395.23	695.69	370.00	680.00		450.00	
001-0022293	13/09/2017	2017	630.92	534.68	96.24	384.68				150.00	
001-0022326	15/09/2017	2017	1,463.04	1,239.86	223.18		999.86			240.00	
001-0022381	20/09/2017	2017	975.24	826.47	148.77		586.47			240.00	
001-0022519	03/10/2017	2017	3,128.28	2,651.08	477.20	100.00	1,193.08		878.00	480.00	
001-0022615	11/10/2017	2017	106.20	90.00	16.20	90.00					
001-0023548	22/12/2017	2017	2,024.88	1,716.00	308.88	798.00		678.00		240.00	
001-0023563	22/12/2017	2017	1,864.40	1,580.00	284.40	200.00		1,140.00		240.00	
001-0023564	22/12/2017	2017	876.62	742.90	133.72	742.90					
001-0023565	22/12/2017	2017	505.69	428.55	77.14	308.55				120.00	
001-0023102	21/11/2017	2017	818.92	694.00	124.92		454.00			240.00	
001-0023341	07/12/2017	2017	1,354.64	1,148.00	206.64	230.00	678.00			240.00	
001-0023389	12/12/2017	2017	413.24	350.20	63.04	350.20					
001-0023447	14/12/2017	2017	866.59	734.40	132.19	734.40					
001-0023504	18/12/2017	2017	1,987.12	1,684.00	303.12		1,204.00			480.00	
001-0023505	18/12/2017	2017	1,456.12	1,234.00	222.12		754.00			480.00	
001-0022715	18/10/2017	2017	1,537.64	1,303.08	234.56	191.26	341.82	530.00		240.00	
001-0022762	20/10/2017	2017	1,537.64	1,303.08	234.56	291.26	241.82	530.00		240.00	
001-0022763	20/10/2017	2017	519.20	440.00	79.20	440.00					
001-0022764	20/10/2017	2017	637.00	539.83	97.17	539.83					
001-0022765	20/10/2017	2017	1,537.64	1,303.08	234.56	291.26		130.00	641.82	240.00	
001-0022974	08/11/2017	2017	1,084.78	919.31	165.47	479.31	200.00			240.00	
001-0023289	04/12/2017	2017	528.64	448.00	80.64	448.00					
001-0023311	05/12/2017	2017	368.16	312.00	56.16	112.00	200.00				
001-0023448	14/12/2017	2017	1,038.40	880.00	158.40	880.00					
001-0023524	20/12/2017	2017	1,038.40	880.00	158.40	880.00					
001-0023566	22/12/2017	2017	377.60	320.00	57.60		320.00				
001-0023567	22/12/2017	2017	377.60	320.00	57.60		320.00				
001-0023086	20/11/2017	2017	4,112.30	3,485.00	627.30	3,335.00				150.00	
001-0022582	06/10/2017	2017	599.44	508.00	91.44	478.00				30.00	
001-0021341	16/06/2017	2017	199.44	169.02	30.42	139.02				30.00	
001-0000367	09/01/2017	2017	724.52	614.00	110.52	614.00					
001-0023113	06/11/2017	2017	34.98	29.64	5.34	29.64					
001-0023267	04/12/2017	2017	2,264.42	1,919.00	345.42	579.00				1,340.00	
001-0023268	04/12/2017	2017	4,446.24	3,768.00	678.24	490.00	1,368.00	130.00		1,780.00	
001-0021242	16/06/2017	2017	24.99	21.18	3.81					21.18	
001-0020162	15/02/2017	2017	9,296.83	7,878.67	1,418.16	7,833.67				45.00	
001-0022925	31/07/2017	2017	340.16	288.27	51.89	288.27					
001-0023384	12/12/2017	2017	529.67	448.87	80.80		448.87				
001-0023550	22/12/2017	2017	4,001.47	3,391.08	610.39	933.47	947.21	400.40		1,110.00	
001-0023573	26/12/2017	2017	5,667.45	4,802.92	864.53	761.15	1,213.57		1,773.20	1,055.00	
001-0023355	07/12/2017	2017	5,066.21	4,293.40	772.81	575.19	947.21		1,716.00	1,055.00	
001-0023356	07/12/2017	2017	5,066.21	4,293.40	772.81	575.19	947.21		1,716.00	1,055.00	
001-0023356	07/12/2017	2017	2,526.38	2,141.00	385.38	2,096.00				45.00	
001-0000377	21/02/2017	2017	31.35	26.57	4.78	26.57					
001-0021205	13/06/2017	2017	212.12	179.76	32.36	179.76					
001-0021692	21/07/2017	2017	212.12	179.76	32.36	179.76					
001-0021997	18/08/2017	2017	904.69	766.69	138.00	704.69				62.00	
001-0020896	16/05/2017	2017	1,013.17	858.62	154.55	628.62				230.00	
001-0023320	06/12/2017	2017	113.28	96.00	17.28				96.00		
001-0023388	12/12/2017	2017	970.43	822.40	148.03	110.40			712.00		
001-0023391	12/12/2017	2017	509.76	432.00	77.76	432.00					
001-0023549	22/12/2017	2017	302.08	256.00	46.08				256.00		
001-0023350	07/12/2017	2017	1,408.86	1,193.95	214.91	953.95				240.00	
001-0022602	10/10/2017	2017	3,307.70	2,803.14	504.56	1,013.10	1,745.04			45.00	
001-0023124	22/11/2017	2017	94.40	80.00	14.40	50.00				30.00	
001-0023238	01/12/2017	2017	59.00	50.00	9.00	50.00					
001-0023240	01/12/2017	2017	403.56	342.00	61.56					342.00	
001-0023397	13/12/2017	2017	94.40	80.00	14.40					80.00	
001-0023472	15/12/2017	2017	1,416.00	1,200.00	216.00	450.00	600.00			150.00	
001-0021104	02/06/2017	2017	739.86	627.00	112.86	502.00				125.00	



001-0019912	01/02/2017	2017	606.52	514.00	92.52	474.00				40.00
001-0020145	23/02/2017	2017	700.80	593.90	106.90	280.00				313.90
001-0023339	07/12/2017	2017	1,319.74	1,118.42	201.32	938.42				180.00
001-0023522	20/12/2017	2017	3,972.06	3,366.15	605.91	3,096.15				270.00
001-0023409	13/12/2017	2017	23,107.43	19,582.57	3,524.86	8,661.05	2,690.00	4,678.00	1,050.00	2,503.52
001-0020439	29/03/2017	2017	658.60	558.14	100.46	558.14				
001-0022961	06/11/2017	2017	87.00	73.73	13.27	73.73				
001-0023316	05/12/2017	2017	3,435.16	2,911.15	524.01	1,271.15			600.00	1,040.00
001-0021811	04/08/2017	2017	30.54	25.88	4.66		25.88			
001-0022330	15/09/2017	2017	300.07	254.30	45.77	134.30				120.00
001-0021032	10/05/2017	2017	200.16	169.63	30.53	139.63				30.00
002-0000336	05/01/2017	2017	1,634.96	1,385.56	249.40		1,385.56			
002-0000337	05/01/2017	2017	112.02	94.93	17.09	94.93				
002-0000538	09/06/2017	2017	1,634.96	1,385.56	249.40	1,385.56				
001-0023234	01/12/2017	2017	10,329.48	8,753.80	1,575.68	949.40	1,280.40	454.00		6,070.00
001-0022299	17/07/2017	2017	1,050.87	890.57	160.30	540.57				350.00
001-0021792	03/08/2017	2017	88.00	74.58	13.42	74.58				
001-0022920	02/11/2017	2017	188.55	159.79	28.76	159.79				
001-0023541	22/12/2017	2017	154.84	131.22	23.62		86.22			45.00

001-0021162	08/06/2017	2017	1,801.92	1,527.05	274.87	1,257.05				270.00
001-0021232	14/06/2017	2017	1,912.38	1,620.66	291.72	740.66				880.00
001-0023134	23/11/2017	2017	15,791.94	13,383.00	2,408.94	269.00	200.00	1,124.00	10,980.00	810.00
001-0023227	01/12/2017	2017	5,236.94	4,438.08	798.86	3,498.08				940.00
001-0023327	07/12/2017	2017	129.80	110.00	19.80			110.00		
001-0023536	21/12/2017	2017	5,159.62	4,372.56	787.06	3,432.56		160.00		780.00
001-0020297	08/03/2017	2017	3,766.77	3,192.18	574.59	2,282.18				910.00
002-0000693	28/09/2017	2017	15,151.33	12,840.11	2,311.22	7,618.11	5,222.00			
002-0000694	28/09/2017	2017	655.68	555.66	100.02	555.66				
002-0000695	28/09/2017	2017	2,334.96	1,978.78	356.18	1,978.78				
002-0000726	17/10/2017	2017	441.43	374.09	67.34	374.09				
002-0000727	17/10/2017	2017	161.70	137.03	24.67	137.03				
002-0000789	28/12/2017	2017	515.42	436.80	78.62	436.80				
002-0000790	28/12/2017	2017	1,694.95	1,436.40	258.55	1,368.00				68.40
002-0000791	28/12/2017	2017	1,963.52	1,664.00	299.52		1,664.00			
002-0000792	28/12/2017	2017	2,030.54	1,720.80	309.74		1,720.80			
002-0000793	28/12/2017	2017	1,601.12	1,356.88	244.24		1,356.88			
002-0000794	28/12/2017	2017	937.63	794.60	143.03	794.60				
002-0000780	19/12/2017	2017	1,259.06	1,067.00	192.06		1,067.00			

002-0000781	19/12/2017	2017	637.20	540.00	97.20	540.00				
002-0000785	20/12/2017	2017	10,320.26	8,745.98	1,574.28					8,745.98
002-0000786	20/12/2017	2017	2,870.27	2,432.43	437.84					2,432.43
002-0000787	20/12/2017	2017	507.99	430.50	77.49	430.50				
002-0000788	28/12/2017	2017	635.36	538.44	96.92	538.44				
002-0000774	13/12/2017	2017	2,489.89	2,110.08	379.81					2,110.08
002-0000775	13/12/2017	2017	195.15	165.38	29.77		165.38			
002-0000776	13/12/2017	2017	9,583.67	8,121.75	1,461.92			8,121.75		
002-0000777	13/12/2017	2017	12,220.50	10,356.36	1,864.14	2,669.78	7,686.58			
002-0000778	19/12/2017	2017	991.20	840.00	151.20	840.00				
002-0000779	19/12/2017	2017	555.07	470.40	84.67	470.40				
002-0000768	11/12/2017	2017	110.00	93.22	16.78		93.22			
002-0000769	11/12/2017	2017	87.00	73.73	13.27		73.73			
002-0000770	11/12/2017	2017		0.00	0.00					
002-0000771	11/12/2017	2017	115.87	98.19	17.68	98.19				
002-0000772	13/12/2017	2017	272.58	231.00	41.58	231.00				
002-0000773	13/12/2017	2017	195.15	165.38	29.77	165.38				
002-0000762	28/11/2017	2017	2,408.38	2,041.00	367.38					2,041.00
002-0000763	28/11/2017	2017	1,581.20	1,340.00	241.20					1,340.00

002-0000763	28/11/2017	2017	1,581.20	1,340.00	241.20					1,340.00
002-0000764	11/12/2017	2017		0.00	0.00					
002-0000765	11/12/2017	2017	234.00	198.31	35.69	198.31				
002-0000766	11/12/2017	2017		0.00	0.00					
002-0000767	11/12/2017	2017		0.00	0.00					
002-0000756	17/11/2017	2017	515.42	436.80	78.62		436.80			
002-0000757	17/11/2017	2017	564.98	478.80	86.18	478.80				
002-0000758	28/11/2017	2017	416.30	352.80	63.50		352.80			
002-0000759	28/11/2017	2017	1,754.42	1,486.80	267.62		1,486.80			
002-0000760	28/11/2017	2017	850.45	720.72	129.73		720.72			
002-0000761	28/11/2017	2017	998.39	846.09	152.30		375.45			470.64
002-0000748	09/11/2017	2017	6,106.40	5,174.92	931.48	5,174.92				
002-0000749	09/11/2017	2017	2,240.89	1,899.06	341.83	1,899.06				
002-0000751	17/11/2017	2017	5,243.27	4,443.45	799.82	3,219.96	1,223.49			
002-0000752	17/11/2017	2017	200.72	170.10	30.62				170.10	
002-0000753	17/11/2017	2017	1,579.42	1,338.49	240.93		1,338.49			
002-0000755	17/11/2017	2017	459.42	389.34	70.08		389.34			
002-0000744	09/11/2017	2017	8,375.23	7,097.65	1,277.58	1,977.65	2,580.00	590.00	1,100.00	850.00
002-0000745	09/11/2017	2017	713.96	605.05	108.91		431.05	144.00		30.00

001-0018760	26/10/2016	2016	74.71	63.31	11.40	63.31				
001-0019150	01/12/2016	2016	461.74	391.31	70.43				391.31	
001-0019130	01/12/2016	2016	102.00	86.44	15.56				86.44	
001-0017974	24/08/2016	2016	141.60	120.00	21.60		90.00			30.00
001-0018053	01/09/2016	2016	540.44	458.00	82.44		208.00			250.00
001-0018060	26/08/2016	2016	80.80	68.47	12.33		68.47			
001-0016551	22/04/2016	2016	86.00	72.88	13.12		42.88			30.00
001-0018554	11/10/2016	2016	515.66	437.00	78.66		237.00			200.00
001-0018822	03/11/2016	2016	309.18	262.02	47.16		232.02			30.00
001-0019432	21/12/2016	2016	3,810.59	3,229.31	581.28		1,835.31		714.00	680.00
001-0019311	13/12/2016	2016	785.88	666.00	119.88		636.00			30.00
001-0018608	13/10/2016	2016	317.62	269.17	48.45		139.17			130.00
001-0019036	21/11/2016	2016	328.04	278.00	50.04		248.00			30.00
001-0019275	09/12/2016	2016	167.56	142.00	25.56		142.00			
001-0019276	09/12/2016	2016	320.96	272.00	48.96		142.00			130.00
001-0019393	19/12/2016	2016	167.56	142.00	25.56		142.00			
001-0019530	29/12/2016	2016	320.96	272.00	48.96		272.00			

S/1,726,794.23 S/1,463,384.94 S/263,409.29 S/571,940.67 S/301,652.59 S/178,916.51 S/131,739.62 S/279,135.55

## Anexo 4: Evidencia de la visita a la empresa

Visita al area de laboratorio



Visita al área de laboratorio de Química y Microbiología



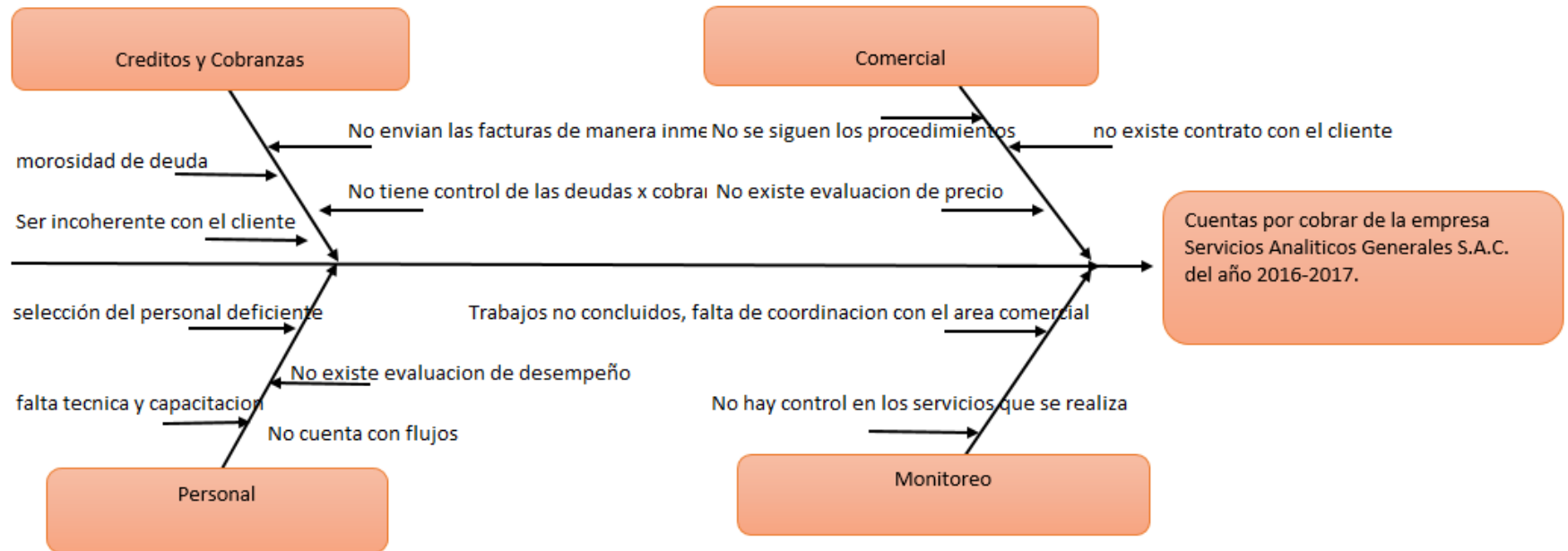


Compartir por cumpleaños con los chicos de monitoreo.



## MATRICES DE TRABAJO

### 1. Matriz de causa efecto para definir el problema



## 2. Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Neoclásica	Idalberto Chiavenato	Chiavenato (2006) “La administración consiste en orientar dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo común. el administrador hace posible que el grupo alcance sus objetivos con una mínima inversión de recursos y esfuerzos”(p.131)	En toda organización existe la administración, aquello que se encarga de conducir de forma ordenada y eficiente a toda la organización con el propósito de lograr el objetivo propuesto, además controla y evalúa el desempeño de cada trabajador a través de evaluaciones las cuales minimizan el esfuerzo en el trabajo, brindándoles todas las herramientas y recursos necesarias para que realice su labor, con el propósito de lograr el objetivo común. (Chiavenato, 2006).	La teoría del autor sirve para conocer la importancia de la administración dentro de una organización, la cual se encargará de dirigir y controlar al personal con el propósito de lograr el objetivo trazado. es por ello que se deben de realizar actividades grupales que faciliten y reduzcan los esfuerzos y recursos, promoviendo la aplicación de criterios que contribuyan al desarrollo de la organización.	(Chiavenato, 2006)	<a href="http://repositorio.uwper.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/T061_45876458_T.pdf?sequence=1&amp;isAlloved=y">http://repositorio.uwper.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/T061_45876458_T.pdf?sequence=1&amp;isAlloved=y</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Motivación	Frederick Herzberg	Herzberg citado en Kotler(2009) el desarrollo de la teoría se basa en dos factores, desmotivación y motivación, la ausencia de factores Desmotivadores no es suficiente para que se produzca una compra, sino es necesario que exista factores motivadores.(p.184)	En la teoría el autor nos indica que las personas al igual que los clientes deben ser motivadas, impulsándolos a comprometerse con la satisfacción de sus objetivos, la disminución de factores desmotivadores se dará con la satisfacción que obtiene el cliente al estar satisfecho con lo que adquiere, el cliente estará desmotivado cuando ya no requiera del bien o servicios prestado, por lo tanto, crea desmotivación e insatisfacción logrando irse a la competencia, por ello las organizaciones invierten en infinidades de publicidades y marketing para captar y mantener la cartera de clientes. (Kotler, 2009).	Esta teoría se aplica buscando las técnicas y herramientas que logren satisfacer las necesidades de los clientes, como se sabe, hoy en día las empresas buscan tener contentos y satisfechos a sus clientes, complaciéndolos en todo lo que requieran en la adquisición del bien o servicios, con la intención de evitar que se vayan, es importante también mantener motivado a los trabajadores ya que depende de ellos que la empresa logre sus objetivos.	(Kotler & Keller , Direccion de marketing , 2006)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=CoHT8SmJVDOC&amp;pg=PA184&amp;dq=teoria+del+comportamiento+del+consumidor+segun+kotler+2009&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwifr-PYy7rdAhXQuVkJHRCPDbwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=teoria%20del%20consumidor%20segun%20kotler%2009&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=CoHT8SmJVDOC&amp;pg=PA184&amp;dq=teoria+del+comportamiento+del+consumidor+segun+kotler+2009&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwifr-PYy7rdAhXQuVkJHRCPDbwQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=teoria%20del%20consumidor%20segun%20kotler%2009&amp;f=false</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Humanistas	Charlotte Buhler	Bühler (1935) la verdadera meta de los seres humanos, es la autorrealización que pueden alcanzar al cumplir consigo mismo y con el mundo, la experiencia de la vida producto de la creatividad, la mayoría de los seres humanos evalúa su existencia en términos de autorrealización o de fracaso.(p.40)	En la teoría humanista, indica la satisfacción de las personas es cuando logran concluir un objetivo en un plazo determinado, producto de la práctica y constantes hábitos de superación, por lo general se logra a través de la experiencia. También se basa en la motivación que existe dentro de la organización.(Buhler, 1935)	En la empresa deben de implementarse charlas de motivación que impulsen a los trabajadores a cumplir con el objetivo, ayudara al personal a alcanzar su autorrealización a través de la experiencia y creatividad.	(R., 1997)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=ZnHbCKUC1SUC&amp;pg=PA39&amp;dq=teoria+humanista&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjaqsqFwqHdAhUR0VMKHdw mAwEQ6AEILTAB#V=Onepage&amp;q=teoria%20humanista&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=ZnHbCKUC1SUC&amp;pg=PA39&amp;dq=teoria+humanista&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjaqsqFwqHdAhUR0VMKHdw mAwEQ6AEILTAB#V=Onepage&amp;q=teoria%20humanista&amp;f=false</a>

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Preferencia por la liquidez	John Maynard Keynes	<p>Keynes (2005) los tres motivos por los cuales los individuos componen la demanda monetaria optando por la liquidez y el dinero son: *transacciones: es tener dinero en efectivo en lugar de depositar, ya que facilita las operaciones cotidianas.</p> <p>*Precaución: Las personas cuentan con gastos imprevistos de diversos tipos y esto los lleva a contar con dinero en mano al preocuparse por situaciones y seguridad.</p> <p>*Especulación: la conservación en mano del dinero es posible acceder a operaciones u oportunidades de inversión y especulación con las cuales obtienen beneficio.(p.6)</p>	<p>En la teoría la preferencia por la liquidez, el autor nos demuestra porque las personas prefieren tener su dinero en efectivo y mantener su liquidez, ya que tenerlo en el banco no le generaría mucho beneficios, porque si las operaciones son cotidianas sería mejor mantenerlo en efectivo, y esto no le generaría mayor sobre costo, en cambio si lo tuviera en bancos sería en caso tenga bono y/o otros títulos valores la cual les generaría un beneficio económico a largo plazo, también es importante mantener el dinero en efectivo ante cualquier circunstancia, ya que es más factible llevarlo, en caso si lo tendría en bancos es más riesgoso debido a la inseguridad que se vive hoy en día, otros de los motivos también es que cuando se presenta operaciones de inversión es más fácil acceder a ello generando mayor beneficio, ya que no se tendría que pagar interés. (Keynes 2005).</p>	<p>La teoría de Keynes se aplica a la organización de diversas formas, la primera se debe de tener dinero en mano solo para cubrir las necesidades básicas, y el resto por la responsabilidad y el valor es mejor tener en el banco ya que nos permite evitar altos riesgo debido a la inseguridad que se vive, además el dinero de la empresa se puede invertir en la banca a través de la compra de bonos o letra y otros títulos valores por las cuales se puede obtener una minina rentabilidad a largo plazo, caso contrario a tenerlo en la mano es que no genera ningún beneficio económico.</p>	(Keynes , 2005)	<a href="http://macareo.pucp.edu.pe/~mplaza/001/apuntes_de_clases/teoria_macroeconomica/keynes_tasa_inter_pref_liquid ez.pdf">http://macareo.pucp.edu.pe/~mplaza/001/apuntes_de_clases/teoria_macroeconomica/keynes_tasa_inter_pref_liquid ez.pdf</a>



Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	De los Riesgo	Rene Ramos Pazo	Ramos(1999) trata de resolver quien debe de soportar la perdida, si el deudor no puede cumplir con sus obligaciones de entrega por haberse destruido entonces la responsabilidad solo seria del deudor.(p.262)	En esta teoría de los Riesgos el autor manifiesta cuales son las obligaciones que debe tener el vendedor y de cómo afrontarlo los sucesos imprevistos que se genera en las transacciones comerciales, se entiende que cuando exista un contrato por la venta que se realiza se tiene que estipular los riesgo que genera la venta, estos riesgos pueden ser, por casos fortuitos, como robos, incendios, asaltos etc., en la cual la empresa sería la única responsable en la entrega de bien o servicios, y el comprador estaría en la obligación de solicitar la finalización del contrato o la retribución por los daños ocasionados por el cliente. (Ramos, 1998).	La teoría del autor se aplica dando a conocer a la organización los riesgos que se tiene al momento de realizar la venta de bienes o la prestación de servicios, en caso el cliente no se encuentra satisfecho con el bien o servicio tiene la potestad de finiquitar la transacción, o solicitar el cambio o devolución del bien o servicio, para ellos se tiene que tomar medidas y evitar los riesgos, que, por lo general, se da por no tener un control de calidad en los productos que se ofrece.	(Ramos, 1999)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=mfu_pNO_5YcMC&amp;pg=PA262&amp;dq=teoria+de+los+riesgos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjgIp3D9LrdAhXGBiwKHTUQAR4Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20los%20riesgos&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=mfu_pNO_5YcMC&amp;pg=PA262&amp;dq=teoria+de+los+riesgos&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjgIp3D9LrdAhXGBiwKHTUQAR4Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=teoria%20de%20los%20riesgos&amp;f=false</a>

### 3. Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
1	Cadenas Maribel, Blanca M., Velasco B	2014	Incidenia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa social de estado prestadora de servicios de salud	<a href="http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/15182/20779775">http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/15182/20779775</a>	<b>DOI:</b> 10.17533/udea.rfnsp	Enfoque: descriptiva Diseño: documental Método: Población: estados financieros certificados Técnica de muestreo: anuales Muestra: las cuentas x cobrar Técnica/s: digitación, análisis financieros y aplicación de coeficiente y ratios Instrumento/s:	Crecimiento acelerado de los costos y gastos de venta de servicios. Ineficiencia en el aprovechamiento de los recursos para generar excedentes. No cuenta con suficiente flujo de recursos para responder sus obligaciones a corto plazo por lo tanto su liquidez se afecta a las cuentas por cobrar.	Ante la problemática que refleja el hospital por la alta tasa de morosidad de la cartera y la insostenibilidad financiera, la institución requiere con urgencia promover lineamientos y estrategias financieras que conduzcan al mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la prestación de servicio de salud. Aprovechar su fuerza financiera con el fin de diseñar estrategias de intercambio de servicios mediante convenios nacionales e internacionales. Establecer en corto plazo políticas de cobranzas que permitan optimizar la liquidez y realizar un control efectivo y eficiente en los costos y gastos e la administración
<b>Redacción final</b>								
Cárdenas, Blanca y Velasco (2014) este trabajo se realizó para determinar la <i>incidenia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa social del estado prestadora de servicios de salud</i> , su DOI: 10.17533/udea.rfnsp, su <a href="http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/15182/20779775">http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/15182/20779775</a> la publicación lo realizo para evaluar el grado de morosidad que existe en las cuentas por cobrar y como esto afecta a la rentabilidad de la empresa y la liquidez. En este trabajo de investigación, se utilizó el enfoque descriptivo, con el diseño documental, la población son los estados financieros certificados, la muestra se realizó a las cuentas por cobrar, utilizando las técnicas de análisis financieros y aplicaciones de coeficientes y ratios, en el resultado se demostró el incremento apresurado de los precio y desembolsos de las transacciones de venta y servicios, la deficiencia en la explotación de los recursos produce sobrantes, no tener el control del crecimiento de las cuentas por cobrar, influye directamente en la sostenibilidad financiera del hospital y no tener solvencia, la organización no podrá cumplir con sus responsabilidades a corto plazo, en conclusión se determinó que las dificultades que presenta el hospital se debe a la elevada tasa de morosidad, esto se da porque el hospital no cuenta con técnicas ni métodos que nos impulse a realizar la cobranza, por el cual se debe canalizar el mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la asistencia de servicio de la salud, permitiendo una optimización de los recursos y la liquidez.								
<b>Referencia</b>								
Cardenas, M., Blanca , M., & Velasco , B. (2014). Incidenia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa social el estado prestadora de servicios de salud . <i>Facultad Nacional de Salud Publica</i> , 16-25.								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
3	Cadona Gómez Daniela , Cano Atehortua Juliana Andrea.	2017	Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el hospital marco Fidel Suarez de Bello	www.funlam.edu.co/revistas/index.php/JSR/article/download/2579/1949	<b>Doi:</b> <a href="https://doi.org/10.21501/25007858.2579">https://doi.org/10.21501/25007858.2579</a>	Enfoque: descriptiva-documental Diseño: Método: Población: estados financieros y los presupuestos y las notas comparativas de los EEFF correspondientes al periodo 2014-2015. Técnica de muestreo: análisis de cada partida de las cuentas que representa el EEFF. Muestra: ciclos de liquidez, caja y capital de trabajo Técnica/s: Instrumento/s:	Con base en la aplicación de los inductores de valor analizados se observa que el hospital presenta dificultades en el manejo de los recursos corrientes debido que el ciclo de liquidez se presenta 2 veces en el año, en consecuencia afecta la productividad del capital de trabajo neto operativo donde por cada mil pesos vendidos se requiere - \$325 pesos para poder soportar la operación de la entidad	Por la naturaleza del hospital y por los servicios que presta a la sociedad las dificultades financieras y administrativas afectan notablemente a los usuarios, empleados y contratista debido a que la entidad no logra satisfacer la atención necesaria y oportuna a la comunidad. La crisis financiera y administrativa en los hospitales afecta también al capital humano por lo que el personal que labora en estas entidades puede ser reemplazado por procesos sistemáticos que requiere conocimiento científico y calificado en el área de medicina.
<b>Redacción final</b>								
<p>Cadona y Cano (2017), la investigación de autor trata del <i>Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el hospital marco Fidel Suarez de Bello</i>. la investigación se realizó para identificar los factores que está incidiendo en el desempeño contable y financiero del hospital, su <b>Doi:</b> <a href="https://doi.org/10.21501/25007858.2579">https://doi.org/10.21501/25007858.2579</a>, el <a href="http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/JSR/article/download/2579/1949">www.funlam.edu.co/revistas/index.php/JSR/article/download/2579/1949</a> su objetivo es identificar los elementos que están afectando la situación financiera de la empresa poniendo en riesgo la prestación de servicios. Este proyecto tiene enfoque descriptivo y documental, su población son los estados financieros auditados del periodo 2014y 2015, la técnica que se utilizará será el análisis de cada partida que componen el estado financiero, su muestra son los ciclos de liquidez y del capital de trabajo con la que cuenta la empresa.</p> <p>Resultado, En conclusión es que la crisis financiera está afectando a todo el personal que labora en el centro hospitalario debido a que los empleados no tienen la misma capacitación en la gestiones administrativas ya que son profesionales dedicados al cuidado y tratamiento de la salud por ello desconocen del tema de las gestiones tanto administrativas y contables, es esencial que la gerencia tome medidas antes esta situación para que los pacientes no se vean afectados, la reestructuración y planeamiento de estrategias, poder medir la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos económicos en la operaciones de la entidad</p>								
<b>Referencia</b>								
Cadona y Cano (2017), <i>Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el hospital marco Fidel Suarez de Bello</i> , investigación Medellín-Colombia.								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
4	Luz Marina Argüellon-Rincón, Paola Andrea Romero-Rojas	2017	Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales	<a href="https://revistas.ucc.edu.co/index.php/dotr/article/view/2212">https://revistas.ucc.edu.co/index.php/dotr/article/view/2212</a>	<a href="https://doi.org/10.16925/greylit.2212">https://doi.org/10.16925/greylit.2212</a>	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: Población: 200 entidades comerciales Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: documental, entrevista Instrumento/s: cuestionario	Las encuestas arrojaron deficiencia en el ambiente de control no hay valoración de los riesgos poca asistencia de actividad de control, falta de información y comunicación entre los empleado y administradores y se pudo evidencia que el 74% de las empresas encuestados en su mayoría no aplican la NIC.	La empresa presenta deficiencia en ambiente de control valoración de riesgos en su monitoreo y actividad de control y en la información y comunicación y en su actividad de control no hay cumplimiento de las normas, no hay políticas de crédito establecidos, falta de personal capacitado para ejercer las funciones y no hay manual de funciones. No valorar los riesgos en el manejo de sus ventas a crédito carecen de identificación por tal razón no la valoran y al no realizar este análisis no ejerce la actividad de control convirtiéndose en un problema.
<b>Redacción final</b>								
<p>Argüellon y Romero (2017), en su artículo se menciona las <i>Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales</i>, el objetivo de la investigación es presentar las estrategias e control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales. El problema se visualizó en el manejo de cartera de las empresas que manejan instrumentos financieros, su metodología se tomó en una población a 200 entidades comerciales en donde se aplicó cuestionario de preguntas enfocados al control interno, y el resultado permitió identificar los defectos del ambiente de control y la variación de los riesgos por la falta de control, se concluyó que las empresas presentan una serie de problemas como la carencia de falta de inspección, no se informa ni se monitoreo las actividades, tampoco hay ejecución de los reglamentos establecidos por el cual afectan el desempeño de los empleados, tampoco estiman los riesgos que se genera por la venta al crédito, no ejercen actividad de control, es por ello que la gerencia difícilmente detecta la realidad del problema. Es fundamental para las empresas tener una serie de habilidades que nos permita mejorar el control tanto administrativo como contable, sobre todo el control de las cuentas por cobrar ya que representa el activo más representativo de la organización.</p>								
<b>Referencia</b>								
<p>Argüellon y Romero (2017), <i>Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales</i>, la tesis se realizó para obtener la maestría, Colombia.</p>								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
5	Carrera Navarrete Chirley	2015	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015	<a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf</a>		Enfoque: Cuantitativo descriptivo explicativo Diseño: no experimental Método: deductivo Población: cuentas por cobrar Técnica de muestreo: Muestra: cuentas por cobra Técnica/entrevistas, observación y encuestas Instrumento/s: Cuestionario	Se evidencio que la empresa no cuenta con normas ni procedimientos establecidos en el manual de funciones por lo afecta al desempeño de sus empleados. No se aplica las políticas de crédito, el personal desconoce del tema. Se tiene que tener control de las aprobaciones de la línea de crédito otorgado a los clientes para llevar mejor la gestión de cobros.	El proceso de gestión de cobranza no es muy bueno no existe monitoreo del área para verificar el cumplimiento de las funciones, no existe un sistema que les permita tener controlado la cartera de clientes morosos. Debería haber periodo de evaluación de los créditos.
<b>Redacción final</b>								
<p>Navarrete (2015) en su tesis <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Industrial SA en el año 2015</i>, tiene por objetivo analizar la gestión de cobranza de la empresa industrial del año 2015, realizar una evaluación de control interno y proceso de crédito y cobranza. en su metodología tienes enfoque cuantitativo descriptivo con un diseño no experimental su método es deductivo uso la técnica de la entrevista, cuestionario y a observación, sus resultados demuestran que la empresa no cuenta con normas y parámetros establecidos, también se evidencio la falta de interés de parte del personal a cargo del cobro, y que no se tienes control de las deudas. en conclusión, es que la gestión de cobranza no se cumple de acuerdo al manual de funciones, debería implementar un sistema de cobranza para que tengan mayor control de la deuda y así también evaluar el proceso de líneas de crédito otorgados a los clientes, este sistema permitirá tener información actualizado de la realidad de la gestión de cobro, es fundamental que exista una recuperación oportuna de la cartera de clientes y realizar la provisión de las deuda incobrable, siempre y cuando se agote toda posibilidad de cobro.</p>								
<b>Referencia</b>								
<p>Navarrete (2015) en su tesis <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Industrial SA en el año 2015</i>, la tesis fue realizado para obtener el título de contador público, Guayaquil Ecuador, universidad politécnico Salesiano Ecuador</p>								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
6	Josefa Esther Arroba Salto, Tatiana Solís Cabrera	2017	Cuentas x cobrar y su incidencia en la liquidez	<a href="http://www.eumed.net/course/con/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html">http://www.eumed.net/course/con/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html</a>		Enfoque: cualitativo Diseño: descriptivo y explicativo Método: analítico, histórico y documental Población: datos obtenidos del estado financiero. Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: documental, entrevista Instrumento/s:	Se tiene que diseñar un manual de políticas de crédito para el análisis crediticio. Se tiene que elaborar reportes de las carteras de clientes con mayor morosidad. Se tiene que revisar dos veces por semanas los reportes de las carteras de clientes y establecer estrategias de cobro. Capacitar a los empleados de temas en políticas de procesos en las cuentas por cobrar. Aprovechar la herramienta de crédito y revisar el historial crediticio de los clientes. Analizar los estados financieros con los indicadores de gestión y liquidez.	La empresa no cuenta con programas de capacitación al personal en temas de crédito y de cobranza, al igual que en tareas financieras, lo que origina el desconocimiento de impacto que tiene la incobrabilidad en la liquidez de la compañía. No se toma medidas legales para la recuperación de la cartera morosa. No se efectuó análisis de los indicadores financieros para evaluar a situación de la empresa. De acuerdo a los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar no podemos concluir si corresponden a síntomas de buena salud financiera, debido los antecedentes: no poseen políticas ni procedimientos de créditos y cobranza por escrito por lo que otorga créditos, no se realiza análisis por clientes para otorgamiento de crédito.
<b>Redacción final</b>								
Arroyo, Solís (2017) en este artículo el autor nos habla de las <i>Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez</i> , el objetivo de esta investigación es adaptar las políticas crediticias al comportamiento variable que presentan las ventas durante el año, lo que permite a mantener equilibrio en la liquidez, coordinar entre las diferentes áreas de ventas, créditos y evitar las cuentas incobrables. tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y explicativo el método es analítico y documental, su población son los datos obtenidos de los estados financieros, su muestra son los estados financieros, el resultado obtenido, diseñar manual de políticas y procedimientos financieros, obtener reportes mensuales sobre la situación de los clientes morosos, brindar capacitación al personal, aprovechar todas las herramientas de cobranza, analizar los indicadores de gestión y liquidez, conclusión analizar los indicadores financieros para controlar evaluar las actividades de la empresa, lo cual permitirá determinar las causantes de las decisiones tomadas y mejorar las estrategias de cobro y crédito, diseñar un sistema de control adecuado de las fechas de vencimiento de los créditos, monitorear periódicamente los créditos otorgados, realizar análisis de riesgo por cada cliente. Incrementar al equipo de trabajo un departamento legal para que ayude en temas de morosidad de la cartera.								
<b>Referencia</b>								
Arroyo, Solís (2017) <i>Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez</i> , la investigación se realizó para obtener el título de contador público, lugar Ecuador.								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
7	Pérez Guevara Tatiana, Ramos Garrido Marilyn	2016	Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1">http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1</a>	doi:C.I: 15.631.324	Enfoque: Diseño: Experimental Método: Población: rubros contables de la empresa, ciudad de Trujillo.  Técnica de muestreo: recolección de datos, encuesta, entrevista, análisis documental, cuadros estadísticos y ratios. Muestra: cuentas por cobrar de enero a junio 2016 Técnica/s: Instrumento/s:	La implementación de un sistema de control interno permitió la empresa recuperar las cuentas x cobrar y a tener más liquidez, permitiendo el pago de sus obligaciones comerciales y financieras y otras cuentas x pagar. También se incrementó el fondo de caja y banco y disminuyó la deuda a crédito. Con ello el índice de morosidad disminuyó en un 27%.	Se analizó la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la liquidez de Bagservis SAC al 30 junio de 2016, en la que se concluyó que el sistema de control influyó en la liquidez permitiendo recuperar 257,826 soles que los clientes no pagaron oportunamente, con el cual la liquidez aumentó en un 0.70, recuperando la cartera vencida, también se incrementó caja y bancos, con el cual se logró pagar las obligaciones financieras y otros pasivos de corto plazo. Se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo.
<b>Redacción final parafraseo</b>								
Pérez y Ramos (2016), Realizo el trabajo de investigación titulado la <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C.</i> , la tesis se realizó para obtener el título profesional, su doi:C.I:15.631.324, su link <a href="http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1">http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1</a> , el objetivo fue examinar las cuentas por cobrar y la implementación de técnicas de control interno en la liquidez, su metodología en el diseño fue experimental, su población es todo el rubro contable de la empresa que se encuentran en la ciudad de Trujillo, su técnica de muestreo son recolectar los datos, entrevista, encuestas, análisis documental, cuadros estadísticos y los ratios financieras, la muestra se realizó a las cuentas por cobrar de enero a junio del 2016, se obtuvieron buenos resultados con la implementación del sistema de control interno en las cuentas por cobrar, porque permitió recuperar la deudas e incrementar la liquidez con lo que la empresa realizo los pagos de sus obligaciones comerciales y financieros a corto plazo, la conclusión, se logró reducir el aplazamiento de la deuda, recobrando la cartera de los consumidores a crédito y se logró obtener un flujo positivo en las cuentas por cobrar, a través de la implementación del sistema de control interno, optimizando eficientemente las gestiones administrativas de la empresa.								
<b>Referencia</b>								
Pérez y Ramos (2016) <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C.</i> , obtener el título, Trujillo: Universidad Privada del Norte								

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
8	Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Boloños, Susan Wendy	2016	Gestión de cuentas x cobrar y su efecto en la liquidez en la facultad de una universidad particular de lima	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	<a href="http://doi.org/10.1073/pnas.0703993104">http://doi.org/10.1073/pnas.0703993104</a>	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo explicativo Método: Población: informe financiero Técnica de muestreo: Muestra: Datos del informe financiero, cuya elección se realizó de manera no probabilística Técnica/s: Análisis descriptivo e inferencial Instrumento/s:	Los procedimientos de crédito afectan en la ratio de liquidez corriente, prueba acida razón en efectivo, capital de trabajo neto. Los procedimientos de cobranza afectan en la ratio de liquidez corriente, prueba acida razón en efectivo, capital de trabajo neto. Las ratios de actividad no afectan en el ratio de liquidez corriente, prueba acida razón en efectivo, capital de trabajo neto.	Cada dimensión de crédito, cobranza, ratios de actividad y morosidad tiene participación en la liquidez reflejado en las ratios de liquidez corriente, razón acida razón de efectivo y capital de trabajo. Para el procedimiento de crédito es necesario que se implemente políticas de crédito que garantice la recuperación de las cuentas x cobrar, analice la capacidad de endeudamiento a fin que la empresa evite riesgo de morosidad. Respecto al procedimiento de cobro se debe de implementar lo descuentos y/o ofertas y evaluar la antigüedad de la cartera de clientes para conocer su situación económica y la dimensión de morosidad se debe de aplicar descuento por pronto pago, promociones que ayudaran al cliente a no endeudarse con tasas de interés moratorio por impagos.
<b>Redacción final</b>								
<p>Gonzales y Sanabria (2016) la investigación de auto trata de la <i>Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular de Lima del año 2010-2015</i>. la tesis se realizó para obtener el título profesional de contador público, El objetivo del trabajo de investigación fue determinar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez, determinar los efectos del procedimiento de créditos en los ratios de liquidez corriente, razón acido, razón de efectivo, y determinar los efectos del procedimiento de cobranza, y el efecto de la morosidad en los ratio de liquidez, su metodología del trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, Diseño descriptivo-explicativo utilizo su población los datos del informe financiero de la empresa su muestra fue los datos financieros cual elección se realizó de manera no probabilístico con una técnica inferencial y descriptiva. la interpretación de sus resultados se debe a que los métodos que se asignaron para especificar la incidencia de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez de la universidad que se investiga, se determinó que sin una buena dirección de créditos no será posible que la organización trascienda los niveles de la cuentas por cobrar, beneficie la rotación de la misma, y en cuanto a la liquidez se sintetizo a que si no se cuenta con efectivo o compradores que adeuda, no podrán realizar el pago de sus compromisos y/o pasivos pendientes, su conclusión se debió a que cada evaluación de financiamiento, recaudación, ratios de actividad y aplazamiento tiene implicancia en la solvencia de la empresa que se muestra en los ratios de liquidez corriente, razón acida, razón de efectivo y capital de trabajo, para el método de financiamiento es indispensable que se establezca las direcciones que respalde la restauración de las cuentas por cobrar, al examinar la amplitud de endeudamiento a fin de que la organización evite peligro de morosidad, en razón al método de recaudación se debe de establecer deducciones y/o propuestas, la antigüedad de la cartera de compradores para identificar su condición económica, la morosidad se debe de adherir deducciones por pronta retribución, promover con ayudar a los consumidores a no endeudarse con tarifas de interés por impagos.</p>								
<b>Referencia</b>								



Gonzales y Sanabria (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular de Lima del año 2010-2015*, la tesis es realizado para obtener el título de profesional contador Lima universidad Peruana Unión.

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
9	Flores Morales Mitzy y Naval Carrasco Yanina	2016	Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima periodos 2010 al 2014	<a href="https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/download/1039/pdf">https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/download/1039/pdf</a>	DOI:https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039	Enfoque: Diseño: no experimental Tipo: descriptivo-correlación Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s: Indicadores: ventas anuales, cuentas x cobrar, costo de venta, inventario y las cuentas x pagar.	Los indicadores demuestran la relación favorable que existe con las cuentas por cobrar y la rentabilidad económica, también nos muestra que no existe relación favorable de los indicadores de las cuentas por pagar con la rentabilidad económica.	No existe relación entre las cuentas por pagar y la rentabilidad económica, tampoco con la rentabilidad financiera. Si existe relación de las cuentas por cobra con la rentabilidad, también existe la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de las empresas que cotizan en bolsa. por lo tanto, se puede afirmar que si existe correlación entre los indicadores de la gestión de las actividades y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en bolsa de valores.
<b>Redacción final</b>								
<p>Apellido (año) <i>título en cursiva</i> para que se realizó la Tesis, objetivos, resumir la metodología, conclusiones solo aquellas que tengan relación con su tema.</p> <p>Flores y Naval (2016) elaboró el trabajo de investigación de nombre <i>Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima periodos 2010 al 2014</i>, su finalidad es encontrar el vínculo que entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad del sector industrial que cotizan en bolsa de valores de lima en los periodos 2010 al 2014, Su diseño de estudio fue no experimental del tipo descriptivo-correlación, sus indicadores utilizados para la comparación fueron las ventas anuales, las cuentas x cobrar, el costo de ventas, inventario y las cuentas por pagar. Los investigadores expusieron que los ingresos si están vinculados directamente con la rentabilidad de la compañía, la cual se diagnostica por la buena administración del capital de trabajo que es importante para sostener la rentabilidad da cual antes de comenzar un nuevo año es preciso planificar las diversas actividades y tener un presupuesto de caja más controlado, para terminar, formularon las siguientes conclusiones, si existe relación de las cuentas por cobrar con la rentabilidad de la empresa ya que depende de los ingresos para poder mantener en funcionamiento la fuente productora, también se demostró que no existe relación de las cuentas por pagar con la rentabilidad económica ni financiera.</p>								
<b>Referencia</b>								
Flores y Naval (2016), <i>Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de lima periodos 2010 al 2014</i> , lima: universidad Peruana Unión Perú								

## 4. Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Cuentas por cobrar	Alejandro Barrón Morales	Barrón (2005) “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por la venta, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado”. (p.66)	Según el autor, las cuentas por cobrar son parte importante del activo que posee la empresa, es el derecho de la empresa reclamar la contribución por la transacción de un bien o servicios que se presta. Así mismo el comprador tiene la obligación de pagar por la adquisición del bienes o servicios dentro de los plazos que se establece en el contrato, dentro de este mismo rubro se encuentra los pagos adelantados realizados por el comprador, por lo que se otorga el derecho del cumplimiento de entrega del bien o servicios solicitado, otro rubro que se muestra son las deudas incobrables que se generan por el impago por parte del cliente debido a que no cuentan con solvencia económica. Por lo tanto, la finalidad del autor es que las cuentas por cobrar son exigidas ya que representa un derecho para la empresa. (Barrón, 2005)	Este concepto se aplicará en el trabajo de investigación, a través de capacitaciones para todo el personal que integra el área créditos y cobranza, enseñándoles que todas las transacciones comerciales como la venta de bienes son parte del activo de la organización las cuales se reflejan en los estados financieros.	(A., 2003)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=kqrE7MsQLtYC&amp;pg=PA66&amp;dq=concepto+de+las+cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiJ8I3XrKXdAhVNqIkKHdMPBNgQ6AEIzAA#v=onepage&amp;q=concepto%20de%20las%20cuentas%20por%20cobrar&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=kqrE7MsQLtYC&amp;pg=PA66&amp;dq=concepto+de+las+cuentas+por+cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiJ8I3XrKXdAhVNqIkKHdMPBNgQ6AEIzAA#v=onepage&amp;q=concepto%20de%20las%20cuentas%20por%20cobrar&amp;f=false</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Contabilidad de la estructura financiera de la empresa	Joaquín A. Moreno Fernández	Moreno (2014) las cuentas por cobrar representan un crédito originado por la venta de mercadería o prestación de servicios, este crédito también se basa en la solvencia del deudor y la confianza”.(p 82)	Otra representación de las cuentas por cobrar son las ventas a crédito que se otorga al cliente con la finalidad que obtener ingresos a largos plazo, para otorgar este beneficio, es necesario que exista evaluación económica y financiera a través de la verificación de la solvencia económica, y así se retribuye por la contraprestación otorgado por el bien o servicio de acuerdo a los plazos establecidos en el contrato, en caso el cliente no cumpliera con su obligación, Se tiene que exigir un derecho adicional la cual se conoce como interés, beneficio por incumpliendo de las obligaciones, también se muestra otro rubro de las cuentas por cobrar como los préstamos y otros ingresos otorgados, ya sea por la venta de equipos y otros. (Moreno, 2014).	El concepto del autor se aplicará mediante los otorgados de plazo por la venta, ya sea 30, 60 y hasta 90 días, con la finalidad de captar al cliente y sobre todo con la intención de que el cliente cumpla con el pago en la fecha establecido en el contrato.	(J. M. , 2014)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=8NXhBAAQBAJ&amp;pg=PA82&amp;dq=concepto+de+las+cuentas+por++cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj9_daXtqXdAhUMnFkKHcLwAaIQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=concepto%20de%20las%20cuentas%20por%20%20cobrar&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=8NXhBAAQBAJ&amp;pg=PA82&amp;dq=concepto+de+las+cuentas+por++cobrar&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwj9_daXtqXdAhUMnFkKHcLwAaIQ6AEIMzAC#v=onepage&amp;q=concepto%20de%20las%20cuentas%20por%20%20cobrar&amp;f=false</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Sistema de plan de cuentas	Luis Raúl Uribe Medina	Uribe (2016) las cuentas y documentos por cobrar, también son originados por transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes que deben ser registrados por separado” (p.31)	Otro rubro que se muestra en las cuentas x cobrar, son los ingresos extraordinarios, generado por el intercambio de bienes y servicio, son intercambio diferente al giro del negocio, como los préstamos a terceros, ventas de activos y préstamos al personal, anticipos de clientes entre otros que original ingresos extraordinarios, de las cuales también se les otorga plazos para el cumplimiento de cobro. Uribe (2016)	Los socios tienes que tener claro el concepto de cada rubro que conforman el activo, para ello El autor nos da un alcance de las otras operaciones extraordinarias relacionados la cuentas x cobrar y la importancia que tiene esta cuenta en la presentación del EEFF. Este concepto nos sirve para tener obtener ingresos no solo por las ventas que ofrece sino también lo puede realizar mediante otras ventas como son los activos que están desechados y en vez de votarlos se puede vender y así obtener ingresos.	(Uribe , 2016)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=33s5DwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+x+cobrar+segun+el+autor+homes&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwip2_CaoKfdAhXPuVMKHRPICwAQ6AEIVzAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=33s5DwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+x+cobrar+segun+el+autor+homes&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwip2_CaoKfdAhXPuVMKHRPICwAQ6AEIVzAI#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
4	Gestión financiera	Marcial Córdoba Padilla	Córdoba (2016) las ventas a crédito, consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes y servicios, son modalidades de financiamiento a corto plazo que se les entrega a los clientes.	Las operaciones comerciales a crédito son cedidos a los compradores con la intención de brindarles financiamiento a un plazo determinado, ya que en el momento de la venta no cuentan con efectivo, es por ello que se les otorga esta modalidad de ventas así incrementar su la cartera de clientes. Córdoba (2016)	Este concepto es importante implementar en el área comercial porque es una buena forma de captar a nuevos clientes, es por ello que la empresa ya lo aplica mediante política de cobro, realizar las ventas a crédito es solo con la intención de mantener y conseguir nuevos clientes, así mismo la venta se hará efectiva de acuerdo a una previa evaluación de financiamiento, y verificación de su capacidad de pago.	(Cordoba , 2016)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+x+cobrar+segun+el+autor+homes&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwip2_CaoKfdAhXPuVMKHRPICwAQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q&amp;f=fals">https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=cuentas+x+cobrar+segun+el+autor+homes&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwip2_CaoKfdAhXPuVMKHRPICwAQ6AEIXDAJ#v=onepage&amp;q&amp;f=fals</a>

Nro .	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
5	Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía investigación	Encalada Cabrera Lucia Elizabeth	Encalada (2016) “ las cuentas por cobrar se original al realizar una venta a crédito y está al ser parte del activo corrientes de los estados financieros constituyen la disponibilidad que requieran los gerentes o accionistas en un tiempo determinado, es por ello que la óptima gestión de cobranza debe existir en las compañías”.(p12)	Al realizar el comercio a plazo, causa la existencia de las cuentas por cobrar, brindándoles beneficios a los clientes con la intención de mantener e incrementar las ventas y así obtener mayor utilidad, pero esto también depende del seguimiento que se hace a los clientes, con la intención de evitar las cobranzas dudosas, ya que trae como consecuencia, la morosidad, y nos genera pérdidas a la empresa ya que no se cuenta con una gestión eficiente, que cuide los activos de la empresa. Encalada (2016)	El concepto de autor nos hace referencia que con una buena gestión de cobranza se puede obtener liquidez de forma inmediata para poder cumplir con nuestra obligación a corto plazo, y en toda organización debe de existir un área encargada de Realizar las gestiones de cobro y llevar sobre todo un control de todas las operaciones a crédito que se tiene con los clientes.	(Encalada , 2016)	<a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1323/1/T-ULVR-1207.pdf">http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1323/1/T-ULVR-1207.pdf</a>

### 1. Matriz del método

Nr o	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Enfoque	Cuantitativo	Hernández	Hernández (2006) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p.15).	Los enfoques cuantitativos se interpretan a través de hipótesis que son datos recolectados para un análisis previo, y así obtener los resultados que concuerdan con los conocimientos existentes. Hernández (2006)	Se aprovechó este enfoque cuantitativo en el trabajo de investigación por que los resultados que se obtendrán mediante análisis estadístico.	(Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2006)	<a href="https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf">https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf</a>
2	Tipo	Descriptivo simple	Hernández	Hernández(1996: 71) sirve para analizar como es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes (p.27)	Este tipo de investigación explica las particularidades, forma, características, conceptos y variedades del fenómeno a investigar,	En la investigación se usará el tipo descriptivo, porque nos permitirá analizar la profundidad de la problemática que afecta a la liquidez.	(Hernandez, Fernandez, & Baptista , 2006)	<a href="https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612">https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612</a>
3	Nivel	Correlacional	Salkind	Salkind (2006) tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados (p.113)	Este tipo de investigaciones somete a comparación a cada uno de los componentes que se analiza tanto a la variable como a la comparación de los resultados para obtener una información más confiable.	Este tipo de investigación de nos ayudara a comparar los resultados obtenidos, en relación a la existencia de otra problemática como son las cuentas por cobra y la liquidez.	(Bernal, 2006)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&amp;pg=PA113&amp;dq=nivel+correlacional&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjQ87HQ5L_dAhXImVkKHV6bDakQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=nivel%20">https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&amp;pg=PA113&amp;dq=nivel+correlacional&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjQ87HQ5L_dAhXImVkKHV6bDakQ6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=nivel%20</a>

								correlacional=false	
4	Método		Hipotético	Moreno	Moreno (2003)manifiesta que las hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultados de la contratación de las misma.(p.309)	Es este método de investigación se acepta si las hipótesis si son acertados con el estudio del fenómeno y se rechaza si los resultados fueron negativos.	Este método hipotético acepta lo que salió en el resultado sin tener objeción. ya que para ello se analizó con métodos más acertados, la cual no está sujeto a modificación.	(Moreno M. , 2003)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=uj3sAvy537oC&amp;pg=PA309&amp;dq=hipotético+deductivo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjSmeGp57_dAhXNt1kKHYvVCEoQ6AEIPDAE#v=onepage&amp;q=hipotético%20deductivo&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=uj3sAvy537oC&amp;pg=PA309&amp;dq=hipotético+deductivo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjSmeGp57_dAhXNt1kKHYvVCEoQ6AEIPDAE#v=onepage&amp;q=hipotético%20deductivo&amp;f=false</a>
5	Población	Cuantitativo	Relación de clientes	Marcelo M. Gómez	Gómez (2006) la población es un conjunto de todo los objetos de estudio que concuerdan con un serie de especificaciones (p. 110)	De acuerdo a lo que describe el autor, la población representa a un grupo, por el cual tienes características similares. Gómez (2006)	Para el presente trabajo de investigación la población sería la relación de clientes de los años 2016 y 2017, donde se estudiará la variación que sufre las cuentas por cobrar y la liquidez durante estos 3 últimos años.	(Gomez , 2006)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&amp;pg=PA110&amp;dq=poblacion+segun+el+enfoque+cuantitativo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiUkcCA8b_dAhXOmVvKHtkoB7sQ6AELzAA#v=onepage&amp;q=poblacion%20segun%20el%20enfoque%20cuantitativo&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&amp;pg=PA110&amp;dq=poblacion+segun+el+enfoque+cuantitativo&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiUkcCA8b_dAhXOmVvKHtkoB7sQ6AELzAA#v=onepage&amp;q=poblacion%20segun%20el%20enfoque%20cuantitativo&amp;f=false</a>
7	Técnicas	Cuantitativo	Análisis documentario	José escudero	Escudero(2004), sirve para conocer datos relevantes sobre estructuras demográficas y territorio que ya figuran en un escrito, así como otras investigaciones que se hayan realizado(p.50)	Análisis Documentario que sirve para identificar los antecedentes más notables de un de un informe y verificar con otras que tiene similares problemáticas. Escudero (2004),	En el presente trabajo de investigación se utiliza la técnica de análisis documentario, en donde se analizara al personal de crédito y cobranza, porque es ahí donde realizan las transacciones comerciales.	(Escudero , 2004)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=wUXQ_uebm-wC&amp;pg=PA50&amp;dq=tecnicas+analisis+documental&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5hqO2v">https://books.google.com.pe/books?id=wUXQ_uebm-wC&amp;pg=PA50&amp;dq=tecnicas+analisis+documental&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi5hqO2v</a>



									MXdAhUOnlk KHTV7BUAQ 6AEIJzAA#v= onepage&q=tec nicas%20analisis%20documental&f=false
8	Instrumento	Cuantitativo	Fichas	Rodriguez Moguel Ernesto	Vélez (2005) las fichas permiten conservar datos, tiene como finalidad facilitar el trabajo porque extrae aspectos de interés para la investigación que en este caso permitió un acercamiento más profundo a la actividades que se realiza.	Fichas son herramienta esencial que sirve para conocer aspectos interés para el trabajo que se investiga, ya que nos permite conocer mejor la problemática a estudiar. Vélez (2005)	Permitirá conocer el aspecto más importante de las cuentas por cobrar identificando los posibles riesgos las cuales tienes que ser analizado.	(Rodriguez, 2005)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&amp;pg=PA67&amp;dq=fichas+en+m etodologia+de+la+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi-6lrWio7eAhXvxlkKHVe7AS0Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=fichas%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&amp;pg=PA67&amp;dq=fichas+en+m etodologia+de+la+investigacion&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwi-6lrWio7eAhXvxlkKHVe7AS0Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=fichas%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&amp;f=false</a>
9	Análisis de datos	Cuantitativo	Estadística descriptivo	Santiago Fernandez Fernandez, José María Cordero Sánchez, Alejandro Córdoba Largo	Fernandez, Cordero y Córdoba (2002), los registros u observaciones efectuados proporcionan una serie de datos que deben ser ordenados y presentados de forma inteligente, por ello la estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados.	Las estadísticas descriptivas es un grupo de procedimientos que se utiliza para mostrar y disminuir los datos a analizar.	La estadística descriptiva sirve para mostrar las variaciones de un hecho comercial, por ello se aplica en la investigación de las cuentas por cobrar.	(Fernandez, Cordero, & Cordoba, Estadística descriptiva, 2002)	<a href="https://books.google.com.pe/books?id=31d5cGxXUnEC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=estadistica+descriptiva&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjppLqZhI7eAhWxo1kKHavrCF8Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=estadistica%20descriptiva&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=31d5cGxXUnEC&amp;printsec=frontcover&amp;dq=estadistica+descriptiva&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjppLqZhI7eAhWxo1kKHavrCF8Q6AEIJzAA#v=onepage&amp;q=estadistica%20descriptiva&amp;f=false</a>



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

**Título del artículo**

**Cuentas por cobrar en la empresa Servicios Analíticos  
Generales S.A.C, 2016-2017**

**Para optar el título profesional de Contabilidad y Auditoría**

**AUTORA**

Br. Ccanto Trucios, Elsa

Grado académico

Bachiller

Email

abril\_1402@hotmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

**Economía, Empresa y Salud**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## Artículo

### I. Introducción

Las empresas tienen el objetivo de expandir sus actividades económicas por todo el mercado nacional e internacional adaptándose a los constantes cambios que el mercado ofrece, buscan técnicas que permitan mejorar las gestiones administrativas, como es el caso de las cuentas por cobrar que representa el activo exigible de la compañía.

La inestabilidad económica del país y las constantes demandas han obligado a las compañías a realizar sus ventas a crédito, generando poca liquidez, deudas incobrables y endeudamiento financiero a causa de las ventas a crédito sin previa evaluación.

En la teoría neoclásica, manifiesta la importancia de la administración, que se encarga de dirigir, controlar y supervisar el manejo correcto de las funciones de cada departamento (Chiavenato, 2006), en la teoría humanista nos manifiesta satisfacción de los trabajadores cuando logran cumplir con los objetivos, para ello tienen que mantener al personal siempre motivado y no solo a personal

sino a los clientes a que si ellos no están satisfechos con el servicio que prestamos se terminan por irse a la competencia (Kotler 2009, Buler 1935). En la teoría del riesgo de (Ramos 1998) indica la responsabilidad del vendedor ante posible contingencia que hubiera, quiere decir que el vendedor debe entregar el bien o servicio en buen estado.

La empresa Servicios Analíticos Generales SAC, dedicada al servicio de análisis y monitoreo ambientales en aguas, aires, suelos y Salud Ocupacional, para lograr tener competitividad realiza su servicio a crédito, a la hora de otorgar crédito se tienen que evaluar la capacidad de pago, ya que esto afecta directamente la liquidez de la empresa, es importante tener lineamientos crediticios que permitan evaluar el comportamiento de los clientes y así poder acceder al crédito (Arroyo y Solís 2017). Así mismo se debe tener un sistema que nos permita controlar la deuda, para evitar la morosidad y los riesgos de la incobrabilidad, también permitirá tener mayor información de la situación actual de la realidad de cada cliente y recuperar la cartera de forma oportuna (Navarrete, 2015).

Las compañías para mantenerse en el mercado, deben de ajustarse a la oferta y os diferentes formas de pago, que garantice mantener al cliente, es por esta razón que debemos de evitar la cartera de morosidad porque perjudica la liquidez de la empresa y el incumplimiento de las obligaciones a corto plazo, (Cárdenas, Blanca y Velasco, 2014).

El problema a investigar es la evolución de las cuentas por cobrar de los servicios de análisis de agua, aire, suelo, salud ocupacional y gastos administrativos-operativos su objetivo es comparar las cuentas por cobrar de los diferentes servicios que se ofrece l empresa de los dos últimos años. También el presente artículo analiza los conceptos y las bases teóricas que están relacionados a las cuentas por cobrar.

#### Cuentas por cobrar

Es el activo más representativo de la empresa, también representa los derechos exigibles originados por la venta, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado. (Moreno: 2005, p.66). Es decir

que el cliente tiene la obligación de pagar por la adquisición del bien o la prestación del que se le haya otorga, en un plazo establecido de acuerdo al contrato pactado.

Para el autor (Moreno, 2014) manifiesta que las cuentas por cobrar representan un crédito originado por la venta de mercadería o prestación de servicios, este crédito también se basa en la solvencia del deudor y la confianza”. (p 82), quiere decir que si el cliente es concurrente y no cuenta con efectivo a la hora de realizar la adquisición del bien o a la prestación de servicios se le da la facilidad a través de la venta a crédito, de acuerdo a una evaluación previa, también permitirá a la empresa obtener beneficio económico a largo plazo y a mantener la cartera de clientes.

#### Políticas de cobro

Son lineamientos que permite hacer seguimiento a la deuda de los clientes, Blog de créditos y cobranza (2014), quiere decir que el área de cobranza tienes una serie de parámetros para proceder con el cobro de la deuda a vencimiento.

Los tipos son: Restrictivas, liberales y racional.

## La Morosidad

Es cuando el cliente no cumple con su obligación al vencimiento de su deuda, así mismo pasado los meses la deuda se convierte en cobranza dudosa, en donde no hay posibilidad de que se recupere la deuda, tienes que evaluar el estado crediticio de los clientes antes de que se les otorgué el crédito para evitar cualquier riesgo (Alva, 2009).

A su vez está relacionado con la teoría de riesgo en donde se manifiesta las responsabilidades que tiene el vendedor.

## Liquidez.

Es el ratio que mide la capacidad de pago que tiene la empresa en un determinado periodo, quiere decir la cantidad de efectivo que tienes para hacer frente sus obligaciones. (Guzmán, 2006).

## Tipos de ratio de liquidez

**Liquidez Corriente:** Resulta de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente.

**Liquidez prueba acida:** Significa que no es necesario vender la mercadería para obtener capacidad de pago, se da entre el activo corriente menos inventario todo entre pasivo corriente.

**Liquidez Absoluta:** Resulta de dividir el efectivo entre el pasivo corriente.

## II. Método

Para el desarrollo de la investigación cuantitativa se ha utilizado diferentes herramientas metodológicas, técnicas y procedimientos, tales como: el enfoque cuantitativo que se interpreta en la recolección de datos a través de hipótesis (Hernández, 2006)

El enfoque cuantitativo estudia las variables que son parte del problema a investigar acumulados a unas características comunes que pueden ser medidos y el resultado nos permite medir el grado de significancia entre las variables. (Bonilla y Rodríguez, 1997).

El trabajo de investigación tiene su diseño descriptivo simple que busca que las variables tengan una alguna característica común. La población para este trabajo son la relación de las cuentas por cobrar, se realizó la técnica de análisis documental, se tomó información de las deudas pendiente tanto de los años a investigar, con el propósito de un comparar la evolución de los análisis de agua, aire, suelo y salud ocupacional también se obtuvo información de los clientes morosos.

### III. Resultados

Las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC, 2016-2017, para ambos años representa el 30% del total del activo, esto quiere decir que las ventas se realizan a crédito por ello en comparación al 2016, las cuentas por cobrar disminuyeron ligeramente en un 5%, debido a la implementación del área legal, que permitió la recuperación de la deuda incobrable en más de 62 mil soles.

Composición del activo de la empresa SAG SAC

Partidas	año 2016	Porcentaje	año 2017	Porcentaje
Efectivo equivalente a efectivo	S/ 478,933.27	7.73%	347501.24	6.03%
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 1,820,975.43	29.40%	1726794.23	29.96%
Cuentas por cobrar acc, socc, dire	S/ 60,197.18	0.97%	66683.51	1.16%
Materiales auxiliares	S/ 104,058.00	1.68%	102618.95	1.78%
Servicios y otro pagados por anticipado	S/ 22,140.81	0.36%	26744.7	0.46%
inversion	S/ 1,453,929.00	23.47%	1457988.67	25.29%
Inmuebles maquina y equipo (neto)	S/ 1,729,463.85	27.92%	1687794.07	29.28%
activos intangibles	S/ 524,190.20	8.46%	348441.68	6.04%
total de activo	S/ 6,193,887.74	100	S/ 5,764,557.85	100

#### Variación de las cuentas por cobrar de los años 2016-2017

Años	2016	2017	diferencia	Variación
Cobranza Dudosa	296,890.52	234,211.68	-62,678.84	-21.11%
Cuentas por Cobrar	1,524,084.48	1,492,582.55	-31,501.94	-2.07%
Total	1,820,975.00	1,726,794.23	-94,180.78	-5.17%

#### Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua y salud ocupacional

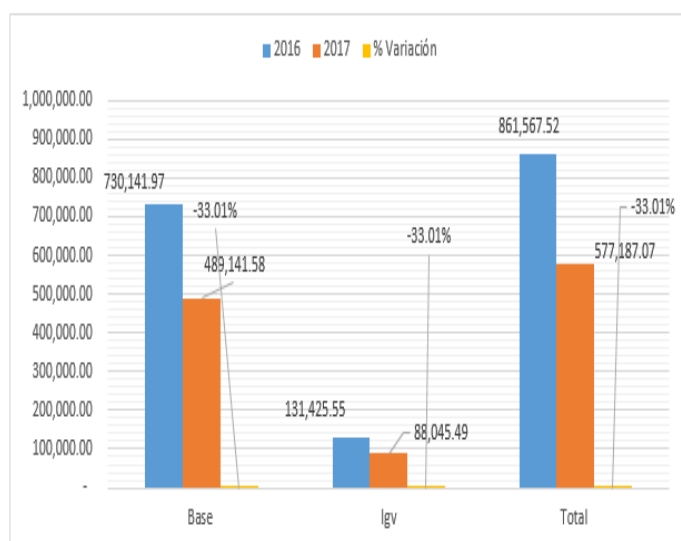
#### de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.

Tal como se muestra en la imagen hubo una variación del 33% esto quiere decir que la deuda en comparación al año 2016, ha disminuido debido a la nueva disposición implementada por el área legal y también las nuevas políticas de crédito, que logró recuperar 240 mil soles, permitiendo que la empresa tenga liquidez y puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Así mismo la

Servicios de analisis de agua	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	730,141.97	489,141.58	-241,000.39	-33.01%
Igv	131,425.55	88,045.49	-43,380.07	-33.01%
Total	861,567.52	577,187.07	-284,380.46	-33.01%

misma situación es para el análisis de salud ocupacional que se recuperó en más del 55 mil

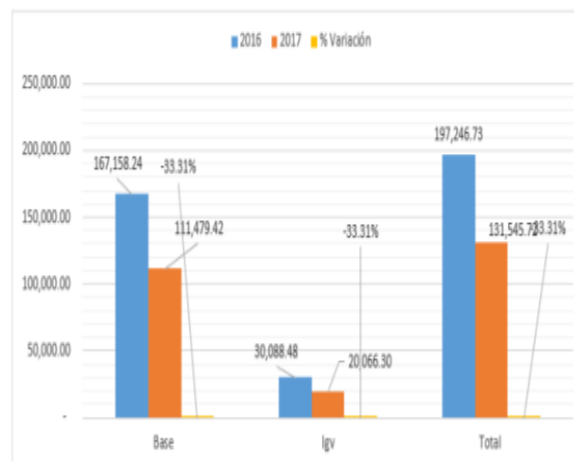
Cuentas por cobrar del servicio de análisis de agua de los años 2016-2017



Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de la empresa

Servicios de análisis de Salud Ocupacional	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	167,158.24	111,479.42	-55,678.82	-33.31%
Igv	30,088.48	20,066.30	-10,022.19	-33.31%
Total	197,246.73	131,545.72	-65,701.01	-33.31%

Cuentas por cobrar del servicio de análisis de salud ocupacional de los años 2016-2017



Cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire, suelo y gastos operativo-administrativos de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC 2016-2017.

Para el servicio de aire, suelo y gastos administrativo- operativos tuvo un incremento en las cuentas por cobrar del año 2016 en comparación a año 2017, debido a que no hay comunicación con el área comercial, la aplicación de descuentos sin control y las ventas a crédito sin ningún control han provocado que las deuda incremente, también se dio debido a que el área de emisión de informes y comercial dejaron de facturas

los servicios en los meses que correspondía porque los clientes suspendieron e forma inesperada, también se da por que los trabajadores que realizan los servicios de análisis administrativos- operativo no cuentan con la experiencia necesaria para el puesto y por las constantes rotaciones del personal tanto comercial como los de monitoreo que son los encargados de realizar el servicio. Por ello sufrieron el incremento en casi el 90% para el servicio de análisis de aire, en suelo fue de sufrió un ligero incremento de 8% y en gastos operativos en un 100%.

Servicios de analisis de aire	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	141,163.34	268,545.45	127,382.11	90.24%
Igv	25,409.40	48,338.18	22,928.78	90.24%
Total	166,572.75	316,883.63	150,310.89	90.24%

Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de aire de la empresa.

Servicios de analisis de suelo	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	133,569.43	144,393.43	10,824.00	8.10%
Igv	24,042.50	25,990.82	1,948.32	8.10%
Total	157,611.93	170,384.25	12,772.32	8.10%

Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis de suelo de la empresa.

Servicios Operativo- Administracion	2016	2017	Diferencia	% Variación
Base	119,564.03	251,340.58	131,776.55	110.21%
Igv	21,521.53	45,241.30	23,719.78	110.21%
Total	141,085.56	296,581.88	155,496.32	110.21%

Comparativo de las cuentas por cobrar del servicio de análisis operativo-administración de la empresa

#### IV. Discusión

La aplicación de nuevas políticas y el implemento del área legal han permitido a la empresa recuperar deudas incobrables, por ello es importante implementar políticas de crédito que nos permita evaluar a los clientes, tener un



sistema de control que nos indique el vencimiento de las cobranzas para evitar la morosidad. (Pérez y Ramos: 2016).

Así mismo es importantes que todo el personal que tiene capacidad de realizar venta tenga capacitación contante de las nuevas políticas implementados, también deben de saber cuáles son los procedimientos de crédito que nos permitirá evitar la morosidad.

El servicio de análisis de agua representa el 60 % de total de las ventas, así mismo para este tipo de servicio y por la importancia no se otorga crédito solo en caso que el cliente sea recurrente se le otorga este beneficio por lo general el servicio es al contado.

En los demás servicios como el análisis de suelo, aire y gastos operativos y administrativos aumento la deuda a la gestión administrativas de las cuentas por cobrar en donde nos muestra los procedimiento y lineamiento que se deben de seguir a la hora de realizar la cobranza. Así mismo se tiene que realizar constantes seguimiento y control de las deudas pendientes para evitar tener deudas incobrables.

El sistema de control es necesario para el seguimiento de la cobranza, e no contar con personal con experiencia en el

puesto, impide el desarrollo de la compañía.

## V. Referencias

<http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Alva, M. (2009). la provicion de cobranza dudosa . *Actualidad empresarial* , I-1.

Arroba, J., & Solís, T. (2017). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la economia latinoamericana*.

Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructurra financiera de la empresa*. Mexico: grupo editorial patria.

Cardenas, M., Blanca , M., & Velasco , B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa social el estado prestadora de servicios de salud . *Facultad Nacional de Salud Publica*, 16-25.

Conexionesan. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. *blog Tgestiona*.

Gusman, C. (2006). *Ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia* . Lima, Peru.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación . Mexico: Mc Graw Hill.

Escudero, J. (2004). Analisis de la realidad local tecnicas y metodos de investigación desde la animación sociocultural . Madrid. España: Narcea SA .

Rodriguez, E. (2005). Metodología de la investigación . Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

Gomez, M. (2006). Introduccion a la Metodología de la investigación científica Argentina : Brujas.

Fernandez, S., Cordero, J., & Cordoba, A. (2002). Estadística descriptiva. Madrid, España: Isic editorial .

Pérez, T., & Ramos, M. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C, en Trujillo , en el año 2016. Trujillo.

Chiavenato, I. (2006). Introduccion a la teoría general de la administración . Mexico : McGraw-Hill. .

Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de marketing. Mexico : Pearson educación

Ramos, R. (1999). De las obligaciones . Chile : Juridica de Chile.







