



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems**

**S.A.C, 2018**

**Para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Auditoría**

**AUTORA**

Conde Llactas, Marlene Virginia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**“Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems  
S.A.C, 2018”**

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

Yo, Conde Llactas, Marlene Virginia identificado con DNI 72953276, domiciliado en uev 164 LT 24 zona "k" – Huaycan, distrito de Ate egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada "Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems S.A.C 2018" para optar el grado de Bachiller, 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 19% 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 14 de junio del 2019



Handwritten signature in blue ink, reading "Marlene Conde".

---

**Conde Llactas Marlene**

**72953276**

## Resumen

Las cuentas por cobrar nacen al brindar un servicio o realizar una venta de mercadería, en la actualidad todas las empresas cuentan con la opción de crédito, para realizar una venta y cobrarlo a corto o largo plazo. La presente investigación muestra las deficiencias que existe en la gestión de las cobranzas en la empresa Royal Systems, considerando la importancia que tiene las cuentas por cobrar en las empresas, por esa razón se realizó el análisis de las cuentas pendientes de pago y conocer la situación en la que se encuentra.

Para el estudio se utilizó el enfoque cualitativo con método inductivo y estudio de caso, la cual permitió conocer la situación de las cuentas por cobrar, la recopilación de datos se realizó mediante las entrevistas realizadas a los tres informantes que fueron el contador, personal de cobranzas y servicio al cliente, también se utilizó el programa Atlas.ti para analizar los resultados de las entrevistas.

Se obtuvo como conclusión que existe una mala gestión al realizar las cobranzas a los clientes, perjudicando a la empresa al no contar con liquidez suficiente para afrontar las obligaciones a fin de mes, esto se debe a que no existen procedimientos establecidos, también por inexistencia de un área de créditos que evalué el historial creditico de los clientes, generando que se brinde una línea de crédito a cualquier empresa, no existen estrategias establecidas para la recuperación de las cobranzas dudosas también las condiciones de crédito se brindan sin importar el tiempo de duración del servicio que se brindará.

*Palabra clave:* cliente, cuentas por cobrar, personal, crédito

## Resumo

As contas a receber surgem da prestação de um serviço ou da venda de uma mercadoria através da opção de crédito, atualmente todas as empresas têm a opção de crédito, efetuar uma venda e recolhê-la a curto ou longo prazo. a presente investigação mostra as deficiências existentes na gestão de contas a receber na empresa Royal Systems, considerando a importância das contas a receber nas empresas, por esse motivo foi feita a análise das contas a receber e conhecer o situação em que é.

Para o estudo, utilizou-se a abordagem qualitativa de desenho explicativo, método indutivo e estudo de caso, que permitiu conhecer a situação das contas a receber, a coleta de dados foi realizada por meio das entrevistas realizadas aos informantes, a programa Atlas.ti para analisar as entrevistas.

Concluiu-se que há má gestão quando as cobranças são feitas aos clientes, prejudica a empresa porque não há procedimentos estabelecidos, não há área de crédito que avalie o histórico de crédito dos clientes é fornecido para qualquer tipo a partir de uma linha de crédito dos cliente, não há estratégias para a recuperação de créditos ou cobranças duvidosas, as condições de crédito são fornecidas independentemente da duração do serviço que será fornecido.

*Palavra-chave:* clientes, contas a receber, pessoal, crédito.

## Recomendaciones

- Primero:** Debe establecerse procedimientos para realizar las cobranzas y estrategias para la recuperación de crédito ya sea parcial o total, también debe ser obligatorio actualizar el reporte de cuentas por cobrar para que cualquier usuaria tenga acceso a los comentarios y saber el motivo del estado pendiente.
- Segundo:** Implementar un área que realice las evaluaciones correspondientes para conocer el historial de los clientes y brindar una determinada línea crédito con la seguridad que realizara el pago en la fecha de vencimiento, las cobranzas deben realizarse con respaldo de cartas notariales, o sustentos legales para que el cliente se vea obligado a cancelar en el tiempo máximo que se brinda.
- Tercero:** Deben implementarse estrategias o procesos para la recuperación total o parcial de los créditos, también las cobranzas dudosas. Esto debe ser respaldado por el gerente cuando se capte algún cliente con las ganas de subsanar deudas pasadas para no ser perjudicado en su historial.
- Cuarto:** El plazo máximo de crédito debe basarse en los montos de las Propuestas Económicas y no en las políticas del cliente, también debe incrementarse el monto cuando se sabe que el cliente es moroso lo cual cubrirá el tiempo que se demora para realizar el pago, los montos de las propuestas deben basarse en la duración del servicio a realizarse sin realizarse descuentos.

## Referencias

- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). *La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa*. Univesidad de Sevilla, España. doi:<http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Arana, M. J. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C.* Trujillo, Trujillo: (Tesis para obtener el título de contador) Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13515>
- Avelino, R. M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia.Lta.* Ecuador, Quayaquil: (Obtención de título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoria - CPA) Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Bastos, B. I. (2006). *Introducción a la venta personal y a la Dirección de ventas*. España: Ideaspropias. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8nj-kruWt1gC&printsec=frontcover&dq=cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1guvrrq7iAhUjw1kKHTNACQkQ6AEIPDAE#v=onepage&q=cliente&f=false>
- Berhar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (Shalom ed.). Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona, España: Profit.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social* (LOM ed.). Santiago de Chile, Chile. Obtenido de <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-ceron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>

- Cardenal de la Nuez, M. E. (2015). *Guía de diseño de la entrevista y grupo de discusión*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Australia. doi:10.13140/RG.2.1.1214.5040
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de una empresa social del estado prestadora de servicio de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 10. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029652003>
- Carrera Navarrete, S. L. (2017). *Análisis de la gestión de cuenta por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 54.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptimo edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Fernandez Callado, C., Baptista Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico : Mc Graw Hill.
- Fernández Moreno, J. A. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México: Grupo editorial Patria.
- Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (2016). *Gestión cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodos 2010 al 2014*. Universidad Peruana Unión , Lima, Perú. doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Folke, K. (1997). *Teoría de Económica*. Lima: Centro de Investigación (CIUP).
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (MC Graw Hill ed.). D.F, México. Obtenido de



[http://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metología de la Investigación* (Quinta edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la Administrativo* (Quinta ed.). (M. G. Hill, Ed.) México.

Jaramillo Castillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa HoldingSAC*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20\\_%20JaramilloCastillo\\_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopes Cardoso, R., Luiz Riccio, E., & Galvao de Albuquerque, L. (2009). *um estudo sobre a existencia de uma estrutura de interdependencia*. Brasil: universidade de Sao Paulo.

Mendoza Roca, C. (2004). *Presupuestos para empresas de manufactura*. Barranquilla, Colombia: Uninorte.

Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). *Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil, Ecuador: (tesis para obtener el titulo de contador publico) Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. viveros de la Loma, Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio S.C.

- Romero López, A. J. (2012). *Contabilidad Intermedia* (tercera ed.). Puebla, México: Mc Graw Hill.
- Serrano, S. L. (1970). *El seguro de credito*. Chile: Juridica de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1dSL8Ak4rUkC&pg=PA52&dq=condiciones+de+credito&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjGwqqs67iAhURtlkKHeBcA-MQ6AEIKDAA#v=onepage&q=condiciones%20de%20credito&f=false>
- Solis, C. T. (2017). Analisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora el Baraton Baratrons S.A. *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Universidad Laica Vicente Rocafurte de Quayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogota, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Taco, Y. E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales*. Lima: (para optar el grado de Bachiller) Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2451/TESIS%20Taco%20Eli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taylor, S., & R.Bogdan. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós. Obtenido de [https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05\\_taylor\\_mc3a9todos.pdf](https://iessb.files.wordpress.com/2015/07/05_taylor_mc3a9todos.pdf)
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Minesota, EE.UU: Service Qualite Institute.
- Vasquez Muñoz , L. E., & Vega Plasencia , E. M. (2016). *Gestión cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C ., distrito de Huanchaco , año 2016*. Huanchaco, Trujillo, Perú: (titulo profesional Contador Público) Universidad Privada Antenor Orrego .

Von Bertalanffy, L. (1989). *Teoria general de Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Obtenido de [https://cienciasparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-\\_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf](https://cienciasparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf)