



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima
2015-2017**

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

AUTOR

Arrieta Cerron, Julio Cesar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima
2015-2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chavez

Secretario

Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolzco Labajos

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mis padres y hermanos que siempre estuvieron presentes en cada decisión que tomé y su apoyo incondicional para ser una buena persona con valores.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener por brindarme el apoyo en la elaboración de la investigación y la educación académica y profesional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Arrieta Cerron, Julio Cesar identificado con DNI Nro 71330694, domiciliado en Asociación Santísima Cruz de Ate Mz A Lt 03 Calle 2 de Febrero egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015-2017” para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 13% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 18 de Octubre del 2018

Arrieta Cerron Julio Cesar
DNI 71330694

Presentación

Señores Miembros del jurado:

El presente estudio de investigación titulada “Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A Lima 2015-2017” tuvo como objetivo comparar las cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A Lima 2015 – 2017, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Norbert Wiener, para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría.

Esta investigación ha sido desarrollada en las oficinas de la empresa Grifos Espinoza S.A. demostrando las cuentas por cobrar de acuerdo al rubro de sus clientes construcción, entidades públicas, servicio y transporte de los años 2015-2017.

La presente investigación consta de VIII capítulos en forma secuencial: el capítulo I, corresponde al problema de la investigación, está compuesto por el planteamiento del problema, formulación, objetivos. Justificación, limitación y factibilidad del problema; el capítulo II, comprende al marco teórica donde se han detallado los antecedentes, así como el marco conceptual y marco legal; el capítulo III, está conformado por las categorías, definición y operacionalización; el capítulo IV, se detallará el contexto de estudio; el capítulo V, está conformada por el trabajo de campo de las 2 categorías, el capítulo VI, VII, VIII se presentara la discusión, conclusiones y sugerencias, y referencias respectivamente; y por último en anexos las referencias y las matrices sobre la investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
O resumo	xiv
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Problema de investigación	16
1.1.1 Planteamiento del problema	16
1.1.2 Formulación del problema	18
1.1 Objetivos	18
1.2.1 Objetivo general	18
1.2.2 Objetivos específicos	18
1.3 Justificación	19
1.3.1 Justificación practica	19
1.3.2 Justificación metodológica	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Factibilidad	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco fundamental	22

	Pág.
2.2 Antecedentes	24
2.2.1 Internacionales	24
2.2.2 Nacionales	27
2.3 Marco conceptual	29
2.4 Marco legal	31
CAPÍTULO III	32
MÉTODO	32
3.1 Variables	33
3.1.1 Definición conceptual	33
3.1.2 Definición operacional	33
3.1.3 Operacionalización de variables	34
3.2 Enfoque de investigación	35
3.3 Tipo de investigación	35
3.4 Diseño de la investigación	35
3.5 Población	36
3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos	36
3.6.1 Instrumento	36
3.7 Método de análisis de datos	37
CAPÍTULO IV	38
CONTEXTO DE ESTUDIO	38
4.1 Descripción de la empresa	39
4.2 Marco legal de la empresa	40
4.3 Actividad Económica de la empresa	43
4.4 Perspectiva Empresarial	43
CAPÍTULO V	45

	Pág.
TRABAJO DE CAMPO	45
CAPÍTULO VI	54
DISCUSIÓN	54
CAPÍTULO VII	58
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	58
7.1 Conclusiones	59
7.2 Sugerencias	61
CAPÍTULO VIII	63
REFERENCIAS	63
Referencia	64
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Matriz de causa efecto para definir el problema	70
Anexo 3: Matriz de teorías	71
Anexo 4: Matriz de antecedentes	73
Anexo 5: Matriz de conceptos	81
Anexo 6: Matriz del método	84
Anexo 7: Artículo	88

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización	34
Tabla 2. Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de construcción	37
Tabla 3. Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de entidades públicas	37
Tabla 4. Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de servicio	37
Tabla 5. Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas transporte	37
Tabla 6. Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes de los años 2015-2017	46
Tabla 7. Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de construcción de los años 2015-2017	47
Tabla 8. Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de entidades públicas de los años 2015-2017	49
Tabla 9. Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de servicio de los años 2015-2017	50
Tabla 10. Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de transporte de los años 2015-2017	52

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Marco legal. Elaboración propia	31
Figura 2. Logo de empresa	39
Figura 3. Ficha RUC Grifos Espinoza SA	43
Figura 4. Cuentas por cobrar de los clientes de los años 2015-2017	46
Figura 5. Cuentas por cobrar empresas construcción 2015-2017. Fuente. Elaboración propia.	48
Figura 6. Cuentas por cobrar empresas de entidades públicas 2015-2017. Fuente. Elaboración propia	49
Figura 7. Cuentas por cobrar empresas de servicio 2015-2017. Fuente. Elaboración propia	51
Figura 8. Cuentas por cobrar empresas de transporte 2015-2017. Fuente. Elaboración propia	53

Resumen

El presente trabajo de investigación que se titula cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A 2015-2017, tuvo como finalidad la verificación de las variaciones porcentuales, tuvo como objetivo la comparación de sus cuentas por cobrar de los clientes que están en el rubro de construcción, entidades públicas, servicio y transporte.

La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo simple, de la cual tuvo una población del análisis de las cuentas por cobrar de los años 2015-2017, se utilizó una técnica de análisis documental de los saldos de la cartera de clientes por la compra de combustible, asimismo se usó el instrumento de ficha de análisis documental, los análisis de datos fue utilizado en la estadística descriptiva lo cual nos ayudó con la comparación de las cuentas por cobrar.

Según los resultados obtenidos de la comparación de las cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A tienen una mala gestión de cobranza en las cuentas por cobrar, por lo que tiene muchos clientes y uno de los rubros más importante es de empresas de las entidades públicas,

Palabras clave: Cuenta por cobrar, gestión, comparación, empresas de combustible, control interno, análisis

O resumo

Este trabalho de pesquisa é intitulado contas a receber na empresa Torneiras Espinoza SA 2015-2017, teve como objetivo verificar as variações percentuais, com o objetivo de comparar as suas contas a receber de clientes que estão no negócio de construção, entidades públicas, serviço e transporte.

A metodologia utilizada foi uma abordagem quantitativa, com design descritiva simples, que tinha uma análise da população das contas a receber dos anos 2015-2017, a técnica de análise de documentos equilibra a base de clientes foi utilizada para a compra de combustível, análise documental, também foi utilizado o instrumento de folha, a análise dos dados foi utilizado na estatística descritiva que ajudou com a comparação das contas a receber.

De acordo com os resultados da comparação das contas a receber da empresa Torneiras Espinoza SA foi mal administrada coleção em contas a receber, então você tem muitos clientes e um dos itens mais importantes são as empresas as entidades públicas ,

Palavras-chave: Contas a receber, gestão, comparação, empresas de combustíveis, controle interno, análise

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

En EE-UU las empresas se encuentran en constantes desafíos por el impago de sus cuentas por cobrar, es decir las empresas lo único que hacen es confiar en su personal para que realice el cobro respectivo. Sin embargo, no resulta eficiente ya que los trabajadores no se comprometen a sus funciones de trabajo, uno de las posibles razones son el tiempo de los clientes, barreras lingüísticas que tiene cada cliente, también son la falta de crédito y los problemas de realización de factura, en efecto estas razones demoran el pago oportuno. Otros de los problemas es brindar un servicio sin calidad y de entrega tardía de los productos, estos acontecimientos perjudican a las empresas, debido a que no pueden cubrir con las expectativas de los clientes (Receivables control, 2017).

En Latinoamérica en junio del 2016 el índice de morosidad en promedio alcanzó el 2.27% de los cuales el mayor índice de morosidad fue en Brasil con 5.60% y el país con menor índice de morosidad fue Argentina con el 1.65% según la ASBANC (2016). Este índice nos indica que en la Latinoamérica las empresas no están pagando al día sus obligaciones.

En el Perú existe un alto índice de morosidad, esto es debido a los fenómenos naturales o inestabilidad económica. Durante este año del 2018 las empresas Pymes que brindan servicio o comercialización de cualquier producto subieron en un 0.5% de morosidad, esto implica que no cumplen con sus responsabilidad u obligaciones, es decir los empresarios son afectados por problemas externos, las cuales no cuentan con

un sostén económico, ni financiero para que puedan sobresalir o enfrentar los posibles incidentes (Gestión, 2018).

La empresa Grifos Espinoza SAC, ubicada en el distrito de Santiago de Surco, inició sus operaciones en el mercado hace 32 años, dedicada a la venta al menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados. En la actualidad la empresa tiene problemas con algunos clientes porque no quieren pagar sus consumos, entre empresas privadas y mayormente con entidades públicas. Estas entidades públicas tienen un límite de crédito por lo tanto tienen que pagar su crédito para que sigan consumiendo, en muchas ocasiones nuestro motorizado se apersona a la entidad para hacer efectivo el cobro pero le ponen trabas diciendo que todavía no está el cheque y le hace volver varias veces sin poder concluir con el pago.

En este caso cuando se gana las licitaciones se establecen las política de cobranza para cada entidad ya sea a 30, 60 y 120 días de cobro, se comunicará a los administrados de cada estación, que la entidad pública tiene una línea de crédito y se tendrá que tener un control de las placas para poder distribuir.

Los administradores de cada estación envían sus vales de crédito al área de créditos y cobranzas, donde se procesara la factura correspondiente, antes de su fecha de vencimiento de cada factura el encargado hace una llamada para comunicarle que su factura esta próxima en vencer, el día del vencimiento el colaborador se acerca para poder recibir el cheque y en ocasiones no le entregan el pago

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo evolucionó la cuenta por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015-2017?

Problemas específicos

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de construcción en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017?

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de entidades públicas en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017?

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de servicio en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017?

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de construcción en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017?

1.1 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Comparar las cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

1.2.2 Objetivos específicos

Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro constructora en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro entidad pública en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro servicio en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro transporte en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación practica

La justificación de la investigación ayudará a la empresa Grifos Espinoza S.A. a contrastar las cuentas por cobra y variación porcentual, de tal manera nos permitirá ver si hubo cambios en las cuentas por cobrar, por lo tanto de esta manera la empresa podrá evidenciar los resultados obtenidos.

1.3.2 Justificación metodológica

La siguiente exploración persigue el progreso de las cuentas por cobrar, de tal manera que la exploración se desarrollará con el método descriptivo simple, por lo cual podremos acceder a explicación de la problemática, esta exploración es significativa porque nos ofrecerá un detalle del progreso de las ventas que se dieron a crédito.

1.4 Limitaciones

Las acotaciones que se tomó para efectuar la exploración en el presente trabajo fue en el periodo que me estaba adaptando a la contabilidad de una empresa nueva para el grupo empresarial Grifos Espinoza S.A. por lo cual estoy ejerciendo mi carrera técnica en el área de contabilidad de lunes a sábados, el dueño compro una empresa de alquiler de

autos de las cuales me delegaron llevar la contabilidad, tuve que quedarme hasta tarde para poder entender las partidas contables y actualizar la información, por lo cual tuve una congestión laboral. Sin embargo, el tiempo para la exploración de bachiller me conllevó a desarrollar con una mayor responsabilidad el trabajo.

1.5 Factibilidad

En la exploración puedo reconocer el problema que posee la compañía porque ahí me desempeño día a día, estos problemas existen por la falta de contratación de colaboradores que realicen el procedimiento de cobranzas y otorgamiento de créditos e identificación de los clientes morosos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco fundamental

Teoría de las relaciones humanas

Este análisis quiere decir que la empresa tendrá una mayor producción, siempre en cuando satisfagan las necesidades psicológicas y sociales, con recompensa y sanciones no materiales. En conclusión, esta teoría busca conciliar a la empresa y al trabajador para que ambos cumplan sus objetivos y meta (Mayo, 2007).

Esta teoría será aplicada para identificar que los trabajadores se sientan cómodos y no saturados con demasiadas funciones. También servirá para contratar a un nuevo trabajador, capacitado para el área específica de créditos y cobranzas.

Teoría de la contabilidad y el control

Esta teoría quiere decir que las cuentas por cobrar nos dan un derecho para exigir el cobro, pero no se puede medir una venta al crédito ya que no sabemos si el cliente no cancelara según la fecha de vencimiento (Sunder, 2005).

Esta teoría se aplicará para verificar el status de los remanentes de cada cliente, por lo cual se podrá corroborar en el estado de situación financiera, y poder exigir al cliente sus facturas que están pendientes.

Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión

Esta teoría quiere decir que las ventas de los vendedores se podrán medir mediante sus precios y volúmenes de ventas, para que la empresa tenga un mayor ingreso y liquidez e invertir y tener un ciclo económico viable para cumplir las metas y objetivos que tiene la organización (Goldratt, 1997).

Esta teoría se aplicará para que los vendedores sean remunerados de acuerdo al volumen y precio de sus ventas, y así la empresa también se podrá beneficiar por que llegará a sus objetivos.

Teoría contractual de la empresa

La teoría nos indica que si nuestros clientes no están al día con sus pagos, no se podría tener un record de su crédito, y tampoco se podrá diversificar nuestras inversiones, en tal sentido no se podrá dar un reconocimiento a los clientes que es descuento por pronto pago o una recompensa de sus créditos, asimismo tienen un derecho las cuentas por cobrar y pagar para recibir su respectivo pago (Cyert y March, 1992).

La teoría se aplicara para los clientes morosos, estos clientes no podrán acceder en ni una promoción o descuentos por pago pronto ya que estaría afectando con la liquidez.

Teoría partida doble

Esta teoría nos indica que el origen de la partida doble explica que toda operación contable conlleva a una causa por lo cual produce un efecto, en tal sentido se registrar el derecho que se tiene al cliente. (Ávila 2007).

Esta teoría se aplicara para dar un derecho de cobro a que dan lugar a la venta de bienes o la prestación de servicios inherente al giro del negocio, de lo cual se podrá hacer el cobro parcial total de los derechos, en tal sentido hay casos de canje de facturas por letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento, por lo cual se llevara al castigo de la contabilidad de las cuentas y documentos considerado incobrables.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Internacionales

Hurtado (2017) elaboró la siguiente investigación titulado *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro*, por consiguiente el trabajo de investigación se realizó para analizar la gestión de cuentas por cobrar, obtuvo como objetivo delinear las políticas de créditos y cobranza para llevar un control, por lo cual se hizo un hostigamiento y restauración de sus cuentas por cobrar a los consumidores del comercial almacenes el costo de la parroquia Barbón, en la exploración estuvo comprendido con un enfoque mixto, un método descriptivo, su población estuvo conformado por los propietarios, trabajadores y clientes de almacenes el costo, en base a la población se toma como una muestra a los mismos y tiene los siguientes instrumentos: entrevistas, encuestas y revisión documental relacionadas a las cuentas por cobrar, en conclusión la empresa no tenía diseñado una buena gestión de sus cuentas por cobrar, del mismo modo falta un control de los créditos otorgados a los clientes, es así que existió un inadecuado proceso de cobranza donde se llegó a cabo los resultados con más de 365 días de morosidad. Estos resultados se asemejan al problema porque tiene una cartera por vencer que está constituida por 21 operaciones por vencer, 11 en el periodo 2017 cuyo monto es 6.435,00 dólares, 9 operaciones con vencimiento para el periodo 2018 cuyo monto es 8.970,00 dólares y 1 operación por vencer en el periodo del 2019 cuyo monto es 2.575,00 dólares, esto quiere decir que en la empresa la deuda está aumentando cada año.

Avelino (2017) elaboró el siguiente trabajo de exploración *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Este trabajo se

realizó porque no tenían mecanismos y procedimientos de una buena gestión y administración para sus análisis de las cuentas por cobrar, tenía como objetivo en evaluar el impacto, en analizar la situación de la cartera y diagnosticar las cuentas por cobrar de la empresa Adecar Cía. Ltda., el trabajo tiene un enfoque cualitativo, con un método descriptivo, donde su población fue la empresa Adecar Cía. Ltda. Y su muestra estaban conformada por anexos, balances y reportes relaciones con las cuentas por cobrar, la técnica que se utilizó fue la entrevista y la observación directa, se concluye que la empresa no aplican técnicas para tener una adecuada gestión y administración eficiente de sus cuentas por cobrar ya que las personas encargadas de los cobros no están capacitadas, esta tesis se asemeja a la organización ya que no hay un personal capacitado de las funciones de cobranzas. En base a los resultados de la entrevista nos indica que la empresa no tiene una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar, así como una política y procedimientos de cobranza, esto nos daría como resultado que nuestras cuentas por cobrar sean incobrables.

Cruz (2013) realizó la siguiente exploración titulado como *Evaluación de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores*, la investigación se realizó para ver la gestión y procedimiento de las cuentas por cobrar, este trabajo tiene como objetivo en contribuir con el crecimiento de los procedimientos de las cuentas que tiene la compañía, planteando nuevas medidas que mejoren los procesos y controles que son utilizados en la actualidad, el trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, con un método descriptivo, donde su población está conformado por la Asociación de pobladores y productores de Miraflores, tiene la siguiente muestra que son las cuentas por cobrar, utilizando una técnica de entrevista y observación

directa, en conclusión este trabajo de investigación tiene una relación en un documento que se puedan identificar las políticas y procesos establecidos para conceder los créditos, es importante ver el detallado de todos la cartera de las cuentas por cobrar donde se podrá corroborar con los saldos de los estados financieros, esto nos conllevara a los colaboradores hagan la gestión correspondiente para que haga efectivo el cobro. En base a los resultados nos indica que la empresa no tiene un manual de créditos donde se especifique las cuentas por cobrar y tampoco no existen las estimaciones para las cuentas incobrables, estos saldos de la cartera de los clientes los podremos ver en las notas de los estados financieros.

Carrera (2017) elaboró la siguiente investigación titulada *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el 2015* se realizó la tesis para evidenciar si los colaboradores tienen en claro si saben sus funciones, de acuerdo a eso se estará haciendo un estudio en la administración de las deudas, el objetivo para la presente investigación es examinar la gestión de las cobranzas en la compañía industrial en el año 2015 a través del método COSO I de tal manera que nos proporcione la interpretación de las deficiencias en la cobrabilidad, la investigación tiene una perspectiva cuantitativa, en tal sentido este trabajo tiene un diseño no experimental, de lo cual está empleando un método descriptivo, donde su población es Induplasma S.A y su muestra está conformado por el departamento de ventas, facturación, contable, asistente financiero y contadora, la técnica que empleara será entrevista y encuesta, su instrumento será el cuestionario. A modo de conclusión en la investigación no tiene una buena efectividad para sus cobranzas de los clientes porque no tienen un documento o manual donde se pueda observar el monitoreo de colaboradores, de tal manera que se

pueda comprobar si se está alcanzando con las metas trazadas de las cobranzas, los controles internos no aplican sus procesos establecidos por parte de la compañía de créditos y cobranzas, se tendrá que fundamentar de acuerdo a la política de cobranza. En base a los resultados se evidencia que la empresa no cuenta con procedimientos y normas establecidas en su manual de funciones, por lo que estaría afectando al momento de otorgar un crédito y sus respectivos cobros a los futuros clientes.

2.2.2 Nacionales

Vásquez y Vega (2016) elaboraron la siguiente investigación titulado *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de huanchaco, año 2016*, para que se realizó la Tesis, el trabajo de investigación está constituido por un objetivo que es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, este trabajo tiene un enfoque cualitativo, tiene un diseño explicativo causal, su población está conformado de esta manera; por los departamentos de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad, usando las técnicas que nos permitirá hacer un buen análisis que son la observación y análisis documental, sus instrumentos son guía de observación y guía de análisis documental, en conclusión la siguiente investigación nos podrá dar un alcance y una perspectiva que nos podrá permitir establecer de manera eficiente una buena administración para las cuentas que están en cobranzas, y también las políticas de crédito, para que nuestros colaboradores puedan seguir las pautas y tengas un eficiente cobro de las cuentas y lograr los objetivos. En base a los resultados nos indica que el encargado del área de cobranzas, mensualmente saca un reporte del sistema que le va permitir y verificar que crédito esta por vencer, de esta manera el encargado se comunicara mediante vía telefónica y correos electrónicos respectivamente con el cliente, de tal manera se

encargara de hacerle recordar el su factura es próximo a vencer, de tal modo que las empresas que deben más de 30 y 60 días el encargado insiste por reiteradas veces para hacer efectivo la cancelación del crédito.

Aguilar (2013) elaboró el siguiente trabajo de investigación titulado *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratistas Corporación Petrolera S.A.C.*, se realizó para constatar los procedimientos y políticas de cobranza, la investigación tiene un objetivo de determinar de qué manera la gestión de cuenta por cobrar incide en la liquidez de la empresa, la investigación tiene un enfoque cualitativo, tiene establecido un diseño no experimental, también tiene un método deductivo, la población está conformada por 60 colaboradores por los siguientes departamentos administración, finanzas y contabilidad, de lo cual tiene una muestra de 50 colaboradores de los mismos departamentos que hay en la población, de tal manera se está utilizando la técnica de encuesta y uso el cuestionario como un instrumento, en conclusión la empresa tiene una política de cobranzas establecidas pero la gestión no esta tan eficiente para los cobros a los cliente que tiene, la empresa cuenta con un plan de contingencia para que cubra los costos incurridos cuando se demora los pagos de los clientes. En base a los resultados el análisis de las cuentas por cobrar es un factor muy importante para el directorio porque tiene que tomar de decisiones respecto a los resultados.

2.3 Marco conceptual

Cuentas por cobrar

Los clientes tienen que pagar sus facturas en el transcurso de un año o en el periodo contable, de tal manera que se presentará un reporte detallado de los saldos de cada cliente, estos se podrán visualizar en el anexo del estado de situación financiera rubro de las cuentas por cobrar, es decir que adquirieron los derechos de mercaderías vendidas al crédito (Ayala, 2008).

Este concepto se aplicará, para identificar las cuentas por cobrar que están anexadas en el estado de situación financiera de acuerdo al tipo de cobro.

La cartera de cliente de las cuentas por cobrar es el derecho que tiene empresa para poder recaudar la deuda o a cambio puede recibir cualquier clase de servicios o bienes, mayormente las estas cuentas representan entre un 35 a 55 % de los activos circulantes (Bernal, 2010).

Este concepto se aplicará, para identificar a cada cliente el grado de deuda que tiene.

La partida de las cuentas por cobrar, pertenece al elemento 1 rubro del activo exigible, donde en los estados financieros se podrá ver los saldos de cada deuda de los clientes, en este caso también se podrá identificar las cuentas incobrables donde posteriormente se mandará como gasto (García, 2011).

Este concepto se aplicará, para identificar los saldos de la cartera de clientes que se podrá verificar en el estado de situación financiera.

Las cuentas por cobrar se definen como un ingreso a futuro por a ver realizado prestamos, ventas de mercaderías o servicio, estas cuentas por cobrar ayudan a mejorar económicamente para la empresa ya que puede diversificar sus inversiones y tener ganancia extra (Campos, 2017).

Este concepto se aplicará, si nuestra cartera de clientes está identificada por venta de mercaderías, servicios o préstamos.

Se definen como las cuentas por cobrar que dan derecho al proveedor por a ver realizado una venta al crédito de mercaderías o servicios (título de crédito, letra de cambio y pagarés) es decir estas cuentas por cobrar se pueden reflejar en un corto plazo o largo plazo, las cuentas por cobrar tienen que estar señaladas (Anual, 2010).

Este concepto se aplicará, para identificar como está identificado cada deuda con los clientes, letras de cambio o pagarés.

Las cuentas por cobrar según Rueda (2016) “agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio” (p. 99).

Las cuentas por cobrar son montos adeudados por los clientes, de los bienes o servicios que una empresa le permitió comprar a crédito, estas cuentas por cobrar pueden disminuir con la aplicación eficiente y veraz de las políticas de cobro, es decir

implica identificar aspectos de créditos y cobranza, para obtener un equilibrio razonable, con el fin de incrementar los ingresos de la empresa.

2.4 Marco legal

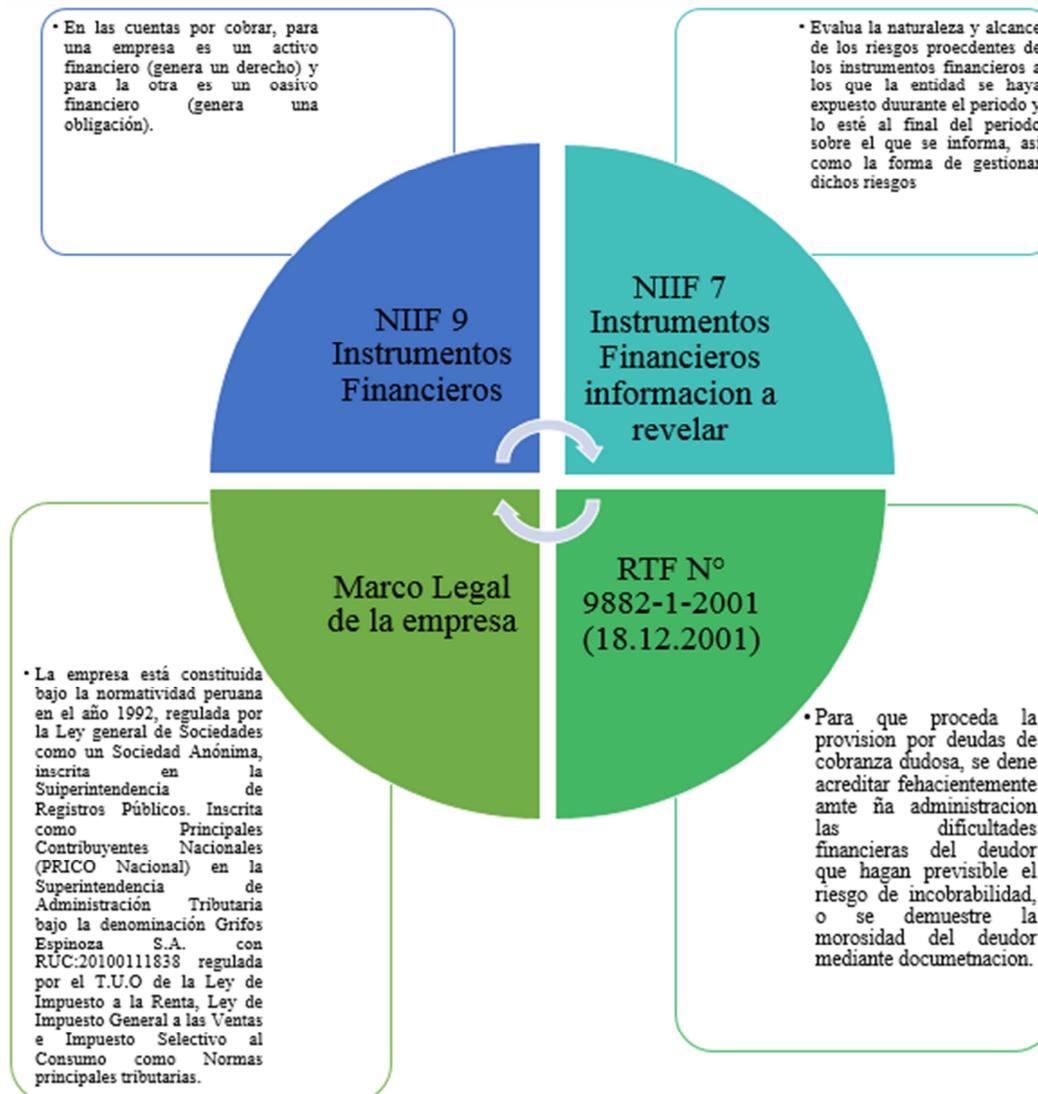


Figura 1. Marco legal. Elaboración propia

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Variables

3.1.1 Definición conceptual

Según el ejecutor Ayala (2008), nos indica que “Las cuentas por cobrar que son cobrables dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse en el balance general como un activo circulante al valor en libros de las distintas cuentas de clientes” (33Párr.. VI-10).

Los clientes tienen que pagar sus facturas en el transcurso de un año o en el periodo contable, de las cuales se mostraran un reporte como anexo para el estado de situación financiera, es decir que adquirieron los derechos de mercaderías vendidas al crédito, en el rubro del activo circulante se podrá mostrar los saldos al valor en libros de toda la cartera, este detalle se podrá ver en las notas financieras.

3.1.2 Definición operacional

Empresa constructora

Es una organización que fundamentalmente posee capacidad administrativa para desarrollar y controlar la realización de obras, capacidad técnica para aplicar procesos y procedimientos de construcción y capital o crédito para financiar sus operaciones (Gonez SPC constructora, 2016)

Empresa de entidades públicas

Son aquellas entidades que pertenecen totales o parciales al Gobierno de un Estado y donde éste puede tener participación en la toma de decisiones de la empresa. El objetivo de estas empresas como otra cual compañía es obtener ganancias monetarias pero por

sobre todo eso, el objetivo primordial es satisfacer las necesidades de la población (Riquelme, 2015)

Empresas de servicio

Una empresa de servicio es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas (Buenosnegocios, 2016)

Empresa de transporte

El transporte se refiere al traslado de personas o bienes de un sitio a otro. La empresa de transportes incluye toda la infraestructura que se necesita para realizar el movimiento de personas o productos a su destino (Mendoza, 2001).

3.1.3 Operacionalización de variables

Tabla 1
Matriz de operacionalización

Dimensiones	Indicadores
Empresas constructora	Base imponible Igv Precio total
Empresas de entidades públicas	Base imponible Igv Precio total
Empresas de servicio	Base imponible Igv Precio total
Empresas de transporte	Base imponible Igv Total

3.2 Enfoque de investigación

Este enfoque cuantitativo se basa en conseguir conocimientos fundamentales y resultados mediante instrumentos estadísticos, por lo cual tiene como objetivo brindar recomendación para la solución del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se aplicara mediante los saldos de los clientes clasificándolos por el rubro, donde se podrá detallar el número de factura y sus montos.

3.3 Tipo de investigación

La siguiente investigación sustantiva explora de manera amplia los conocimientos o criterios con el objetivo de extender las teorías (Sánchez y Reyes, 2015).

Se aplicara para describir la realidad problemática basada en la realidad mediante principios y leyes.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño descriptivo simple se puede llevar a cabo mediante una persona donde él pueda indagar de una forma más directa, de tal manera que va encontrar las causas de las variables (Mohammad, 2005).

Este diseño podrá ayudar a obtener una información más amplia y eficiente con una variable, nos permitirá ver como las cuentas por cobrar evolucionan.

3.5 Población

La población está conformada por un conjunto de personas, objetos, documentos y etc. De tal manera que nos va ayudar a determinar nuestra población en la investigación (Lepkowski, 2008b).

Ayudará a determinar la población en la investigación, las cuentas por cobrar de la compañía Grifos Espinoza S.A de los años 2015-2017.

3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos

Técnica

Análisis documental

Este análisis documental se basa en revisar los documentos para obtener una información fiable (Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sammamed, Delgado y Vargas, 2006).

En este trabajo se aplicara este análisis, sobre los saldos de la cuentas por cobrar del año 2015- 2017, de tal manera que la empresa nos brindará una relación de los deudores.

3.6.1 Instrumento

Guía de análisis documental

Los instrumentos son para analizar cada movimiento económico de manera profunda con la finalidad de llegar a las conclusiones y resultados (Fidias, 1999).

Este instrumento nos ayudara a la revisión de los documentos brindados por la empresa para sus revisiones más profundas, donde podremos verificar la evolución y comparación de las cuentas por cobrar.

Tabla 2

Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de construcción

Cuentas por cobrar de empresas constructoras	Cliente	2015		2016		2017	
		N° factura	Monto	N° factura	Monto	N° factura	Monto

Tabla 3

Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de entidades públicas

Cuentas por cobrar de empresas entidades públicas	Cliente	2015		2016		2017	
		N° factura	Monto	N° factura	Monto	N° factura	Monto

Tabla 4

Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas de servicio

Cuentas por cobrar de empresas de servicio	Cliente	2015		2016		2017	
		N° factura	Monto	N° factura	Monto	N° factura	Monto

Tabla 5

Análisis documental de las cuentas por cobrar de empresas transporte

Cuentas por cobrar de empresas de transporte	Cliente	2015		2016		2017	
		N° factura	Monto	N° factura	Monto	N° factura	Monto

3.7 Método de análisis de datos

Esta investigación desarrolla técnicas de análisis con la finalidad de disminuir la información que estuvo en observación. La estadística descriptiva, significa que cada problema observado será delimitado, para ayudar a realizar las operaciones estadísticas con el fin de tener una información entendible y comparativa (Fernández, Cordero y Cordoba, 2002).

Este diseño de investigación ayudara a resolver y responder al problema que tiene el trabajo.

CAPÍTULO IV
CONTEXTO DE ESTUDIO

4.1 Descripción de la empresa

Grifos Espinoza S.A. nace hace más de 32 años siendo Tablada nuestra primera Estación de Servicio. Trabajamos hasta el día de hoy, dedicados a nuestra razón de ser: Nuestros Clientes, siempre con el propósito de ofrecerles siempre lo mejor. Nuestro esfuerzo diario se refleja en productos de calidad y un excelente servicio al cliente, y nuestra recompensa es su sonrisa y su pronto retorno para seguir dando lo mejor de nosotros.

Esto sólo es posible gracias al excelente equipo humano con el que orgullosamente contamos. Equipo que participa de constantes capacitaciones que sirven a la vez como actualización para cada área que nos compone. Nuestro personal, se define bajo un perfil comprometido con su labor, responsable y atento. Características que nos brindan en muchas ocasiones, el título del mejor Servicio al Cliente dentro del mercado.



Figura 2. Logo de empresa

Misión

Permanecer y crecer en el mercado brindando calidad En nuestros servicios y captando nuevas estaciones de servicios.

Visión

Ser reconocido como líderes en el mercado y la mejor cadena de estaciones de servicio del país.

4.2 Marco legal de la empresa

La empresa está constituida bajo la normatividad peruana en el año 1992, regulada por la ley General de Sociedades como una Sociedad Anónima, inscrita en la Superintendencia de Registros Públicos. Inscrita como Principales Contribuyentes Nacionales (PRICO Nacional) es la Superintendencia de Administración Tributaria bajo la denominación Grifos Espinoza S.A. con RUC 20100111838 regulada por el T.U.O de la Ley de Impuesto a la Renta, Ley de Impuestos General a las Ventas e Impuestos Selectivo al Consumo como Normas Principales Tributarias.



FICHA RUC : 2010011838
GRIFOS ESPINOZA S A

Número de Transacción : 42024371
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : GRIFOS ESPINOZA S A
Tipo de Contribuyente : 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción : 09/10/1992
Fecha de Inicio de Actividades : 01/01/1990
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0011 - 1.PRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 23/09/2015
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 23/09/2015),BOLETA (desde 23/09/2015)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : GRIFOS ESPINOZA S.A. GESA
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 4730 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1 : 52206 - VTA. MIN. ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO.
Actividad Económica Secundaria 2 : 4723 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE TABACO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Sistema Emisión comprobantes de Pago : MANUAL/MECANIZADO/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
Número Fax : 1 - 4364325
Teléfono Fijo 1 : 1 - 7080700
Teléfono Fijo 2 : 1 - 7080900
Teléfono Móvil 1 : - 994105471
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : contabilidad@grupogesa.com
Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4730 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento : LIMA
Provincia : LIMA
Distrito : LA MOLINA
Tipo y Nombre Zona : URB. PABLO CANEPA
Tipo y Nombre Via : AV. JAVIER PRADO ESTE
Nro : 6519
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : ENTRE CRUCE AV. INGENIEROS, GESA MARKETS
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 16/01/2002
Número de Partida Registral : 424765
Tomo/Ficha : 0420
Folio : 0
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
Pais de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración		Hasta
			Desde	Hasta	
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1990	-	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/09/2010	-	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1990	-	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1990	-	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1995	-	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/07/1999	-	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07438467	ESPINOZA ORIHUELA PEDRO ELOY	DIRECTOR GENERAL	10/12/1954	13/10/2001	-
	Dirección URB. CAMACHO CAL. LOS FRENSOS 130	Ubigeo LIMA LIMA LA MOLINA	15 - -	-	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08648504	PONTE VILLANUEVA EUDOLIO FRANCISCO	GERENTE GENERAL	12/01/1966	23/09/2008	-
	Dirección AV. MALECON RIMAC 1934(PROPIO)	Ubigeo LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	15 - -	-	-

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07492032	ARDILES ANICETO DE ESPINOZA JOSEFINA JULIA	DIRECTORES	17/08/1956	21/05/2007	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	-	-

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -43304007	ESPINOZA ARDILES DIANNA JULIA	DIRECTORES	09/12/1985	23/09/2008	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -46157259	ESPINOZA ARDILES KARINA GIULIANA	DIRECTORES	19/01/1990	04/08/2009	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
	URB. CAMACHO CAL. LAS CAMPANILLAS 180 (POR LA UNIVERSIDAD DE LIMA)	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - -			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07438467	ESPINOZA ORIHUELA PEDRO ELOY	DIRECTORES	10/12/1954	21/05/2007	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06283339	HUAMAN JIMENEZ ORESTES	DIRECTORES	13/12/1952	23/09/2008	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07492032	ARDILES ANICETO DE ESPINOZA JOSEFINA JULIA	SOCIO	17/08/1956	13/10/2001	-	38.110000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -43304007	ESPINOZA ARDILES DIANNA JULIA	SOCIO	09/12/1985	23/09/2008	-	5.990000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -46157259	ESPINOZA ARDILES KARINA GIULIANA	SOCIO	19/01/1990	23/06/2009	-	5.990000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07438467	ESPINOZA ORIHUELA PEDRO ELOY	SOCIO	10/12/1954	13/10/2001	-	47.900000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06283339	HUAMAN JIMENEZ ORESTES	SOCIO	13/12/1952	13/10/2001	-	1.620000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08756252	RAMIREZ AYBAR LEANDRO SALOMON	SOCIO	14/05/1949	23/09/2008	-	0.390000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0016	SUCURSAL	ICA	ICA ICA SUBTANJALLA	CAR. PANAMERICANA SUR Km 299	ALT. DEL KM 299 PANAMERICANA SUR	PROPIO
0012	SUCURSAL	-	LIMA LIMA ATE	AV. VICTOR R.HAYA DE LA TORRE 1949	-	PROPIO
0018	SUCURSAL	SANTA MARIA	LIMA HUAURA SANTA MARIA	AV. PANAMERICANA NORTE SN	KM. 147.5 CARR.ANTIG.100M INTERCAMBIO	ALQUILADO
0007	SUCURSAL	SOL DE ORO	LIMA LIMA INDEPENDENCIA	AV. ALFREDO MENDIOLA 3550	-	ALQUILADO
0014	SUCURSAL	PUENTE PIEDRA	LIMA LIMA PUENTE PIEDRA	CAR. PANAMERICANA NORTE Km 27.5	PASANDO ESCUELA POLICIA LADO DERECHO	PROPIO
0004	SUCURSAL	VILLA	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	GRU. 19 ---- SECTOR II MZ I Int Lt 5	-	ALQUILADO
0005	SUCURSAL	TABLADA	LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	A.H. TABLADA DE LURIN AV. PACHACUTEC 5295	-	ALQUILADO
0009	SUCURSAL	GESA	LIMA LIMA PACHACAMAC	AV. LIMA 2205	ALT. POSTES 22 Y 23	ALQUILADO
0020	L. COMERCIAL	HUACHO	LIMA HUAURA HUACHO	CAL. FELIX CARDEN --	CRUCE PANAM. NORTE CALLE FELIX CARDENAS	PROPIO
0006	SUCURSAL	CHORRILLOS	LIMA LIMA CHORRILLOS	CAR. PANAMERICANA SUR 18.5	-	ALQUILADO
0015	SUCURSAL	HOTEL	LIMA CAÑETE LUNAHUANA	---- CONDORAY S/N	PACURI KILOMETRO 38 , CARRETERA YAHUYOS	ALQUILADO
0001	SUCURSAL	MOLINA	LIMA LIMA LA MOLINA	URB. SOL DE LA MOLINA II ETAPA AV. LA MOLINA 1595	-	ALQUILADO
0019	SUCURSAL	CHIMBOTE	ANCASH SANTA CHIMBOTE	AV. ENRIQUE MEIGGS S/N	PAN. NORTE KM. 421	PROPIO
0010	SUCURSAL	AREQUIPA	LIMA LIMA LIMA	AV. AREQUIPA 900	JR. TENIENTE EMILIO FERNANDEZ 186-190-19	PROPIO
0017	SUCURSAL	HUACHO	LIMA HUAURA SANTA MARIA	---- SECTOR AGUA DULCE Lote 1Y3	INICIO NUEVA	ALQUILADO

0021	SUCURSAL	BARRANCA	LIMA BARRANCA BARRANCA	URB. LAS PALMERAS CAR. PANAMERICANA NORTE Km 196	PANAME NORTE ENTRADA HUACHO AL COSTADO ESSALUD GRIFO PRIMAX	ALQUILADO
0022	SUCURSAL	ASIA	LIMA CAÑETE ASIA	URB. ASIA AV. PANAMERICANA SUR Km 97.5	BOULEVARD ASIA	ALQUILADO
0023	SUCURSAL	EL CAMPEON	ANCASH SANTA NUEVO CHIMBOTE	ASC. GUZMAN BARRON Mz P1 Lote 24	PARCELA 12 SECTOR 72	ALQUILADO
0024	SUCURSAL	EL OVALO	ANCASH SANTA CHIMBOTE	SEC. GRAN TRAPECIO Mz A	SUBLOTE 01 PARCELA 01 TERMINAL TERRESTRE	ALQUILADO
0025	SUCURSAL	JAVIER PRADO	LIMA LIMA LA MOLINA	URB. PABLO CANEPA Mz A Lote 37	JAVIER PRADO ESTE 6513	ALQUILADO
0026	SUCURSAL	PISCO	ICA PISCO PISCO	BAR. CERCADO PISCO AV. FERMIN TANGUIS 200	MEGA PLAZA CENTRO COMERCIAL	ALQUILADO
0027	SUCURSAL	-	LIMA CAÑETE SAN VICENTE DE CAÑETE	CAR. PANAMERICANA SUR Km 145	TERRAPUERTO	PROPIO

Importante
Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás
La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha: 13/02/2019
Hora: 11:33

Figura 3. Ficha RUC Grifos Espinoza SA

4.3 Actividad Económica de la empresa

Grifos Espinoza S.A. se dedica a la venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializado, en el sector de estaciones de servicio se desarrolla en base a la actividad del sector público y privado, quienes realizan una actividad económica regulada.

En estos mercados se cuentan con instalaciones, operadores y consumidores que están sujetos a un marco legal que define los derechos y deberes de cada parte por ello la importancia del conocimientos de estas normas legales y su adecuada implementación con el fin de brindar un servicio y producto en óptimas condiciones comerciales y ambientales.

4.4 Perspectiva Empresarial

Grifos Espinoza inicio operaciones con una estación de servicio en el distrito de Villa María de Triunfo, durante sus 32 años de trayectoria en el mercado, ha ido creciendo y actualmente cuenta con 19 estaciones de servicio entre Lima y provincia.

En el transcurrir de los años y ante al crecimiento de la empresa, Grifos Espinoza realizó una alianza estratégica con PRIMAX para el abastecimiento de combustible y trabajo conjunto, con quienes actualmente se viene trabajando.

Grifos Espinoza ha logrado el crecimiento actual debido al control y seguimiento diario y semanal de las transacciones, ventas, con el fin que estén contrastadas con las metas propuestas.

En la actualidad se viene realizando el proyecto de ampliación de un grifo ubicado en el distrito de Puente Piedra. Continuando con los proyectos, se está realizando el estudio de mercado para la apertura de una estación de servicio, grifo y market, en el departamento de Junín.

Cada estación de servicio cuenta con un market, por lo que la gerencia ha visto conveniente realizar el estudio de mercado para el inicio de apertura de una cadena de MINIMARKET GESA en Lima Metropolitana.

Socialmente, Grifos Espinoza, se siente comprometido con nuestro País por lo que apoya a la ONG PAN PERU, organización sin fines de lucro que promueve el reforzamiento del nivel educativo de los niños y niñas de escasos recursos del distrito de Pampas Grande, Ancash.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Tabla 6
Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes de los años 2015-2017

Cuenta por cobrar	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Constructora	14,453.35	27,306.12	2,385.38	88.93%	-91.26%
Entidad publica	506,423.39	602,760.38	1,020,239.70	19.02%	69.26%
Servicio	92,892.70	17,362.92	49,741.73	-81.31%	186.48%
Transporte	636,591.11	676,825.12	729,093.06	6.32%	7.72%
Totales	1,250,360.55	1,324,254.54	1,801,459.87	5.91%	36.04%

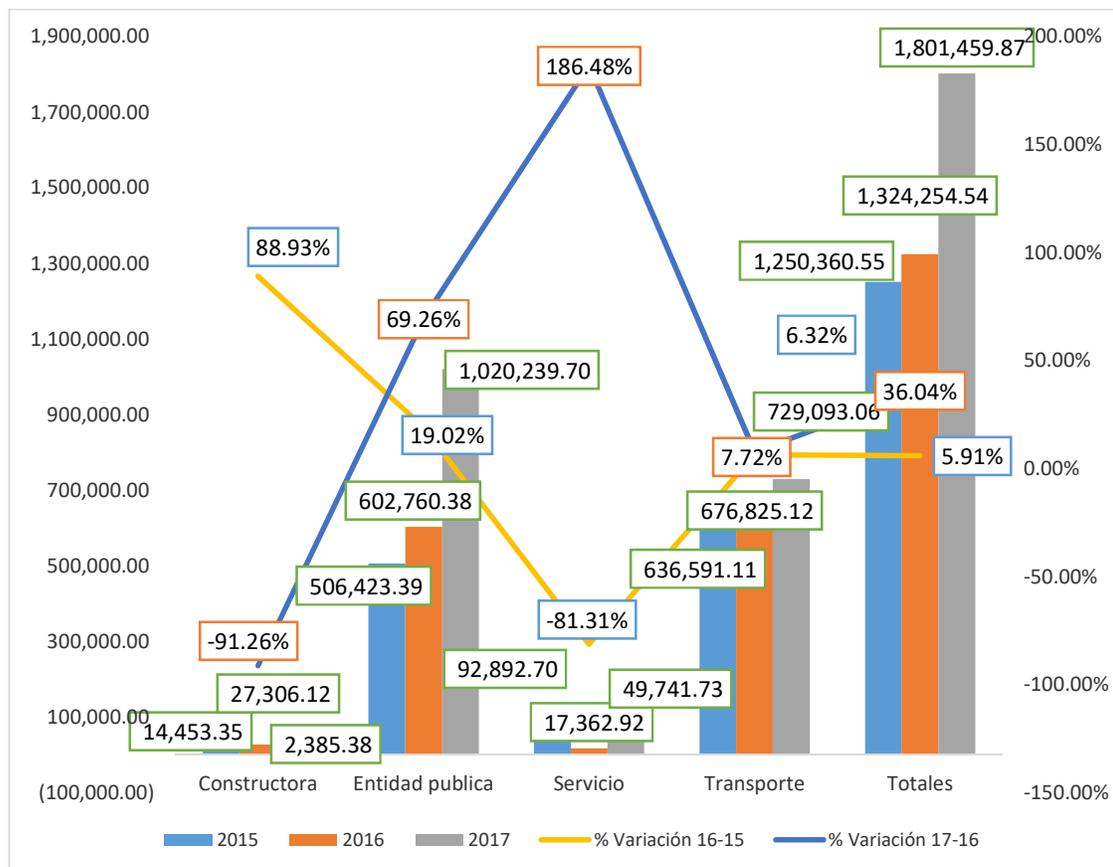


Figura 4. Cuentas por cobrar de los clientes de los años 2015-2017

En la siguiente tabla 6 y figura 4 se pudo observar la comparación de cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A., los años 2016 y 2015 tiene una variación positiva del 5.91% y entre los años 2017 y 2016 es del 36.04%, estas variaciones nos indican que la gestión de las cuentas por cobrar no fueron muy efectivas porque los encargados no hicieron los seguimientos correspondientes a sus clientes que tenían a cargo y de las cuales los encargados de realizar las evaluaciones a cada cliente creyeron con dicha información proporcionada.

Este resultado se asemeja con la teoría contractual de la empresa, debido a que la compañía otorgó facilidades de crédito a sus clientes según se puede ver en la tabla 2, es decir que las ventas otorgadas a nuestros clientes solo se reflejara como un indicador más no se pudo obtener las cobranzas, en tal sentido la compañía no podrá diversificar sus inversiones, por otro lado las áreas respectivas de créditos y cobranzas tendrá que realizar una exhaustiva evaluación y otorgamiento de créditos para que las cuentas por cobrar no estén muy elevadas.

5.2 Cuentas por cobrar de los clientes del rubro construcción en la empresa Grifos

Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017

Tabla 7

Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de construcción de los años 2015-2017

Constructora	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	12,248.60	23,140.78	2,021.51	88.93%	-91.26%
Igv	2,204.75	4,165.34	363.87	88.93%	-91.26%
Total	14,453.35	27,306.12	2,385.38	88.93%	-91.26%

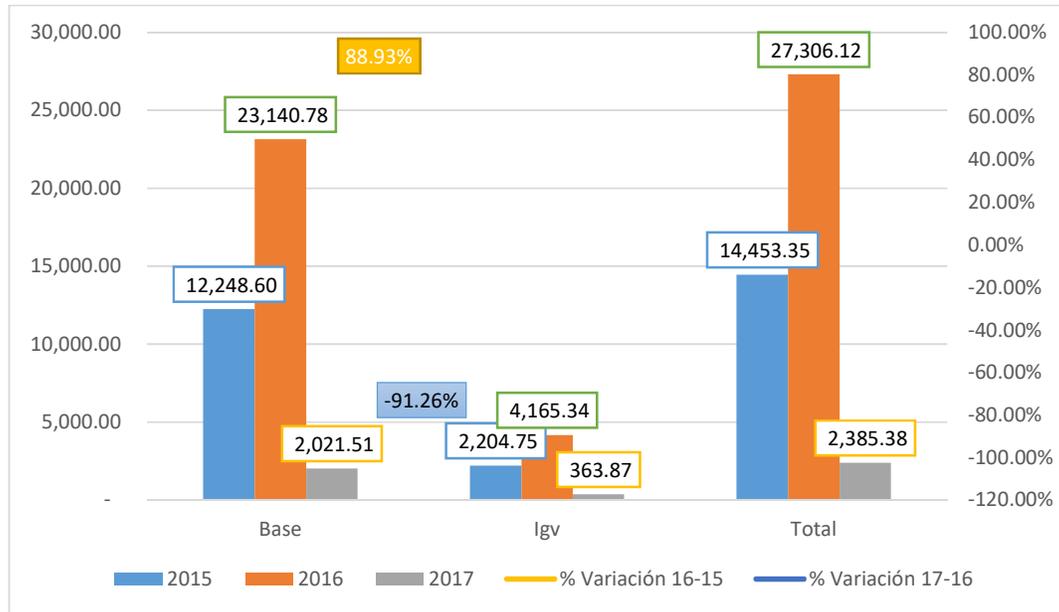


Figura 5. Cuentas por cobrar empresas construcción 2015-2017. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente tabla 7 y figura 5 se observa las cuentas por cobrar de la empresa del rubro de construcción, se pudo comparar entre los años 2016 y 2015 hay una variación del 88.93% esto es porque las gestiones de cobranza del área de créditos no fueron muy eficientes, no optaron los seguimientos respectivo a los clientes morosos, por otro lado comparando entre los años 2017 y 2016 hay una variación del -91.26% quiere decir que las cuentas por cobrar han disminuido significativamente.

Este resultado es favorable para la empresa porque los trabajadores se sintieron motivados y fortalecidos por los bonos que se dan por cumplir las metas, en el años 2017 se realizaron las gestiones de cobranza con más optimismo y siguiendo los procesos establecidos por la compañía.

Según las variaciones coinciden con la teoría de las relaciones humanas, porque en la teoría busca que los trabajadores se sientan motivados y no tengan mucha recarga de trabajo, en tal sentido los colaboradores hicieron seguimiento a cada cliente

S.A. Lima 2015 – 2017.

Que se le designaba y se pudo cumplir con una de las metas que era reducir las cuentas por cobrar de ese rubro.

5.3 Cuentas por cobrar de los clientes del rubro entidad pública en la empresa Grifos Espinoza

Tabla 8

Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de entidades públicas de los años 2015-2017

Entidad publica	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	429,172.36	510,813.88	864,609.92	19.02%	69.26%
Igv	77,251.03	91,946.50	155,629.78	19.02%	69.26%
Total	506,423.39	602,760.38	1,020,239.70	19.02%	69.26%

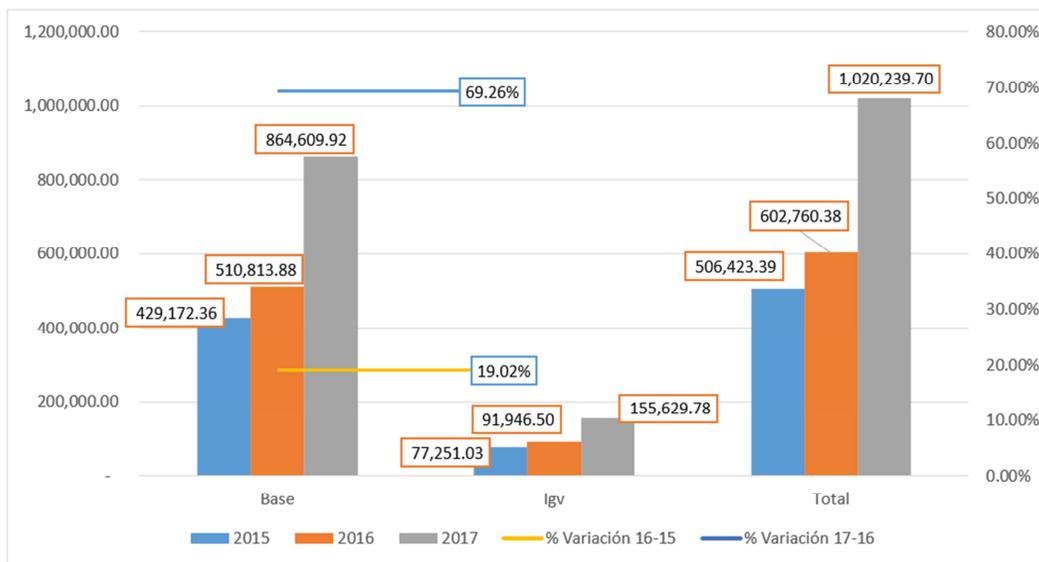


Figura 6. Cuentas por cobrar empresas de entidades públicas 2015-2017. Fuente. Elaboración propia

En la siguiente tabla 8 y figura 6 se pudo observar la comparación entre los años 2016 y 2015 que hay una variación del 19.02% este indicador nos quiere decir que se otorgaron líneas de crédito a las entidades en el año 2016 hubo algunas licitaciones que se ganó, comparando los años 2017 y 2016 existió una variación del 69.26% este resultado si es muy significativo ya que la empresa participó en varias licitaciones y pudo ganar.

En tal sentido para los cobros a las entidades públicas siempre es muy complicado poder cobrar por los procesos que tienen que cumplir, a veces los organismos nacionales se pasaban de su línea de crédito por que los gerentes le despachaban y no se querían hacer responsables del exceso.

Este resultado concuerda con la teoría de la contabilidad y el control ya que las ventas otorgadas a las entidades públicas nos darán un derecho para el cobro respectivo sin embargo estas cuentas por cobrar tienen un déficit porque estos derechos no son cancelados en su tiempo establecidos por que las áreas implicadas de créditos y cobranza no realizan el seguimiento de acuerdo a la fecha de vencimiento que se tiene como el contrato.

5.4 Cuentas por cobrar de los clientes del rubro servicio en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Tabla 9
Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de servicio de los años 2015-2017

Servicio	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	78,722.63	14,714.34	42,154.01	-81.31%	186.48%
Igv	14,170.07	2,648.58	7,587.72	-81.31%	186.48%
Total	92,892.70	17,362.92	49,741.73	-81.31%	186.48%

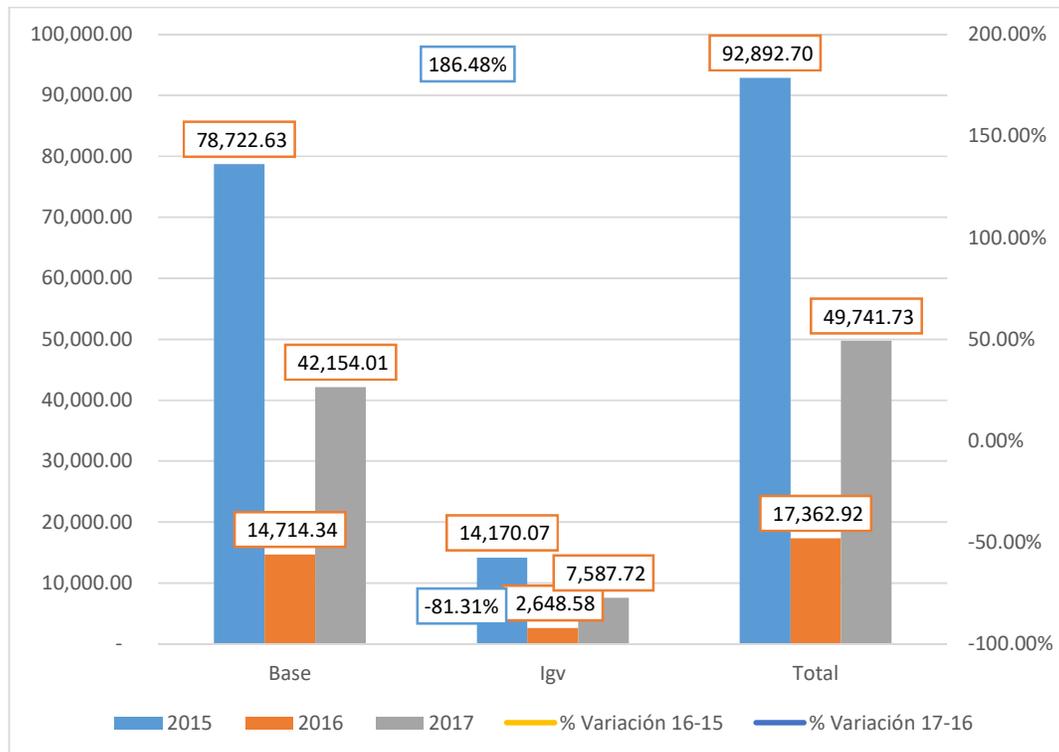


Figura 7. Cuentas por cobrar empresas de servicio 2015-2017. Fuente. Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 7 se pudo observar la comparación entre los años 2016 y 2015 que hay una variación del -81.31% esto es muy favorable para la empresa porque los encargados de las cobranzas fueron muy efectivos, realizaron sus seguimientos a cada cliente y sus buenas gestiones de cobranza, de esa manera llegaron a cumplir su meta que tienen establecidos, por otro lado comparando los años 2017 y 2016 podemos observar que las cuentas por cobrar aumentaron en un 186.48% esta variación no es muy favorable para la empresa ya que no nuestros colaboradores en este año no fueron muy eficientes con sus cobranzas, esto se debe que se otorgaron créditos a clientes que no tenían una buena calificación en el mercado y no llevaron un buen control de sus cartera de cliente para sus seguimientos respectivos.

Según los resultados concuerda con la teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión porque los colaboradores en el año 2017 otorgaban créditos a los clientes para que puedan consumir es por eso que las cuentas por cobrar están muy elevadas, por otro lado estos créditos traían consecuencia en el momento de las gestiones de cobranza ya que algunos clientes no tenían la voluntad de pagar sus facturas en el plazo establecido.

5.5 cuentas por cobrar de los clientes del rubro transporte en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017.

Tabla 10
Cuentas por cobrar y variación porcentual de los clientes del rubro de transporte de los años 2015-2017

Transporte	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	539,483.99	573,580.61	617,875.47	6.32%	7.72%
Igv	97,107.12	103,244.51	111,217.59	6.32%	7.72%
Total	636,591.11	676,825.12	729,093.06	6.32%	7.72%

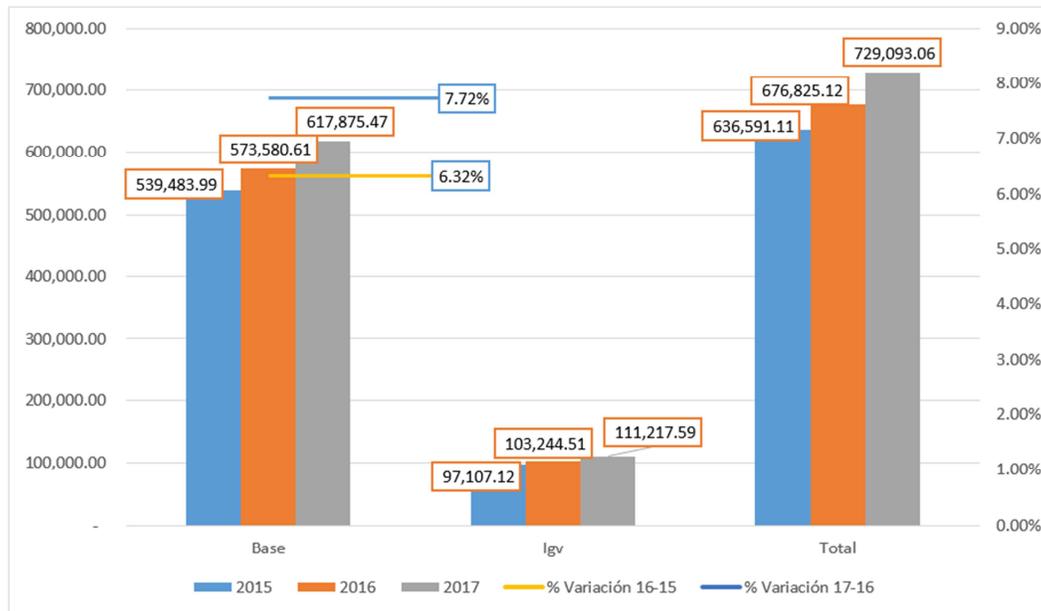


Figura 8. Cuentas por cobrar empresas de transporte 2015-2017. Fuente. Elaboración propia

En la siguiente tabla 10 y figura 8 se puede ver comparar que la variación de las cuentas por cobrar entre los años 2017 y 2016, 2016 y 2015 tiene una variación del 6.32% y 7.72% respectivamente, por lo tanto no se está cumpliendo con las cobranzas esperadas y los colaboradores no están realizando una buena gestión en sus cobranzas y no le están dando seguimiento a cada cliente que corresponda.

Según los resultados concuerda con la teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión porque los colaboradores no están dando seguimiento a la relación de sus clientes de las cuales también descuidando la gestión en el momento de realizar la cobranza.

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN

Este trabajo titulado cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza SA 2015-2017, tuvo como objetivo general comparar las cuentas por cobrar de los clientes. Estos resultados a nivel general de las cuentas por cobrar han demostrado, que la compañía cuenta con el área respectiva de créditos y cobranza, sin embargo, presentan una deficiencia en las cuentas por cobrar ya que los encargados de las cobranzas a los clientes no cumplen sus funciones adecuadamente. Este resultado concuerda con el trabajo de investigación presentado por Hurtado (2017), quien indicó que tienen la compañía tuvieron a su poder un reporte vencidos de sus clientes donde refleja la morosidad. Es decir, esto se debió a la falta de un procedimiento veraz para realizar el cobro del efectivo. En tal sentido, se pudo ver reflejada dicha información a través de los documentos presentado por el investigado donde refleja las deudas mayores y menores a 365 días.

Por otro lado, en la comparación de las cuentas por cobrar de los clientes del rubro constructora en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017. Los resultados de la investigación para el rubro de la constructora nos indica que hubo una cobranza efectiva para el año 2017 ya que se pudo reducir en un -91.26% las cuentas por cobrar, en tal sentido los colaboradores se sintieron cómodos, fortalecidos y motivados porque cumplieron con su meta que era reducir las cuentas de la cartera. Este resultado no concuerda con el trabajo de investigación presentado Avelino (2017), nos indica que el resultado obtenido de la compañía no mantenía una adecuada recuperación de su cartera de cobranza, por otro lado, no tenía una política de cobranza y no tenía un reporte de seguimiento para sus clientes, en tal sentido esto reflejaba una liquidez no tan favorable para la compañía.

Por otro lado, en la comparación de las cuentas por cobrar de los clientes del rubro entidad pública en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 – 2017. Según los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar para el rubro de entidad pública comparando los años 2016 y 2015 existió una diferencia positiva de 96,336.89 soles, esto nos indica que nuestros colaboradores hicieron un seguimiento a la cartera de clientes pero como se trata de entidades públicas estas siempre demoran en hacer sus pagos con sus proveedores por los procesos establecidos, con la comparación entre los años 2017 y 2016 aumentaron las cuentas por cobrar con una diferencia de 417,479.32 soles porque la compañía participo en licitaciones del estado, por ende con los organismos nacionales tienen contrato por 30 y 60 días, por lo cual los colaboradores sacaban un reporte desde el sistema SAP BUSINESS en este reporte se detallaba los vales, número de placa, numero de factura, monto y la fecha de vencimiento. En este resultado concuerda con la investigación presentado por Vásquez y Mora (2016), nos indica que el encargado de créditos y cobranza generaba un reporte de las cuentas por cobrar, de acuerdo al reporte verificaba con los créditos que estaban por vencer, por lo cual el encargado del área es el responsable de comunicarse con los clientes mediante correos electrónicos y vía telefónica, sin embargo en algunos casos los clientes que tenían que pagar sus facturas en el plazo establecido de 30 días estos clientes no pagaban en la fecha establecida y se aplazaba hasta los 60 días.

En la comparación de las cuentas por cobrar del rubro de servicio en la compañía Grifos Espinoza S.A 2015-2017. En estos resultados de la investigación nos indica que para la variación de los años 2016 y 2015 es del -81,31% de las cuentas por

cobrar, esto quiere decir que el encargado y sus colaboradores hicieron una buena gestión de cobranza y si le hizo los seguimientos respectivos para reducir el saldo de las cuentas por cobrar, por otro lado en la comparación entre los años 2017 y 2016 existió una variación de 186.48% esto nos indica que este periodo el jefe y sus colaboradores no hicieron una buen gestión en sus cobranzas, el encargado del área de créditos sacaba su reporte de sus clientes que están por vencer y le enviaba correos electrónicos y cartas a su domicilio fiscal de las cuales los clientes no pagaban sus créditos. En este resultado no concuerda con la investigación presentado Cruz (2013), que este trabajo de investigación nos habla de un control interno, procedimientos, políticas de crédito, manual de crédito para las cuentas por cobrar, sin embargo los saldos de los clientes que no tienen voluntad de pago se estará provisionando como una cuenta de cobranza dudosa que luego de tiempo de 1 año y siguiendo los procedimientos correspondientes para tomar una decisión como un gasto sobre las cobranzas dudosa.

Este trabajo tendría un aporte sobre la evolución, la comparación y la variación porcentual de las cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A de los años 2015-2017, de las cuales se podrá obtener información sobre las gestiones de cobranza que tiene la compañía, aportara para trabajos de investigación relacionado a la cartera de los saldos de los clientes.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Primera: Las cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A. entre los años 2015-2017 en los cuatros rubros que son construcción, entidades públicas, servicio y transporte, no siguen los procedimientos de las cobranzas que está estipulado por la compañía, el jefe y los colaboradores del área de créditos y cobranza no actualizan sus reportes de los clientes que están por vencer y de los clientes morosos, también no tienen una buena gestión de cobranza de las cuales esto les dificulta los cobros. El jefe del área se encarga de hacer los comunicados a las diferentes empresas vía correo electrónico, cartas y vía telefónica.

Segunda: Se concluye que las cuentas por cobrar del rubro de construcción en comparación con el año 2016, los trabajadores no realizaron los seguimientos a sus clientes por el cual se aumentó los saldos de la cartera y se tuvo que cambiar al asistente de cobranza para el siguiente año, en comparación con el año 2017 los colaboradores cumplieron con los procesos de la compañía actualizaban sus reportes mensuales y hacían los seguimientos a los clientes.

Tercera: Se concluye que las gestiones para las cobranzas a las entidades públicas es un proceso muy complicado, porque a veces demoran para que se realice el pago a las empresas privadas, los colaboradores envían carta para sus pagos, también existió una falta de seguimiento a las cuentas por cobrar por lo tanto no se realiza el seguimiento continuo en base a carta, llamadas telefónicas. Sin embargo, los colaboradores envían correo de alerta de cobro, pero los clientes

dan caso omiso, por consecuencia las demoras del pago no se realizan en la fecha correcta y no respetan el contrato según los plazos establecidos.

Cuarta: Se concluye que las cuentas por cobrar en el año 2016 las gestiones de cobranza en la compañía fueron efectiva por lo que nuestros saldos de ese rubro bajo en un 81.31%, por otro lado, aumento sus ventas para el rubro de servicio, pero la gestión para el cobro a los clientes del año 2017 fue ineficiente con sus procesos de cobro, no aplicaron promociones y estrategias para hacer efectivo sus cobros.

Quinta: Se concluye que los colaboradores no realizaron los reportes, gestiones y seguimiento a los clientes del rubro de transporte, en cual afecta el flujo financiero de la organización, es decir no se pudo obtener un resultado económico que sirva para diversificar las inversiones.

7.2 Sugerencias

Primera: La compañía semanalmente tenga un reporte actualizado de sus clientes que están por vencer, se podrá tener un reporte actualizado desde el mismo sistema contable financiero SAP Business One, por lo cual a los clientes morosos se tendrá que comunicar de la deuda existente y así puedan disminuir sus saldos de las cuentas por cobrar, también se tendrá que hacer una exhaustiva evaluación a los clientes, por otro lado, el jefe del área de créditos y cobranza tendría que aplicar otros métodos de cobranza ya sea por el pronto pago con descuento o también que puedan negociar los términos de sus pagos y llegar a un acuerdo.

Segunda: Se sugiere a la compañía que actualice sus reportes de cada cliente mes a mes y verificar con el sistema si coincide los montos de la actualización, también que los colaboradores hagan seguimiento a la cartera de los clientes y tenga relación proveedor – cliente, por otro lado se sugiere que el encargo del créditos y cobranza envíen cartas, correos electrónicos y vía telefónica, por lo tanto el jefe aplicara estrategias de cobranza para lograr el objetivo.

Tercera: Se recomienda que envíen carta con anticipación a las entidades públicas y el gestor de cobranza se a persone y entregue la carta con unos 15 días de anticipación para que tengan un recordatorio y se pueda hacer efectivo el cobro, por otro lado se sugiere que el jefe de créditos y cobranza tengas una relación más directa con el área de tesorería, también se sugiere que hagan una comparación exhaustiva de la información que tiene en su archivo

personal Excel con el sistema contable financiero SAP Business One de cada cliente para que proceda con los cobros.

Cuarta: Se recomienda a la compañía que verifique bien los perfiles del cliente como; la capacidad de pago, capital, colateral, conducta y condiciones de acuerdo a cada perfil del cliente se estaría evaluando y otorgando un crédito. Por consiguiente se va sugerir que sigan aplicando los procesos del área de créditos y cobranza para la mejora de la liquidez de la empresa y llegar a cumplir los objetivos trazados y también que sigan aplicando las estrategias correspondientes para cada cliente de acuerdo a su record de la cartera.

Quinta: Se recomendaría que actualicen los saldos de cada cliente del rubro de transporte y estén en comunicación con los clientes ya que es fundamental estar en contacto y saber los motivos del por qué se están atrasando en sus pagos, por otro lado, el jefe del área de créditos y cobranza tiene que estar supervisando las gestiones y procesos de la cobranza, también se sugiere que hagas una comparación de su archivo en Excel con la sistema contable financiero SAP Business One con el fin de actualizar los saldos de cada cliente.

CAPÍTULO VIII

REFERENCIAS

Referencia

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. año 2012*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad de San Martín de Porres, Perú. Obtenido www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf.
- Avelino, M., & Torres, J. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda*. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Ingeniera en contabilidad y auditoría- cpa, Ecuador. obtenido <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>.
- Ávila Macedo, J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral Editorial S.A de C.V. Obtenido https://books.google.com.pe/books?id=XeX_fKmeJWIC&pg=PA60&dq=teoria+de+partida+doble&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJ3Kas_L3gAhXhqFkKHTZmDB0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=teoria%20de%20partida%20doble&f=false
- Ayala, P. (2008). *La cuenta 12 cuentas por cobrar comerciales - terceros*, en el nuevo plan contable empresarial. *Actualidad empresarial*, párr. VI-10. Obtenido http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8535_02885.pdf.
- Arruñada, B. *Teoría contractual de la empresa*. España, 1998: Marcial pons.
- Bernal, F. (2010). *Auditoría de cuentas por cobrar*. *Actualidad empresarial*, párr V-I. Obtenido

aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQBWNRZKP
CXLDHLDPYWPOQEJUASMFOQSESOSJ.pdf

Campos, J. (2017). *Finanzas II (Finanzas corporativas)*. México: Marlene Olga
Ramírez chavero. Obtenido

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/5/apunte/LC__1529_02027_A_FinanzasII_V1.pdf

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa*

Induplasma S.A. en el año 2015. (Tesis para Optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Obtenido <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>.

Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar

de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 26-33. Obtenido de <https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378>

Diario Gestión. (2018). *¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?* Perú.

Fernández, S., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. España:

ESIC Editorial. Obtenido de ISBN: 9788473563062

Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración*. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&pg=PA25&dq=instrumento+GU%C3%8DA+DE+AN%C3%81LISIS+DOCUMENTAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN28GfjMjdAhXE2FMKHYIBCJQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=analisis&f=false>

- García, J. (2011). *Cuentas por cobrar comerciales* - programa de auditoria sugerido. Actualidad empresarial, párr. V-I. Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/11_13224_21028.pdf
- Goldratt, E. (1997). *Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de ISBN en lengua española: 84-7978-307-9
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hurtado, D. (2017). *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Barbón Cantón Eloy Alfaro*. (Para optar el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría cpa), Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1387/1/HURTADO%20QUIÑÓNEZ%20DIAMELA%20ROSANGELA%20.pdf>
- Mayo, E. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Impresores encuadernadores S.A. Obtenido de <https://apuntescipolula.files.wordpress.com/2018/03/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato-1.pdf>
- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+de+metodologia+descriptivo+simple&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjumpGDysfdAhXF0FMKHbiFAHYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=descriptivo%20simple&f=false>

- Ortega, R., Pacherras, A., & Díaz, R. (2010). *Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos*. Perú: Editorial Tinco S.A. Obtenido de <https://isepnsmn.files.wordpress.com/2012/02/dinamicacontable.pdf>
- Receivables Control. (2017). *¿Qué tiene de diferente mi RA extranjera?* Estados Unidos.
- Reuda, j. (2016). *Plan contable general empresarial*. Edigraber S.A.C
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*, Perú. Obtenido de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6348/Metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica>.
- Strategy, S. B. (2012). *Cómo evaluar y administrar los riesgos de las cuentas por cobrar*. Chicago. Obtenido de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://www.sbsonline.com/article/how-to-evaluate-and-manage-accounts-receivable-risks/&prev=search>.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de ISBN 0-538-86686-1
- Van horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera* Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Obtenido de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*. (para optar el título profesional de Contador Público), Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VAS

QUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

Vázquez, L., Ferreira, R., Mogollón, S., Fernández, J., Delgado, E., & Vargas, I. (2006).

Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud.

Obtenido de

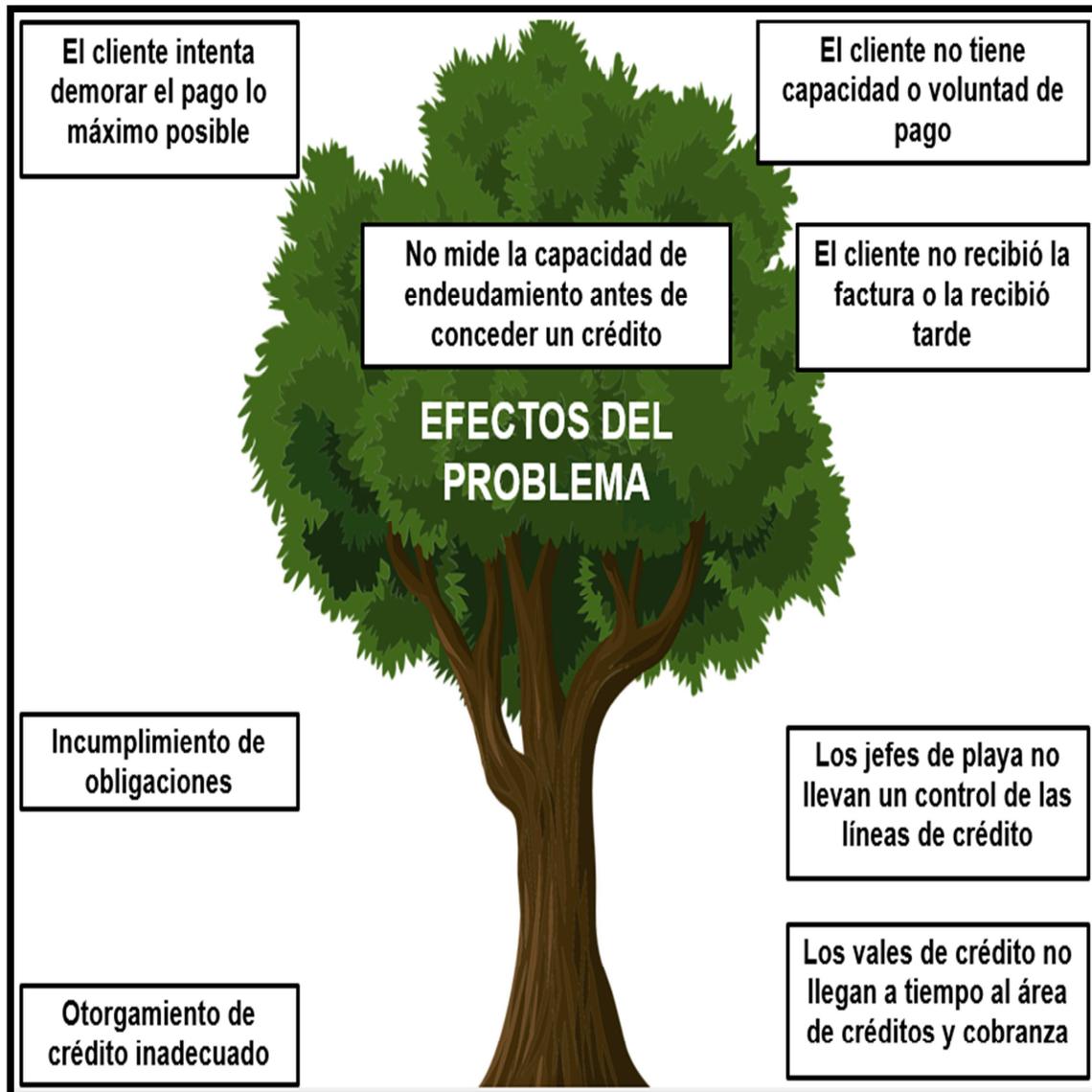
<https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&pg=PA25&dq=instrumento+GU%C3%8DA+DE+AN%C3%81LISIS+DOCUMENTAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN28GfjMjdAhXE2FMKHYIBCJQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=análisis&f=false>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensión	Indicador	Método	
Problema general	Objetivo general	Cuenta por cobrar	Empresa constructora	Base Imponible	Enfoque	cuantitativo
¿Cómo evolucionó la cuenta por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015- 2017?	Comparar las cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017	Definición conceptual: Según el autor Campos (2017), “las cuentas por cobrar son activos de una entidad, que surgen por el otorgamiento de créditos a los clientes o a deudores de las empresas” (pág. 90).	Empresa de entidades públicas	Impuesto general a las ventas	Tipo	Sustantiva
			Empresas de servicio	Precio total	Diseño	Descriptivo simple
Problemas específicos	Objetivos específicos		Empresas de transporte			Población
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de construcción en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro constructora en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017.				Técnica	Análisis documental
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de entidades públicas en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro entidad pública en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017.				Instrumento	Guía de análisis documental
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de servicio en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro servicio en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017.				Método de análisis de datos	Estadística descriptiva
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los clientes del rubro de construcción en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los clientes del rubro transporte en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017.					

MATRICES DE TRABAJO

Anexo 2: Matriz de causa efecto para definir el problema



Anexo 3: 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	Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo George	Según Mayo (2007), nos dice que “Resulta indispensable conciliar y armonizar las dos funciones básicas de las organizaciones industriales la función económica (producir bienes y servicios para garantizar el equilibrio extremo) y la función social (proporcionar satisfacción a los participantes para garantizar el equilibrio interno” (p 88).	Este análisis quiere decir que la empresa tendrá una mayor producción, siempre en cuando satisfagan las necesidades psicológicas y sociales, con recompensa y sanciones no materiales. En conclusión, esta teoría busca conciliar a la empresa y al trabajador para que ambos cumplan sus objetivos y meta.	Esta teoría será aplicada para identificar que los trabajadores se sientan cómodos y no saturados con demasiadas funciones. También servirá para contratar a un nuevo trabajador, capacitado para el área específica de créditos y cobranzas.	Elton, G. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: Impresores encuadernadores S.A.	http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mps/zempoaltecat1_m_md/capitulo1.pdf
2	Teoría de la contabilidad y el control	Sunder Shyan	Según el autor Sunder (2005) nos indica que “Las cuentas por cobrar, por pagar, de compras y de inventarios, registran los derechos de los clientes, vendedores y otros agentes comprometidos con la empresa” (p 49).	La teoría quiere decir que las cuentas por cobrar nos dan un derecho para exigir el cobro, pero no se puede medir una venta al crédito ya que no sabemos si el cliente no cancelara según la fecha de vencimiento.	Se aplicará para verificar el status de los remanentes de cada cliente, por lo cual se podrá corroborar en el estado de situación financiera, y poder exigir al cliente sus facturas que están pendientes.	Sunder, S. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.	ISBN 0-538-86686-1
3	Teoría de las limitaciones y	Goldratt Eliyah m.	Según el autor Goldratt (1997) no dice que “Aventurarse a	La teoría quiere decir que las ventas de los vendedores se	Se aplicará para que los vendedores sean	Goldratt, E. (1997). Teoría de las limitaciones y sus	ISBN en lengua española: 84-7978-

	sus consecuencias para la contabilidad de gestión		relacionar la compensación directamente a la contribución de los vendedores a los beneficios de la empresa” (p. 154.	podrán medir mediante sus precios y volúmenes de ventas, para que la empresa tenga un mayor ingreso y liquidez e invertir y tener un ciclo económico viable para cumplir las metas y objetivos que tiene la organización.	remunerados de acuerdo al volumen y precio de sus ventas, y así la empresa también se podrá beneficiar por que llegará a sus objetivos.	consecuencias para la contabilidad de gestión. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.	307-9
4	Teoría contractual de la empresa	Cyert y March	“las cuentas por cobrar, por pagar, de compras y de inventarios, registran los derechos de los clientes, vendedores y otros agentes comprometidos con la empresa. Las cuentas de préstamo miden los derechos de los acreedores” Cyert y March, 1992 (p.49).	La teoría nos indica que si nuestros clientes no están al día con sus pagos, no se podría tener un record de su crédito, y tampoco se podrá diversificar nuestras inversiones, en tal sentido no se podrá dar un reconocimiento a los clientes que es descuento por pronto pago o una recompensa de sus créditos, asimismo tienen un derecho las cuentas por cobrar y pagar para recibir su respectivo pago. (Cyert y March, 1992).	La teoría se aplicara para los clientes morosos, estos clientes no podrán acceder en ni una promoción o descuentos por pago pronto ya que estaría afectando con la liquidez	Arruñada, B. <i>Teoría contractual de la empresa</i> . España, 1998.	https://www.casadelli.com/libro-teoria-contractual-de-la-empresa/9788472485334/599526

5	Teoría de la partida doble	Ávila Macedo, Juan José	“Esta teoría consiste en registrar, por medio de cargos y abonos, los efectos que producen las a operaciones en los diferentes elementos del balance, de tal manera que siempre subsistía la igualdad entre el activo y la suma de pasivo más el capital contable” Ávila 2007 (pág. 60)	Esta teoría nos indica que el origen de la partida doble explica que toda operación contable conlleva a una causa por lo cual produce un efecto, en tal sentido se registrar el derecho que se tiene al cliente. (Ávila 2007)	Esta teoría se aplicara para dar un derecho de cobro a que dan lugar a la venta de bienes o la prestación de servicios inherente al giro del negocio, de lo cual se podrá hacer el cobro parcial total de los derechos, en tal sentido hay casos de canje de facturas por letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento, por lo cual se llevara al castigo de la contabilidad de las cuentas y documentos considerado incobrables.	(Ávila Macedo, 2007)	ISBN:968-5430-04-7
---	----------------------------	-------------------------	---	---	---	----------------------	--------------------

Anexo 4: Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Hurtado Quiñonez	2017	Análisis a las cuentas por cobrar	https://repositorio.pucese	Enfoque: Mixto Diseño:	Se identificó que la cartera por vencer de almacenes el costo,	Una vez levantada la información financiera relacionada a las

Diamela Rosangela		del comercial almacenes el costo de la parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro	edu.ec/bitstream/123456789/1387/1/HURTADO%20QUI%20C3%9%20NEZ%20DIAMELA%20ROSANGELA%20.pdf	Método: Descriptivo Población: Propietario, trabajadores y clientes de “Almacenes el costo” Técnica de muestreo: Muestra: Propietario, trabajadores y clientes de “Almacenes el costo” Técnica/s: Instrumento/s: Entrevista, encuesta y revisión documental relacionadas a las cuentas por cobrar clientes	está constituida por las operaciones, aprobadas en el año 2017. Referente a las 21 operaciones por vencer, se conoció que 11 operaciones de crédito vencen en el periodo 2017, cuyo monto asciende a \$ 6.435,00 dólares; 9 operaciones con vencimiento en el año 2018, con un valor de \$ 8.970,00 dólares y por último un crédito con vencimiento en el periodo 2019, por la cantidad de \$ 2.575,00 dólares.	cuentas por cobrar a clientes, se evidenció que existe un inadecuado proceso de cobranza trayendo como resultado una morosidad con más de 365 días, lo que afecta la rentabilidad del negocio.
Redacción final						
<p>Hurtado (2017) elaboro la siguiente investigación titulado <i>Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro</i>, por consiguiente el trabajo de investigación se realizó para analizar la gestión de cuentas por cobrar, tiene como objetivo delinear las políticas de créditos y cobranza para llevar un control, por lo cual se hará un hostigamiento y restauración de sus cuentas por cobrar a los consumidores del comercial almacenes el costo de la parroquia Barbón, en la exploración tiene un enfoque mixto, un método descriptivo, su población está conformado por los propietarios, trabajadores y clientes de almacenes el costo, en base a la población se toma como una muestra a los mismos y tiene los siguientes instrumentos: entrevistas, encuestas y revisión documental relacionadas a las cuentas por cobrar, en conclusión la empresa no tiene diseñado una buena gestión de sus cuentas por cobrar, del mismo modo falta un control de los créditos otorgados a los clientes, es así que existe un inadecuado proceso de cobranza donde se llegó a cabo los resultados con más de 365 días de morosidad, para finalizar esta tesis se asemeja porque tienen el mismo problema por la falta de cobro de sus facturas es decir la empresa no cuenta con una buena gestión de cobranzas. Estos resultados se asemejan al problema porque tiene una cartera por vencer que está constituida por 21 operaciones por vencer, 11 en el periodo 2017 cuyo monto es 6.435,00 dólares, 9 operaciones con vencimiento para el periodo 2018 cuyo monto es 8.970,00 dólares y 1 operación por vencer en el periodo del 2019 cuyo monto es 2.575,00 dólares, esto quiere decir que en la empresa la deuda está aumentando cada año.</p>						
Referencia						
Hurtado, D. (2017). <i>Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Barbón Cantón Eloy Alfaro</i> . Ecuador						

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Avelino Ramírez Mónica Alexandra	2017	http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf	http://www.umed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adedecar.html	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: descriptivo Población: Adecar Cía. Ltda. Técnica de muestreo: Muestra: Anexos, balances y reportes relacionados con las cuentas por cobrar Técnica/s: entrevista, observación directa	Los resultados obtenidos en cuanto a las entrevistas realizadas se basan en que, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las cuentas por cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad. Así mismo, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez.	En la empresa Adecar Compañía Ltda. No se aplican técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar, lo que limita la elevación de la eficiencia económica. El personal del área económica contable no cuenta con los conocimientos suficientes para la aplicación de diferentes técnicas en la administración de las cuentas por cobrar. No se calculan los costos que intervienen en la gestión y mantenimiento de las cuentas por cobrar, no conociéndose el punto en que se podrían resarcir los mismos maximizando este activo
Redacción final							
Avelino (2017) elaboro el siguiente trabajo de exploración <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> Este trabajo se realizó porque no tenían mecanismos y procedimientos de una buena gestión y administración para sus análisis de las cuentas por cobrar, tiene como objetivos en evaluar el impacto, analizar la situación de la cartera y diagnosticar las cuentas por cobrar de la empresa Adecar Cía. Ltda., el trabajo tiene un enfoque cualitativo, con un método descriptivo, donde su población es la empresa Adecar Cía. Ltda. Y su muestra son los anexos, balances y reportes relaciones con las cuentas por cobrar, la técnica que se utilizó será entrevista y la observación directa, se concluye que la empresa no aplican técnicas para tener una adecuada gestión y administración eficiente de sus cuentas por cobrar ya que las personas encargadas de los cobros no están capacitadas, esta tesis se asemeja a la organización ya que no hay un personal capacitado de las funciones de cobranzas. En base a los resultados de la entrevista nos indica que la							

<p>empresa no tiene una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar, así como una política y procedimientos de cobranza, esto nos daría como resultado que nuestras cuentas por cobrar sean incobrables.</p>
Referencia
Avelino, M., & Torres, J. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda.</i> Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Cruz Cruz Leyla Marielka	2013	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores	http://dx.doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Población: Asociación de pobladores y productores de Miraflores</p> <p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra: Cuentas por cobrar</p> <p>Técnica/s: Entrevistas y observación directa</p> <p>Instrumento/s:</p>	<p>En cuanto al cumplimiento de controles de cuentas por cobrar podemos decir que este es deficiente, ya que en la organización no existe un manual de crédito donde se especifiquen los procedimientos a seguir para las cuentas por cobrar, al igual que no existe ningún tipo de provisión para cuentas incobrables. Es importante mencionar que los saldos de las cuentas por cobrar son cotejados de forma mensual con los saldos de los estados financieros, aunque dicha situación no es informada a la directiva para que esta tome decisiones importantes al</p>	<p>No existe un manual de crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerando como cuentas incobrables dentro de la organización.</p>

						respecto, se constató que no establecen provisiones por incobrabilidad debido a que no tienen una política que lo defina, y por lo tanto no existe ningún porcentaje aplicable por incobrabilidad de una cuenta.	
Redacción final							
Cruz (2013) realizó la siguiente exploración titulado como <i>Evaluación de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores</i> , la investigación se realizó para ver la gestión y procedimiento de las cuentas por cobrar, este trabajo tiene como objetivo en contribuir con el crecimiento de los procedimientos de las cuentas que tiene la compañía, planteando nuevas medidas que mejoren los procesos y controles que son utilizados en la actualidad, el trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, con un método descriptivo, donde su población está conformado por la Asociación de pobladores y productores de Miraflores, tiene la siguiente muestra que son las cuentas por cobrar, utilizando una técnica de entrevista y observación directa, en conclusión este trabajo de investigación tiene una relación en un documento que se puedan identificar las políticas y procesos establecidos para conceder los créditos, es importante ver el detallado de toda la cartera de las cuentas por cobrar donde se podrá corroborar con los saldos de los estados financieros, esto nos conllevará a los colaboradores hagan la gestión correspondiente para que haga efectivo el cobro. En base a los resultados nos indica que la empresa no tiene un manual de créditos donde se especifique las cuentas por cobrar y tampoco no existen las estimaciones para las cuentas incobrables, estos saldos de la cartera de los clientes los podremos ver en las notas de los estados financieros.							
Referencia							
Cruz, L. (2013). <i>Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores</i> . FAREM-Estelí, 26-33							
Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo y Vega Plasencia, Enith Marisol	2016	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS	Enfoque: Cualitativo Diseño: Explicativo causal Método: Población: Área de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad. Técnica de muestreo:	El encargado del área de cobranzas de manera mensual genera un reporte de las cuentas por cobrar a la fecha, y a partir de ello empieza a verificar que créditos están vencidos.	De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.

			Huanchaco, año 2016	VASQUEZ_ ENITH.VEG A_GESTIO N.DE.CUEN TAS.POR.C OBRAR.Y.S U.INFLUEN CIA.EN.LA. LIQUIDEZ_ DATOS.PDF	Muestra: Área de cobranza Técnica/s: Observación y análisis documental Instrumento/s: Guía de observación y guía de análisis documental	Cumplido el plazo del crédito otorgado, el encargado de esta área se comunica vía telefónica y e-mail con el cliente para informarle del vencimiento de su crédito. Sin embargo es común en la empresa de que el cliente cumplido este plazo pactado (30 días), no cumpla con el pago y lo haga en su mayoría pasando los 60 días; frente a esta situación la persona encargada del cobro insiste en dos y hasta en tres oportunidades vía telefónica hacer efectivo la cancelación del crédito.	La evaluación de los datos obtenidos permitió establecer que las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.
Redacción final							
<p>Vásquez y Mora (2016) elaboraron la siguiente investigación titulado <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de huanchaco, año 2016</i>, para que se realizó la Tesis, el trabajo de investigación está constituido por un objetivo que es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, este trabajo tiene un enfoque cualitativo, tiene un diseño explicativo causal, su población está conformado de esta manera; por los departamentos de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad, usando las técnicas que nos permitirá hacer un buen análisis que son la observación y análisis documental, sus instrumentos son guía de observación y guía de análisis documental, en conclusión la siguiente investigación nos podrá dar un alcance y una perspectiva que nos podrá permitir establecer de manera eficiente una buena administración para las cuentas que están en cobranzas, y también las políticas de crédito, para que nuestros colaboradores puedan seguir las pautas y tengas un eficiente cobro de las cuentas y lograr los objetivos. En base a los resultados nos indica que el encargado del área de cobranzas, mensualmente saca un reporte del sistema que le va permitir y verificar que crédito esta por vencer, de esta manera el encargado se comunicara mediante vía telefónica y correos electrónicos respectivamente con el cliente, de tal manera se encargara de hacerle recordar el su factura es próximo a vencer, de tal modo que las empresas que deben más de 30 y 60 días el encargado insiste por reiteradas veces para hacer efectivo la cancelación del crédito.</p>							

Referencia							
Vásquez, L., & Vega, E. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.</i> , Distrito de Huanchaco, año 2016. Perú							
Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Aguilar Pinedo Víctor Humberto	2013	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratistas Corporación Petrolera S.A.C, año 2012	http://www.repositoriooaca.demico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilan_v_h.pdf	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: Deductivo Población: 60 colaboradores de las áreas de administración, finanzas y contabilidad Técnica de muestreo: Muestra: 50 colaboradores de las áreas de administración, finanzas y contabilidad Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	El análisis de las cuentas por cobrar puede ser un factor determinante al momento de tomar una decisión relacionada con la aplicación de políticas de crédito y cobranza. El presente trabajo estuvo enfocado en realizar un análisis técnico de las cuentas por cobrar de la compañía Corporación Petrolera, utilizando técnicas estadísticas y procedimientos de análisis empleadas en una auditoría financiera.	La corporación petrolera SAC no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.
Redacción final							
Aguilar (2013) elaboró el siguiente trabajo de investigación titulado <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratistas Corporación Petrolera S.A.C.</i> , se realizó para constatar los procedimientos y políticas de cobranza, la investigación tiene un objetivo de determinar de qué manera la gestión de cuenta por cobrar incide en la liquidez de la empresa, la investigación tiene un enfoque cualitativo, tiene establecido un diseño no experimental, también tiene un método deductivo, la población está conformada por 60 colaboradores por los siguientes departamentos administración, finanzas y contabilidad, de lo cual tiene una muestra de 50 colaboradores de los mismos departamentos que hay en la población, de tal manera se está utilizando la técnica de encuesta y uso el cuestionario como un instrumento, en conclusión la empresa tiene una política de cobranzas establecidas pero la gestión no esta tan eficiente para los cobros a los cliente que tiene, la empresa cuenta con un plan de contingencia para que cubra los costos incurridos cuando se demora los pagos de los clientes. En base a los resultados el análisis de las cuentas por cobrar es un factor muy importante para el directorio porque tiene que tomar de decisiones respecto a los resultados.							

Referencia							
Aguilar, V. (2013). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.</i> año 2012. Perú.							
Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Carrera Navarrete, Shirley Iliana	2017	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el 2015	https://dspac.e.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Población: Induplasma S.A.</p> <p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra: Departamento de ventas, facturación, créditos y cobranzas, asistente contable, asistente financiero y contadora.</p> <p>Técnica/s: Entrevista, observación y encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	Se evidencia que la empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por lo tanto los empleados no conocen las normas y procedimientos en el aérea de créditos y cobranzas de la empresa, afectando así en su desempeño al momento de otorgar crédito y realizar los cobros pertinentes a los futuros clientes que podría tener la empresa.	En conclusión la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago

Redacción final							
<p>Carrera (2017) elaboró la siguiente investigación titulada <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el 2015</i> se realizó la tesis para evidenciar si los colaboradores tienen en claro si saben sus funciones, de acuerdo a eso se estará haciendo un estudio en la administración de las deudas, el objetivo para la presente investigación es examinar la gestión de las cobranzas en la compañía industrial en el año 2015 a través del método COSO I de tal manera que nos proporcione la interpretación de las deficiencias en la cobrabilidad, la investigación tiene una perspectiva cuantitativa, en tal sentido este trabajo tiene un diseño no experimental, de lo cual está empleando un método descriptivo, donde su población es Induplasma S.A y su muestra está conformado por el departamento de ventas, facturación, contable, asistente financiero y contadora, la técnica que empleara será entrevista y encuesta, su instrumento será el cuestionario. A modo de conclusión en la investigación no tiene una buena efectividad para sus cobranzas de los clientes porque no tienen un documento o manual donde se pueda observar el monitoreo de colaboradores, de tal manera que se pueda comprobar si se está alcanzando con las metas trazadas de las cobranzas, los controles internos no aplican sus procesos establecidos por parte de la compañía de créditos y cobranzas, se tendrá que fundamentar de acuerdo a la política de cobranza. En base a los resultados se evidencia que la empresa no cuenta con procedimientos y normas establecidas en su manual de funciones, por lo que estaría afectando al momento de otorgar un crédito y sus respectivos cobros a los futuros clientes.</p>							
Referencia							
Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015</i> . Ecuador.							

Anexo 5: 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	Ayala Zavala Pascual	Según el autor Ayala (2008), nos indica que “Las cuentas por cobrar que son cobrables dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse en el balance general como un activo circulante al valor en libros de las distintas cuentas de clientes” (párr. VI-10).	Los clientes tienen que pagar sus facturas en el transcurso de un año o en el periodo contable, de tal manera que se presentará un reporte detallado de los saldos de cada cliente, estos se podrán visualizar en el anexo del estado de situación financiera rubro de las cuentas por cobrar, es decir que adquirieron los derechos de mercaderías vendidas al crédito.	Este concepto se aplicará, para identificar las cuentas por cobrar que están anexadas en el estado de situación financiera de acuerdo al tipo de cobro.	Ayala, P. (2008). La cuenta 12 cuentas por cobrar comerciales - terceros, en el nuevo plan contable empresarial. <i>Actualidad empresarial</i> , párr. VI-10.	http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8535_02885.pdf
2		Bernal Pisfil Florencio	Según el autor Bernal (2010) nos dice que “Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios” (párr. V-1).	La cartera de cliente de las cuentas por cobrar es el derecho que tiene empresa para poder recaudar la deuda o a cambio puede recibir cualquier clase de servicios o bienes, mayormente las estas cuentas representan entre un 35 a 55 % de los activos circulantes.	Este concepto se aplicará, para identificar a cada cliente el grado de deuda que tiene.	Bernal, F. (2010). Auditoría de cuentas por cobrar. <i>Actualidad empresarial</i> , párr. V-I.	aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQBWNRZKPCXLDHLDPYWPOQEJ UASMFQSESO SJ.pdf

3	García Quispe José Luis	Según el autor García (2011), nos dice que “Este rubro, que forma parte del activo de la empresa, clasificada como exigible, es reconocido inicialmente a su valor razonable que generalmente es igual al costo; posteriormente, con fines de la presentación de las mismas en los estados financieros” (párr. V-1).	La partida de las cuentas por cobrar, pertenece al elemento 1 rubro del activo exigible, donde en los estados financieros se podrá ver los saldos de cada deuda de los clientes, en este caso también se podrá identificar las cuentas incobrables donde posteriormente se mandará como gasto.	Este concepto se aplicará, para identificar los saldos de la cartera de clientes que se podrá verificar en el estado de situación financiera.	García, J. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - programa de auditoria sugerido. Actualidad empresarial, párr. V-I.	http://www.aempresarial.com/web/revit-em/11_13224_21028.pdf
4	Campos Jiménez Jorge	Según el autor Campos (2017), “las cuentas por cobrar son activos de una entidad, que surgen por el otorgamiento de créditos a los clientes o a deudores de las empresas” (pág. 90).	Las cuentas por cobrar se definen como un ingreso a futuro por a ver realizado prestamos, ventas de mercaderías o servicio, estas cuentas por cobrar ayudan a mejorar económicamente para la empresa ya que puede diversificar sus inversiones y tener ganancia extra.	Este concepto se aplicará, si nuestra cartera de clientes está identificada por venta de mercaderías, servicios o préstamos.	(Campos, 2017)	http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/5/apunte/LC__1529_02027_A_FinanzasII_VI.pdf
5	Anual, Carlos t, Ezarate, Ganímedes, Leonpolanco, Struaggard	Según los autores Anual, Carlos T, Ezarate, Ganímedes, Leonpolanco, Struaggard (.....), “Las cuentas por cobrar registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado” (pág. 1).	Se definen como las cuentas por cobrar que dan derecho al proveedor por a ver realizado una venta al crédito de mercaderías o servicios (título de crédito, letra de cambio y pagarés) es decir estas cuentas por cobrar se pueden reflejar en un corto plazo o largo plazo, las cuentas por cobrar tienen que estar señaladas	Este concepto se aplicará, para identificar como está identificado cada deuda con los clientes, letras de cambio o pagarés.		https://virtuniversidad.com/greenstone/collect/administracion/archive/s/HASH5ecc.dir/doc.pdf

Anexo 6: Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Enfoque	Cuantitativo	Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio María del Pilar	Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (pág. 10)	Este enfoque cuantitativo se basa en conseguir conocimientos fundamentales y resultados mediante instrumentos estadísticos, por lo cual tiene como objetivo brindar recomendación para la solución del problema.	Se aplicara mediante los saldos de los clientes clasificándolos por el rubro, donde se podrá detallar el número de factura y sus montos.	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> .	https://www.esup.edu.pe/descargas/de_p_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Edici%C3%B3n.pdf
2	Tipo de investigación	Sustantiva	Sánchez Carlessi, Hugo y Reyes Meza, Carlos	Sánchez y Reyes (2015) “Trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada a describir, orientar, predecir o decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes” (p. 20).	La siguiente investigación sustantiva explora de manera amplia los conocimientos o criterios con el objetivo de extender las teorías	Se aplicara para describir la realidad problemática basada en la realidad mediante principios y leyes.	Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). <i>Metodología y diseños en la investigación científica, Perú</i> .	http://www.librosperuano.com/libros/detalle/6348/Methodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica

3	Diseño	Descriptivo Simple	Mohammad Naghi Namakforoosh	Mohammad (2005) “un estudio descriptivo puede ser simple, es decir, de una pregunta o hipótesis univariable; o complejo, si empieza en un estudio descriptico con varias variables y nos lleva a estudios más complejos, como los causales” (p. 91)	El diseño descriptivo simple se puede llevar a cabo mediante una persona donde él pueda indagar de una forma más directa, de tal manera que va encontrar las causas de las variables.	Este diseño podrá ayudar a obtener una información más amplia y eficiente con una variable, nos permitirá ver como las cuentas por cobrar evolucionan.	Mohammad, N. (2005). <i>Metodología de la investigación.</i>	https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+de+metodologia+descriptivo+simple&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjumpGDysfdAhXF0FMKHbiFAHYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=descriptivo%20simple&f=false
4	Población	Análisis documental de las cuentas por cobrar del	Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio María del Pilar	“una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández y	La población está conformado por un conjunto de personas, objetos, documentos y etc. Es decir la población	Ayudará a determinar la población en la investigación, se tomara como población las cuentas por cobrar de la	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). <i>Metodología de</i>	https://www.esup.edu.pe/descargas/de_p_investigacion/Metodolo

		año 2015-2017.		Baptista (2014).	son todas las cualidades o caracterización de cada variable que son estudiadas.	compañía Grifos Espinoza S.A de los años 2015-2017.	la investigación.	gia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
5	Técnicas	Análisis de documento	Vázquez Navarrete, Ferreira da Silva, Mogollón Pérez, Sanmamed Santos, Delgado Gallego y Vargas Lorenzo	Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas (2006) “consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que denominan documentos” (p. 74)	Este análisis documental se basa en revisar los documentos para obtener una información fiable	En este trabajo se aplicara este análisis, sobre los saldos de la cuentas por cobrar del año 2015- 2017, de tal manera que la empresa nos brindará una relación de los deudores.	Vázquez, L., Ferreira, R., Mogollón, S., Fernández, J., Delgado, E., & Vargas, I. (2006). <i>Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud.</i>	https://books.google.com.pe/books?id=o2n57QYwMDIC&pg=PA24&dq=metodologia+cuantitativa+definicion+de+An%C3%A1lisis+Documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSo7HXisXdAhVvrlkKHRFICowQ6AEIKzAB#v=snippet&q=an%C3%A1lisis+documental&f=false

6	Instrumento	Guía de análisis documental	Fidias G. Arias	Fidias (1999) “ consiste en describir de forma exhaustiva los elementos de un documento” (p. 43)	Los instrumentos son para analizar cada movimiento económico de manera profunda con la finalidad de llegar a las conclusiones y resultados.	Este instrumento nos ayudara a la revisión de los documentos brindados por la empresa para sus revisiones más profundas, donde podremos verificar la evolución y comparación de las cuentas por cobrar.	Fidias, A. (1999). <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración.</i>	https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&pg=PA25&dq=instrumento+GU%C3%8DA+DE+AN%C3%81LISIS+DOCUMENTAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN28GfjMjdAhXE2FMKHYIBCJQQ6AEIJAA#v=onepage&q=análisis&f=false
7	Análisis de datos	Estadística descriptiva	Fernández Fernández Santiago, Cordero Sánchez Jose Maria y Córdoba Largo Alejandro	Fernández, Cordero y Córdoba (2002) “La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados” (p. 17).	Esta investigación desarrolla técnicas de análisis con la finalidad de disminuir la información que estuvo en observación.	Este diseño de investigación ayudara a resolver y responder al problema que tiene el trabajo.	Fernández, S., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). <i>Estadística Descriptiva.</i> España: ESIC Editorial.	ISBN: 9788473563062



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Artículo

**Cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima
2015-2017**

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

AUTOR

Arrieta Cerron, Julio Cesar

Bachiller

julioac39@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

Por lo general en las grandes industrias tienen un propósito de vender sus bienes y servicios, según la necesidad que tenga el cliente, por lo tanto esto generaría una obligación a corto o largo plazo para las personas naturales o jurídicas.

En la empresa Grifos Espinoza S.A es una de las empresas que también tienen créditos otorgados a personas naturales y jurídicas, en lo cual esto conlleva a verificar las evoluciones, comparaciones y variaciones porcentuales de las cuentas por cobrar según el rubro que tiene cada cliente, constructora, entidades públicas, servicio y transporte.

Para realizar estas evoluciones, comparaciones y variaciones porcentuales de las cuentas por cobrar se tuvieron que revisar algunas teorías que llevan relación.

Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría nos indica que la empresa es un grupo de personas por lo cual los colaboradores se sentirán cómodos y tener una mejor producción cumpliendo así los objetivos de la compañía, de las cuales también busca tener una recompensa a los colaboradores y no

con sanciones, por otro lado la teoría trata de conciliar a la compañía con el colaborador (Mayo,2007).

Esta teoría será aplicada en el trabajo de investigación ya que será reflejado por los colaboradores que han cumplido con los objetivos según sus cobranzas en cada cliente que tuvieron destinados y también se podrá observar la confianza que se tiene, la dinámica grupal (Mayo, 2007).

Teoría de la contabilidad y el control

Esta teoría nos indica que la cartera de clientes que posee la compañía tendrá una exigibilidad sobre sus créditos otorgados, de lo cual no se podrá medir si nuestras ventas al crédito nuestros clientes nos cancelaran a la fecha de vencimiento que se pactó (Sunder, 2005)

Esta teoría se aplicará para poder verificar y controlar los saldos de la cartera de cliente, de los cuales esto se podrá visualizar y constatar en el análisis de estados de situación financiera, por lo tanto se podrá exigir al cliente con sus créditos que están vencidos (Sunder, 2005)

Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión

Esta teoría nos indica que las organizaciones se centralizan en vender sus productos y servicios que ofrecen, de las cuales según las ventas obtenidas se podrán medir mediante los precios y volumen de ventas de acuerdo a estos indicadores la empresa podrá determinar sus ingresos, por lo tanto podrá evaluar si la empresa va a invertir y tener un ciclo económico para cumplir con las metas y objetivos (Goldratt, 1997).

Esta teoría se aplicará para medir el volumen de las ventas y verificar si la compañía llegó a cumplir con sus objetivos, de acuerdo a esta información se obtuvieron los saldos de los clientes para verificar el status y realizar los cobros correspondientes (Goldratt, 1997).

Teoría contractual de la empresa

Esta teoría nos indica que si nuestros clientes no están al día con sus pagos, no se podría tener un record de su crédito, y tampoco se podrá diversificar nuestras inversiones, en tal sentido no se podrá dar un reconocimiento a los clientes que es descuento por pronto pago o una recompensa de sus créditos, asimismo tienen un derecho las cuentas

por cobrar y pagar para recibir su respectivo pago (Cyert y March, 1992).

La teoría se aplicará para los clientes morosos, estos clientes no podrán acceder en ni una promoción o descuentos por pago pronto ya que estaría afectando con la liquidez (Cyert y March, 1992).

Según el ejecutor Ayala (2008), nos indica que “Las cuentas por cobrar que son cobrables dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse en el balance general como un activo circulante al valor en libros de las distintas cuentas de clientes” (párr. VI-10).

Los clientes tienen que pagar sus facturas en el transcurso de un año o en el periodo contable, de las cuales se mostraran un reporte como anexo para el estado de situación financiera, es decir que adquirieron los derechos de mercaderías vendidas al crédito, en el rubro del activo circulante se podrá mostrar los saldos al valor en libros de toda la cartera, este detalle se podrá ver en las notas financieras (párr. VI-10).

La cartera de cliente de las cuentas por cobrar es el derecho que tiene la empresa para poder recaudar la deuda o a cambio puede recibir cualquier clase de

servicios o bienes, mayormente las estas cuentas representan entre un 35 a 55 % de los activos circulantes (Bernal, 2010).

Las cuentas por cobrar se definen como un ingreso a futuro por a ver realizado prestamos, ventas de mercaderías o servicio, estas cuentas por cobrar ayudan a mejorar económicamente para la empresa ya que puede diversificar sus inversiones y tener ganancia extra (Campos, 2017)

Por consiguiente tiene como objetivo Comparar las cuentas por cobrar en la empresa Grifos Espinoza S.A. Lima 2015 - 2017.

II. Método

El estudio de trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo sustantiva con un diseño descriptivo simple, la población está conformada por el análisis de las cuentas por cobrar de los años 2015-2017 de la empresa Grifos Espinoza S.A. se utilizó una técnica de análisis documental e un instrumento de guía de análisis documental y el método de análisis de datos es estadística descriptiva, se estudió las dimensiones de las empresas de construcción, entidades públicas, servicio y transporte

que se obtuvo los siguiente indicadores base imponible, impuesto general a las ventas y total de las saldos de cada factura.

III. Resultado

Los resultados obtenidos mostraron que las cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A. tienen una variación entre -91.26% y 186.48% por lo cual quiere decir que las cobranzas tienen un lado positivo favorable ya que lograron a cumplir sus objetivos de acuerdo a lo establecido, por otro lado las cobranzas aumentaron ya que la compañía tuvo licitaciones con el estado por lo cual esto quiere decir que las carteras aumentaron y sus vencimientos están acordados son de 30 a 60 días.

Cuenta por cobrar	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Constructora	14,453.35	27,306.12	2,385.38	88.93%	-91.26%
Entidad publica	506,423.39	602,760.38	1,020,239.70	19.02%	69.26%
Servicio	92,892.70	17,362.92	49,741.73	-81.31%	186.48%
Transporte	636,591.11	676,825.12	729,093.06	6.32%	7.72%
Totales	1,250,360.55	1,324,254.54	1,801,459.87	5.91%	36.04%

Podemos ver la comparación de cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza S.A., los años 2016 y 2015 tiene una variación positiva del 5.91% y entre los años 2017 y 2016 es del 36.04%, estas variaciones nos indican que la gestión de las cuentas por cobrar no fueron muy efectivas porque los encargados no hicieron los seguimientos correspondientes a sus clientes que

tenían a cargo y de las cuales los encargados de realizar las evaluaciones a cada cliente creyeran con dicha información proporcionada.

Constructora	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	12,248.60	23,140.78	2,021.51	88.93%	-91.26%
Igv	2,204.75	4,165.34	363.87	88.93%	-91.26%
Total	14,453.35	27,306.12	2,385.38	88.93%	-91.26%

Se observar las cuentas por cobrar de la empresa del rubro de construcción, se pudo comparar entre los años 2016 y 2015 hay una variación del 88.93% esto es porque las gestiones de cobranza del área de créditos no fueron muy eficientes, no optaron los seguimientos respectivo a los clientes morosos, por otro lado comparando entre los años 2017 y 2016 hay una variación del -91.26% quiere decir que las cuentas por cobrar han disminuido significativamente, este resultado es favorable para la empresa porque los trabajadores se sintieron motivados y fortalecidos por los bonos que se dan por cumplir las metas, en el años 2017 se realizaron las gestiones de cobranza con más optimismo y siguiendo los procesos establecidos por la compañía.

Entidad publica	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	429,172.36	510,813.88	864,609.92	19.02%	69.26%
Igv	77,251.03	91,946.50	155,629.78	19.02%	69.26%
Total	506,423.39	602,760.38	1,020,239.70	19.02%	69.26%

En la siguiente tabla 8 y figura 8 podemos comparar entre los años 2016 y 2015 que hay una variación del 19.02% este indicar nos quiere decir que se otorgaron línea de crédito a las entidades en el año 2016 hubo algunas licitaciones que se ganó, comparando los años 2017 y 2016 existió una variación del 69.26% este resultado si es muy significativo ya que la empresa participo en varios licitaciones y pudo ganar, en tal sentido para los cobros a las entidades públicas siempre es muy complicado poder cobrar por los procesos que tienen que cumplir, a veces los organismos nacionales se pasaban de su línea de crédito por que los griferos le despachaban y no se querían hacer responsables del exceso.

Servicio	2015	2016	2017	% Variación 16-15	% Variación 17-16
Base	78,722.63	14,714.34	42,154.01	-81.31%	186.48%
Igv	14,170.07	2,648.58	7,587.72	-81.31%	186.48%
Total	92,892.70	17,362.92	49,741.73	-81.31%	186.48%

Podemos ver la comparación entre los años 2016 y 2015 que hay una variación del -81.31% esto es muy favorable para la empresa porque los encargados de las cobranzas fueron muy efectivos, realizaron sus seguimientos a cada cliente y sus buenas gestiones de cobranza, de esa manera llegaron a cumplir su meta que tienen establecidos, por otro lado comparando los años 2017 y 2016 podemos observar que las cuentas por cobrar aumentaron en un

186.48% esta variación no es muy favorable para la empresa ya que no nuestros colaboradores en este año no fueron muy eficientes con sus cobranzas, esto se debe que se otorgaron créditos a clientes que no tenían una buena calificación en el mercado y no llevaron un buen control de sus cartera de cliente para sus seguimientos respectivos.

Transporte	2015	2016	2017	%	%
				Variación 16-15	Variación 17-16
Base	539,483.99	573,580.61	617,875.47	6.32%	7.72%
Igv	97,107.12	103,244.51	111,217.59	6.32%	7.72%
Total	636,591.11	676,825.12	729,093.06	6.32%	7.72%

Podemos comparar que la variación de las cuentas por cobrar entre los años 2017 y 2016, 2016 y 2015 tiene una variación del 6.32% y 7.72% respectivamente, por lo tanto no se está cumpliendo con las cobranzas esperadas y los colaboradores no están realizando una buena gestión en sus cobranzas y no le están dando seguimiento a cada cliente que corresponda.

IV. Discusión

Este trabajo titulado cuentas por cobrar de la empresa Grifos Espinoza SA 2015-2017, tuvo como objetivo general comparar las cuentas por cobrar de los clientes. Estos resultados a nivel general de las cuentas por cobrar han demostrado, que la compañía cuenta con el área respectiva de créditos y cobranza, sin embargo presentan una

deficiencia en las cuentas por cobrar ya que los encargados de las cobranzas a los clientes no cumplen sus funciones adecuadamente. Este resultado concuerda con el trabajo de investigación presentado por Hurtado (2017), quien indicó que tienen la compañía tuvieron a su poder un reporte vencidos de sus clientes donde refleja la morosidad. Es decir, esto se debió a la falta de un procedimiento veraz para realizar el cobro del efectivo. En tal sentido, se pudo ver reflejada dicha información a través de los documentos presentado por el investigado donde refleja las deudas mayores y menores a 365 días.

V. Referencia

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. año 2012*. Perú.
- Arruñada, B. (1998). *Teoría contractual de la empresa*. España.
- Avelino, M., & Torres, J. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Ávila Macedo, J. (2007). *Introducción a la contabilidad*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la industria Editorial Mexicana.
- Ayala, P. (2008). La cuenta 12 cuentas por cobrar comerciales - terceros, en el

- nuevo plan contable empresarial. *Actualidad empresarial*, párr. VI-10.
- Bernal, F. (2010). Auditoria de cuentas por cobrar. *Actualidad empresarial*, párr V-I.
- Campos, J. (2017). *Finanzas II (Finanzas corporativas)*. México: Marlene Olga Ramírez chavero.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Ecuador.
- Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *FAREM-Estelí*, 26-33.
- Diario Gestión. (2018). *¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?* Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/subido-morosidad-pymes-242132>
- Fernández, S., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. España: ESIC Editorial.
- Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración*.
- García, J. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - programa de auditoria sugerido. *Actualidad empresarial*, párr. V-I.
- Goldratt, E. (1997). *Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la contabilidad de gestión*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hurtado, D. (2017). *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Barbón Cantón Eloy Alfaro*. Ecuador.
- Mayo, E. (1933). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Impresiones Editoriales S.A.
- Mayo, E. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Impresores encuadernadores S.A.
- Mendoza, M. (2001). *Servicio de transporte terrestre de pasajeros*.
- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación*.
- Ortega, R., Pachterres, A., & Díaz, R. (2010). *Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos*. Perú.
- Receivables Control. (2017). *¿Qué tiene de diferente mi RA extranjera?* Estados Unidos. Obtenido de <http://www.rccmn.com/blog/2017/04/22/collection-of-foreign-receivables/>
- Reuda, j. (2016). *Plan contable general empresarial*. Edigraber S.A.C.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Perú.
- Strategy, S. B. (2012). *Cómo evaluar y administrar los riesgos de las cuentas por cobrar*. Chicago.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Van horne, J; Wachowicz, J;. (2002). *Fundamentos de administración financiera*.

Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*. Perú.

Vásquez, L., Ferreira, R., Mogollón, S., Fernández, J., Delgado, E., & Vargas, I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*.