



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa
comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.**

Para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Auditoría

AUTOR

Huillcahuaman Barreto, Victor Andres

Código Orcid: 0000-0002-9035-8932

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**“Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa
comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional y enseñanzas que me permiten crecer como persona.

A mis hermanos para mostrarles que con esfuerzo todo es posible.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por todas las bendiciones que me brinda, a la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación profesional y al personal de la empresa de estudio que facilito la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Huillcahuaman Barreto Victor Andres identificado con DNI Nro 47860703, domiciliado en Mz. 151 Lte. 26 Grupo 3 Sector C Huáscar San Juan de Lurigancho egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada "Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018" para optar el título profesional 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 18% 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 17 de Junio del 2019



Huillcahuaman Barreto Victor Andres
DNI 47860703

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo a lo establecido por el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de bachiller en la carrera de Contabilidad y Auditoría presento la investigación denominada “Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018”, cuya finalidad fue analizar la situación en la que se encontraban las cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio mediante la evaluación de la gestión de los créditos y cobranzas.

La presente investigación se encuentra constituido por ocho capítulos secuencialmente unidos, el primer capítulo consta del problema de investigación, los objetivos propuestos, justificación teórica, metodológica y práctica, así como las limitaciones encontradas.

El segundo capítulo básicamente expone las bases de sustento de la investigación como es la búsqueda de teorías, los antecedentes nacionales e internacionales de trabajos relacionados, el marco conceptual de las categorías y la información de la empresa de estudio. El tercer capítulo presenta la metodología empleada en el desarrollo como es el enfoque, el método, las unidades informantes, las técnicas e instrumentos y el análisis de la información.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados encontrados y la discusión de los resultados con los antecedentes, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones y sugerencias y finalmente el capítulo seis muestra las referencias que sirvieron de base para el desarrollo del presente trabajo.

El autor

Resumen

El presente trabajo de investigación realizado de título Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018 tuvo como finalidad analizar la situación en la que se encuentran las cuentas por cobrar mediante el análisis de la gestión de cuentas por cobrar y la variación de los indicadores financieros.

La metodología empleada consta de un enfoque cualitativo teniendo como sub categorías la gestión de cuentas por cobrar y los indicadores financieros, el método empleado fue el estudio de caso y el analítico en base a una empresa en específico, mientras que la técnica utilizada fue la entrevista a las unidades informantes y el análisis documental de los estados financieros; finalmente se realizó la triangulación de ideas para el análisis de la información obtenida.

Los resultados obtenidos de la empresa objeto de estudio refleja una actual deficiente gestión de cuentas por cobrar originada por diversos motivos como es una reciente implementación de políticas de créditos y cobranzas las cuales no pueden ser aplicadas del mismo modo a las entidades privadas que a las entidades estatales, la falta de mayor personal capacitado que pueda apoyar a tiempo completo esta área tan importante y el uso de herramientas financieras como el descuento de facturas para evitar la falta de liquidez en la empresa.

Palabras claves: Gestión, cuentas por cobrar, descuento de facturas, políticas de créditos y cobranzas.

O resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa intitulado Análise de contas a receber em uma empresa de comércio de reagentes médicos, Lima 2018, foi analisar a situação em que as contas a receber são encontradas através da análise da gestão de contas a receber e a variação dos indicadores financeiros.

A metodologia utilizada consiste em uma abordagem qualitativa tendo como subcategorias a gestão de contas a receber e indicadores financeiros, o método utilizado foi o estudo de caso e o analítico com base em uma empresa específica, enquanto a técnica utilizada foi a entrevista. às unidades de reporte e à análise documental das demonstrações financeiras; Por fim, realizou-se a triangulação de idéias para a análise das informações obtidas.

Os resultados obtidos da empresa em estudo refletem uma atual má gestão de contas a receber por vários motivos, como a recente implementação de políticas de crédito e cobrança que não podem ser aplicadas da mesma forma às entidades estatais, a falta de maior pessoal treinado que pode suportar essa área importante em tempo integral e o uso de ferramentas financeiras, como faturas de desconto para evitar a falta de liquidez na empresa.

Palavras-chave: Políticas de gestão, contas a receber, desconto de contas, crédito e cobranças.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
O resumo	ix
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Justificación	16
1.3.1 Justificación teórica	16
1.3.2 Justificación metodológica	16
1.3.3 Justificación práctica	17
1.4 Limitaciones	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Sustento teórico	20
2.2 Antecedentes	22
2.2.1 Internacionales	22
2.2.2 Nacionales	24
2.3 Marco conceptual	27
2.3.1 Cuentas por cobrar	27
2.3.2 Gestión de cuentas por cobrar	29
2.4 Empresa	34
2.4.1 Descripción de la empresa	34

2.4.2 Marco legal de la empresa	34
2.4.3 Actividad económica de la empresa	34
2.4.4 Información tributaria de la empresa	34
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	35
2.4.6 Proyectos actuales	37
2.4.7 Perspectiva empresarial	38
CAPÍTULO III	39
MÉTODO	39
3.1 Enfoque y método	40
3.1.1 Enfoque Cualitativo	40
3.1.2 Método	40
Estudio de caso	40
Analítico	40
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	41
3.3 Unidades informantes	41
3.4 Técnicas e instrumentos	42
3.5 Procedimiento	43
3.6 Análisis de datos	43
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS y DISCUSIÓN	44
4.1 Descripción de resultados	45
4.2 Discusión	52
CAPÍTULO V	56
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	56
5.1 Conclusiones	57
5.2 Sugerencias	58
CAPÍTULO VI	59
REFERENCIAS	59
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Ratios de rentabilidad	32
Tabla 2 Ratios de liquidez	33
Tabla 3 Categorización de las cuentas por cobrar	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Estado de Situación Financiera	36
Figura 2 Estado de Resultados	37
Figura 3 Gestión de cuentas por cobrar	49
Figura 4 Indicadores Financieros	52

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

Luego de un ligero aumento en el año 2017, la dimensión de ventas comerciales a crédito en América se redujo a un 41.3% para el año 2018. El empleo del crédito comercial en operaciones empresariales disminuyó en los países donde se realizó la encuesta, destacando Estados Unidos y Brasil con la mayor reducción en cifras interanuales (5.7% y 4.9% respectivamente). Las empresas de Brasil siguen siendo las que ofrecen la mayor cantidad de plazos de crédito con un 42.8% de sus ventas empresariales, mientras que las empresas de Estados Unidos son las menos dispuestas a incrementar el crédito ofrecido con un 39.8% de sus ventas comerciales.

Es así que los créditos nacionales se brindan para favorecer las ventas y la difusión a nivel local, así como fortalecer las relaciones y atraer clientes nuevos, además que esta modalidad es una práctica común por todas las empresas, ya que se cree que estas ventas al crédito generan confianza, son simples y fiables; pero del mismo modo no se incrementan los plazos cuando el cliente presenta una dudosa reputación de conducta de pago y existe una escasez de información del desempeño comercial de estos (Atradius NV, 2018).

En el caso particular de la empresa objeto de estudio, este incrementó el nivel de sus cuentas por cobrar debido a diversas causas tales como los relacionados al aspecto del personal, entre las cuales la falta de capacitación, pocos o nulos incentivos salariales por el logro de metas influyeron en la disminución de la gestión de las cobranzas; entre tanto las deficiencias en las políticas de crédito y los problemas propios del software contable tuvieron su aporte para el incremento de estas cuentas debido que se otorgaron algunos créditos a clientes nuevos descuidando el historial crediticio de estos, seguir realizando operaciones comerciales con clientes los cuales compran grandes cantidades de mercadería pero tardan más de las condiciones de pago establecidas para cancelar la obligación pendiente y las limitaciones del sistema de base de datos de la empresa con el seguimiento de las cuentas por cobrar y generación de reportes correctos también fueron factores determinantes.

Todo esto repercute en el incremento de las cuentas por cobrar y la reducción del efectivo entrante, el cual terminara afectando las operaciones comerciales comunes de la empresa ya sea en el corto o mediano plazo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

¿Cuál es la situación de los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se basa en la teoría de la contabilidad y el control con el fin de entender la correcta relación que debe existir con los clientes para mejorar el nivel de la recuperación de las cobranzas, sin dejar de lado las necesidades del personal encargado del área el cual contribuye significativamente en la obtención de los resultados. Asimismo, la teoría neoclásica hace mención a la eficiencia y eficacia que debe estar presente en la gestión a realizarse para aumentar la recaudación pendiente.

Por otro lado, las teorías de sistemas y el desarrollo organizacional dan sustento al trabajo ya que en estas se manifiestan la relación que debe existir entre las diversas áreas intercambiando información en un proceso de mejora permanente para la obtención de los objetivos propuestos por la empresa.

Así como el uso de la teoría de la burocracia justifica las bases para el desarrollo del presente trabajo dando las pautas para evitar problemas en la gestión de las áreas y contribuir en los resultados propuestos.

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación a realizarse tiene la importancia de analizar las cuentas por cobrar que representan una cuenta significativa del balance general reflejando en el estado actual de la

empresa, de esta manera evitar presentar problemas de liquidez producto de no hacer un seguimiento oportuno de las cobranzas viéndose perjudicada la operatividad de la empresa.

Es por esto que se identificarán las causas para poder tomar las medidas correctivas, así también poder reducir el tiempo en el cual estos derechos se recuperan mejorando la liquidez y solvencia de la empresa para sus operaciones. Por otro lado, los resultados obtenidos en la presente investigación servirán de guía para posteriores trabajos a realizarse de similares objetivos.

1.3.3 Justificación práctica

La presente investigación tiene como objeto de estudio las cuentas por cobrar y los factores que afectan a estas, teniendo como información las respuestas que serán recogidas durante las entrevistas a las unidades informantes (gerente de administración y finanzas, jefe de cobranzas y asistente) donde estos manifestarán sus ideas e interpretaciones de las causas que afecten la gestión de las cuentas por cobrar.

1.4 Limitaciones

Para el desarrollo del presente trabajo se presentaron ciertas limitaciones en cuanto a la distribución de tiempos para la recopilación de información proveniente de fuentes impresas como libros y revistas de bibliotecas por el cruce entre el horario de atención de estos y el horario de trabajo. Así también el tiempo después de salir de trabajar es reducido siendo una traba para poder avanzar con mayor comodidad, por otro lado el tema económico dificulto disponer de mayores recursos para el avance de las investigaciones.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría de la contabilidad y el control

Sunder manifiesta que existen 3 nociones básicas para comprender la contabilidad y el control en una organización. En primer lugar, las organizaciones se rigen por un grupo de contratos entre individuos o sociedades. En segundo lugar, existe un suministro común de información entre las partes que ayuda al diseño de los contratos, y por último la proporción equitativa entre los intereses de las partes participantes sostiene el control de las organizaciones (Sunder, 2005)

Esta teoría contribuye en el desarrollo del presente trabajo ya que explica la existencia de un conjunto de contratos no solo entre las organizaciones con los clientes externos sino también entre los individuos que conforman las organizaciones para el cumplimiento de los resultados propuestos, es decir el equilibrio entre las ideas e intereses de los colaboradores mantiene el objetivo de la organización.

Teoría neoclásica

Para Drucker Las empresas deben ser eficientes y eficaces al mismo tiempo en el desarrollo de sus actividades ordinarias. Define a la eficacia como la medición de los resultados obtenidos, entretanto indica que la eficiencia mide los recursos usados en la obtención de los resultados (Chiavenato, 2006).

Esta teoría será útil en el presente trabajo ya que se establecen los conceptos básicos de la eficacia y eficiencia, los cuales son esenciales en el desarrollo de cualquier actividad empresarial si se quieren obtener los resultados propuestos al inicio de las operaciones.

Teoría del Desarrollo Organizacional

Los autores interpretan el Desarrollo Organizacional como un trabajo de extenso proceso el cual es respaldado por las altas autoridades con el fin de aumentar el nivel de resolución de problemas en los procesos de renovación organizacional, generalmente por una evaluación activa y participativa de la administración de la formación organizacional con una mayor

atención en los grupos de trabajo formales, temporales y en la cultura intergrupal (Chiavenato, 2006)

La teoría contribuye en la presente investigación debido a que sirve de base en el planteamiento de una mejor organización para el tratamiento de políticas y funciones en el área de cuentas por cobrar. Siendo esta nueva organización respaldada por gerencia para poder obtener mejores resultados.

Teoría de Sistemas

Según Bertalanffy explica los sistemas existen dentro de otros sistemas. Estos son abiertos por que se caracterizan por el intercambio indefinido de energía e información con su medio ambiente. La estructura de los sistemas incide en la determinación de sus funciones. Los sistemas tienen un propósito único con el cual cumplen un papel importante en el intercambio de información con los otros (Chiavenato, 2006).

Esta referencia se usó en el desarrollo del presente trabajo aplicando esta comparación con las áreas que intervienen en el tratamiento de las cuentas por cobrar. Es decir, todas las áreas intercambian información significativa en los diversos procesos dentro de la empresa.

Teoría de la burocracia

Weber manifiesta que según la burocracia se elimina el favoritismo generando una profesionalización del trabajo despejando las dudas de la moralidad desarrollada. Se genera la igualdad apoyado en un patrón universal de justicia y tratamiento equitativo. Además, la burocracia genera la contribución de las personas sin que estas se sientan comprometidos ya que cumplen normas establecidas por la entidad para cada parte y puedan alcanzar el adjetivo global de la empresa (Chiavenato, 2006).

La teoría sirve de sustento en la tesis debido a que se explica el uso de la burocracia para evitar problemas en la institución como la aparición de corrupción y la correcta participación de las diversas áreas comprometidas con los objetivos propuestos por la empresa.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Internacionales

Muñis y Mora (2017), realizaron la tesis titulada *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*, cuyo objetivo fue plantear en las cuentas por cobrar un sistema de control interno destinando responsabilidades a las personas encargadas del área con la finalidad de reducir la cartera morosa mediante políticas de créditos, así también tener un mayor desarrollo de los procedimientos de cobranza. Los autores desarrollaron una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental y un método descriptivo. La población de estudio comprende 30 personas de las cuales se tomará como muestra a solo 2 personas, quienes son el contador y el gerente de ventas a las cuales se realizará una entrevista para obtener la información materia de estudio. Como conclusión del trabajo se tiene la utilización de un manual de créditos y cobranzas para reducir las cuentas en cobranza dudosa de cuyos clientes que pueden ser sujetos a recibir nuevos créditos.

Carrera (2015) en su tesis titulada *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*, cuyo propósito fue examinar la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el periodo 2015, para esto la autora desarrollo un trabajo de enfoque cuantitativo, de tipo transversal ya que solo en un determinado tiempo se hizo la recolección de la información necesaria, el diseño es no experimental debido a que no se han alterado deliberadamente las variables, el método usado es el deductivo puesto que se parte de hipótesis generales para concluir en lo particular. La población y muestra es la cantidad de 7 personas que comprenden el área administrativa involucrada directamente con la gestión de las cuentas por cobrar, como técnica se realizó la entrevista usando como instrumento el cuestionario. Se constató que un problema fundamental es el desarrollo de las cuentas por cobrar, concluyendo que no existe eficiencia en la gestión de cobranzas por no contar con el monitoreo respectivo de los objetivos establecidos, así también no se cumple con el control interno y el personal encargado del área no tiene clara las políticas provocando que no se cumpla con la pronta recuperación de la cartera.

Lozada (2018) desarrollo la tesis titulada *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”*, cuyo objetivo principal fue estudiar el comportamiento de las cuentas por cobrar con la intención de revelar los errores que podrían suceder en esta área, así también se pretende determinar la apreciación de los directivos con respecto al volumen, la conducción y la gestión de las cobranzas con su impacto sobre los resultados y el flujo de efectivo. La tesis se desarrolló mediante el uso de un enfoque mixto, ya que se hizo uso del enfoque cualitativo y cuantitativo; el método usado fue el descriptivo porque se realizó la obtención de información reflejada de la realidad, mientras que la población estuvo confirmada por las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Ambato y la muestra estuvo comprendida por los gerentes y contadores de esas pequeñas empresas. Como conclusiones después del análisis de los años 2014, 2015 y 2016 se obtuvo que el alto nivel de la cartera de clientes vencida ocasiona la reducción de la liquidez por tanto no pudiendo cumplir con el pago de los proveedores, entidades financieras, socios, entre otros. Así también el resultado de las encuestas presento datos importantes sobre el uso correcto de las políticas en otras entidades y poder compararla con las aplicadas en la empresa de estudio. Como otra conclusión se tiene la aplicación de un análisis financiero al término de cada periodo contable para conocer la condición actual de la empresa y poder tomar las acciones correspondientes. Por último, se detectó que la empresa cuenta con políticas establecidas solo de modo verbal y no están redactadas en un documento ocasionando inconvenientes al dar los créditos, en la realización de los cobros generando una pérdida de clientes y una falta de liquidez.

Dicuru, Linares y Villegas (2015), realizaron la investigación titulada *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.*, con el objetivo de plantear un método de control interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, CA con el fin de mejorar la gestión de los créditos y cobranzas. La tesis fue desarrollada base un diseño no experimental por no haber manipulado las variables de estudio, la metodología empleada está considerada como un proyecto factible debido a que se formulan procedimientos para alcanzar una mejor gestión. Se desarrolló una investigación descriptiva teniendo como estudio el proceso de control interno buscando las debilidades y fortalezas del proceso, el diseño es no experimental por que no se construyen nuevas situaciones sino que se estudia la realidad existente. La población y muestra está constituida por 3 personas que comprenden el total del área de cuentas por cobrar; la técnica empleada en la investigación es la encuesta con

preguntas de opción dicotómica permitiendo obtener información precisa según los objetivos planteados. Esta información fue tabulada y analizada mediante la estadística descriptiva y presentada mediante diagramas y barras. Como conclusión se manifiesta que no se poseen las bases para contrastar las cuentas por cobrar, así también no se da aviso de las diferencias entre las actividades realizadas y las políticas, como también no se entrega a gerencia la correcta información de las cuentas por cobrar, no están divididas las funciones en el área de cuentas por cobrar, no se realizan acciones correctivas y las revisiones no son frecuentes.

Avelino (2017), desarrollo la tesis titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.*, que tuvo como propósito determinar el valor de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa en el año 2015, para ello se realizó un tipo de investigación descriptiva porque se efectuó la descripción de las acciones realizadas en el área de créditos y cobranzas, con un enfoque cualitativo debido que se hizo un análisis para buscar un modelo de solución, en cuanto al método usado fue el inductivo y deductivo para la obtención de una idea particular, la técnicas de investigación usadas fueron el análisis de los informes contables, la observación y entrevistas realizada a la muestra y población que consta del gerente general contador, y asistentes del créditos y cobranzas. Se encontró como resultado que una incorrecta administración de cuentas por cobrar repercutió en la liquidez de la empresa, así como el valor de liquidez de 1.86 permitió respaldar las obligaciones pendientes, existe un saldo de endeudamiento del 71% el cual se pretende mejorar con la corrección de las políticas necesarias. En tanto la actualidad de sus cuentas no presenta dificultades mayores por lo tanto se busca adoptar medidas para el futuro. Por último se hallaron facturas vencidas por falta de acciones de cobro en su debido tiempo, así como la falta de comunicación entre las áreas de cobranzas y ventas. Justificándose así la realización de la investigación pretendiendo aportar en el mejoramiento de la empresa de estudio.

2.2.2 Nacionales

Rojas & Vásquez (2017), realizaron la tesis *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016*, cuyo objetivo fue determinar y examinar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y la influencia que esta tiene en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A., se

desarrolló una investigación de tipo transversal puesto que se recopiló la información en solo un determinado tiempo, el enfoque es cuantitativo de diseño no experimental porque no se manipulaba deliberadamente las variables de estudio. La población y muestra de estudio serán los procesos relacionados de las cuentas por cobrar de la EPS SEDACAJ S.A., mediante el uso de las fichas de observación y análisis documental como instrumentos y el diseño de los procedimientos para el acopio de datos se tiene como resultado encontrado en la investigación que hay una deficiencia importante y solo se tiene un 45% de cumplimiento, existiendo una relación directa con la liquidez ya que los procesos de cuentas por cobrar inciden en los activos siendo estos influyentes en la obtención de los ratios de valuación de la empresa, se deduce así que una apropiada gestión disminuye el nivel de las cuentas incobrables, aumenta el activo corriente al igual que la liquidez y así se puede hacer frente a las obligaciones de la empresa.

Gonzales & Sanabria (2016) realizaron la tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular Lima, periodo 2010 - 2015*, se realizó teniendo como propósito identificar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez en una facultad de una universidad particular de Lima. La investigación desarrollada corresponde a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población sujeta de estudio fue la información obtenida del informe financiero contable, mientras que la muestra se obtuvo mediante una manera no probabilística de la información, finalmente esta información fue analizada mediante el paquete estadístico SPSS 22. Como resultado se consiguió determinar que a un nivel de significancia de p-valor de 0,025, menor a $\alpha = 5\%$, se concluye que los procedimientos de cuentas por cobrar influyen en las ratios de liquidez, prueba acida, capital de trabajo sobre el valor de los activos.

Loayza, Pastor y Vasquez (2017), realizaron la tesis de título *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial FEL S.A.C. en el periodo 2016*, con el fin de precisar como la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez como consecuencia de la carencia de políticas de créditos y cobranzas motivo por el cual no se recupera en el tiempo establecido los ingresos provenientes de las créditos generando una falta de liquidez con la cual se pueda responder a las obligaciones de la empresa. Para ello se desarrolló una metodología de tipo mixta basada en la investigación

en el campo y el análisis documental, el diseño es no experimental y descriptiva debido a que se basó en la observación de los efectos generados por las acciones de las cuentas por cobrar en la empresa y no se requirió de modificaciones intencionadas, mientras que el método empleado fue la deducción, inducción y el análisis de las variables. Para el desarrollo se hizo uso de la entrevista al personal del área de contabilidad y finanzas aplicando el cuestionario como también se hizo un análisis documentario para tener mayor información de los problemas que se presentan respecto a las cuentas por cobrar. Como resultado se obtuvo que la empresa no tiene establecido los procedimientos necesarios para las áreas de facturación, cobranzas, contabilidad y tesorería el cual genera un problema en la administración del tema de estudio, al igual que no presenta una política de créditos y cobranzas, así también se entrega créditos sin realizar la evaluación requerida. Por otra parte, se detectó que la empresa no cuenta con un respaldo financiero para recuperar el efectivo y pueda cumplir con los pagos a corto plazo. Así también no se realiza acuerdos con los proveedores para poder pagar en un plazo mínimo de 30 días. Por último, no se realiza capacitación para la formulación de flujos de caja real y proyectada con una evaluación periódica así prevenir problemas de liquidez.

Peralta (2018) realizó la tesis de título *Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L – año 2015*, con el propósito de encontrar el efecto de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa, revisando la política de créditos y cobranzas actual que tiene la empresa, así como diagnosticar la incidencia de la gestión en los estados financieros identificando los problemas en el desarrollo de la entrega de créditos y las cobranzas realizadas. Así también se identificó las cuentas vencidas y el efecto de estas en la rentabilidad. La metodología de la tesis consta de un tipo explicativo, con un diseño no experimental porque no se realizó alteraciones a las variables y transeccional debido a que se obtuvo información en determinado momento y con eso permitió una investigación de un nivel descriptivo debido a los documentos obtenidos, la población de estudio estuvo comprendida por la empresa Distribuidora Merin S.R L mientras que la muestra estuvo integrada por los documentos y el personal involucrado directamente con la gestión de créditos y cobranzas. La información se recolectó mediante la técnica de la entrevista y el análisis documentario teniendo como resultados que la situación actual de la empresa presenta una cartera

deudora con créditos concedidos hasta por un monto de S/ 352,603.00 representando un aproximado del 8.44% del total de la cartera.

Culquicondor (2018) desarrollo la investigación titulada *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.*, con la finalidad de describir e implementar un conjunto de procedimientos de control interno que permita desarrollar el nivel de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Ventura Pallets Export EIRL. El trabajo realizado se define en un tipo de investigación aplicado, con un diseño no experimental y transversal en el cual no se va a modificar la realidad sino se hará uso de la observación y el posterior análisis. El método descriptivo permitirá exponer la situación de la empresa, para ello la población consta de la totalidad de los trabajadores y la muestra obtenida por el muestreo aleatorio simple será de 47 personas. Como resultados y conclusiones se obtuvo que no se cuenta con un sistema de control interno para las cuentas por cobrar realizando estas funciones de manera empírica con los errores que esto signifique, asimismo al no estar establecido las responsabilidades de las cobranzas estas recaían en el jefe de administración y finanzas. Se debe tomar en consideración que otorgar créditos pueden ocasionar riesgo de morosidad e incobrabilidad sino se toman las medidas preventivas, así como no se tiene establecido las condiciones de las cuentas dudosas para realizar la provisión de ser el caso; por ultimo debido a la falta de un jefe de cobranzas que entienda la necesidad de la recuperación de efectivo reflejado en un flujo de caja se deja a cada vendedor-cobrador la responsabilidad de las cobranzas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Cuentas por cobrar

Es el plazo de tiempo que la empresa brinda a sus compradores de bienes y servicios para poder obtener el pago de estos. Igualmente este beneficio no se otorga fácilmente ya que en estos tiempos es necesario para poder mantener la cartera de los clientes o incluso poder atraer a nuevos compradores, es una estrategia usada por la mayoría de empresas que compiten en el mercado (Arias, Abril, & Villazana , 2015).

La importancia radica en comprender la entrega de créditos que se tienen que realizar con el objetivo de conservar la cartera de clientes que la empresa tiene, así como

también atraer nuevos compradores brindándoles facilidades de pago de las ventas que se realicen ya que la competencia lo demanda de esta manera.

Las compañías ofrecen unas facilidades de pago a determinado tiempo para no reducir considerablemente el nivel de sus ventas propuestas. Siendo igual de importante la administración de estos cobros pendientes para no llegar a quedarse sin el efectivo necesario para el cumplimiento de sus operaciones. Estas cuentas por cobrar provienen de la enajenación de bienes y prestación de servicios que desarrolla la empresa con sus clientes, convirtiéndose estos en derechos exigibles por parte de la empresa. Una vez que se puede realizar el cobro pendiente origina que aumente el ingreso de efectivo (Guajardo, 2005).

La definición es de utilidad puesto que manifiesta la existencia de una relación de las ventas realizadas con el hecho de otorgar los créditos, es decir el nivel de ventas bajaría considerablemente sino se brindarían las facilidades crediticias afectando las operaciones comerciales de la empresa.

La partida de cuentas por cobrar denominado también cuentas comerciales, son montos de dinero que se recaudarán de los clientes como resultado de ventas realizadas a un determinado plazo. Sirven como una cuenta de control debido a que sintetizan las obligaciones de los clientes con la empresa. Las cuentas de control son aquellas que recopila la información de las cuentas auxiliares involucradas. Las empresas llevan un control por cada cliente de las cuentas por cobrar (Horngren, 2010).

Este concepto aporta en el trabajo debido a que se define a las cuentas por cobrar como cuentas de control, cuya importancia radica en hacer un seguimiento de todas las obligaciones pendientes con sus respectivos documentos de sustento de los clientes con la empresa, así evitar problemas de falta de efectivo teniendo un control de las cobranzas pendientes.

Las cuentas por cobrar representan los valores de dinero pendientes que tiene la empresa por exigir con el pago correspondiente, estas provienen de las operaciones comerciales realizadas de venta con sus clientes. Estas cuentas pueden ser presentadas

tanto en el activo corriente y no corriente del Estado de Situación Financiera obedeciendo del momento en que se realizar el cobro de estas (Herz, 2013).

El argumento es útil en la realización de la tesis ya que no solo define el concepto de las cuentas por cobrar, sino que también indica que estas pueden reflejarse de manera distinta en el Estado de situación financiera dependiendo del momento cuando se realizara el cobro pendiente.

Las cuentas por cobrar es la acreencia que tiene la empresa proveniente de la enajenación de bienes y prestación de servicios a los clientes y otros deudores, quiere decir, son las ventas ejecutadas a las que no se ha realizado la cobranza aún. Representa el crédito total concedido por parte de la compañía a sus compradores, reflejando los derechos no cobrados que la empresa tiene pendiente de recaudar (Herrero, 2013).

Esta idea contribuye en el trabajo ya que nos indica que se puede determinar el total del crédito concedido a los principales clientes y otros terceros; siendo motivo de análisis y posterior seguimiento de la situación de cada uno de ellos.

2.3.2 Gestión de cuentas por cobrar

La principal meta de la gestión de las cuentas por cobrar, a excepción de que las finanzas se encuentren condicionadas, es generar una mayor productividad de la inversión realizada. Comúnmente se realiza una inversión muy considerable en las cuentas por cobrar de las empresas comerciales, puesto que representa el empleo de recursos que producirán un ingreso de efectivo culminando el ciclo financiero a un breve plazo. Es por ello que la estabilidad radica entre el rendimiento generado por el crédito concedido y la competencia de alcanzar los fondos necesarios para cubrir las deudas, siendo esta una medida del nivel que se obtiene del rédito sobre el capital invertido (Galvéz & Pinilla, 2008).

Se da a entender el nivel de importancia que radica en las inversiones que se realizan en la gestión de las cuentas por cobrar porque tienen como consecuencia la recepción de un efectivo para que la empresa pueda tener un margen de operaciones correcto.

La finalidad de la gestión de cuentas por cobrar es minimizar la cantidad de estas, de esta manera también se reduce el tiempo promedio de los cobros. Para ello se brinda facilidades de financiación a los compradores con lo cual se obtiene una mejor representación de la empresa y se potencia la diferenciación con el resto del mismo sector. (Haro & Rosario, 2017)

Este concepto nos ayuda a comprender el objetivo de una buena administración para la reducción del volumen de los derechos exigibles pendientes de ingreso a la empresa para mejorar las operaciones cotidianas.

Políticas de crédito

En el planteamiento de las políticas se deben considerar las condiciones que concedan definir los parámetros con el fin de establecer la claridad, precisión, objetividad y realidad para prevenir confusiones. Una vez alcanzado estos requerimientos los lineamientos se convierten en un soporte en el que actúa la gestión del crédito.

La instauración de una política de créditos implica tres etapas:

Crear una estándar de créditos

Establecer las condiciones de crédito

Instalar una política de cobranzas (Morales & Morales, 2014).

Políticas de cobranza

Es el conjunto de prácticas que tiene una empresa para recolectar el efectivo de los créditos que ha concedido a sus clientes, ya sea cualquiera el procedimiento de cobranza está siempre debe percibir dinero; aunque la finalidad de esta gestión sea reducida y en menor de posibilidad de lograr cuando se adicionen nuevos requisitos como una recuperación del deudor, prontitud de pagos y la realización económica. Según las metas trazadas en la empresa de acuerdo a la recaudación del efectivo producto de los créditos otorgados, esta será la referencia para establecer las políticas a cumplir (Morales & Morales, 2014).

Indicadores financieros

Los índices financieros establecen la manera más frecuente de analizar financieramente a una empresa. Se comprende como razón al establecimiento de una correspondencia numérica entre dos números, en particular dos cuentas del Estados de situación financiera o

el estado de resultados. Este análisis da como resultado los puntos firmes o flojos de un negocio indicando expectativas e inclinaciones. No todas las relaciones entre las diversas cuentas que comprende los estados financieros tendrían un sentido lógico, es por esto que se ha establecido unas razones generales entre las cuales se debe elegir la más conveniente según la empresa sujeto de estudio (Prieto, 2010).

Esta visión aporta a la investigación indicando las razones generales por las cuales se puede tener un análisis de la empresa para ver la situación en la que se encuentra y dependiendo de los resultados tomar las decisiones de corrección necesarios.

Una ratio es la relación que hay entre dos números, es decir es el grupo de indicadores del resultado de la relación entre dos cuentas del balance o el estado de resultado. Estos suministran información en la toma de decisiones de quienes tengan interés en la empresa, ya sean los dueños, las entidades financieras, asesores, el gobierno, entre otros. Si se compara el activo circulante con el pasivo circulante se puede determinar la capacidad de pago de la empresa y saber si capaz de responder con las obligaciones contraídas en un determinado tiempo (Aching, 2006).

Esta idea contribuye indicando el concepto de las razones o indicadores financieros los cuales son importantes para una buena gestión, en medida que representa la posición actual de la empresa mediante los cálculos realizados entre las cuentas del estado financiero.

La información que se encuentra en los estados financieros básicos de la empresa es de suma importancia para los interesados que constantemente necesitan saber qué acciones tomar de acuerdo al desempeño de la empresa. El estudio de los estados financieros está basado en el uso de las razones financieras, esto comprende la determinación del cálculo y la interpretación de estas razones con el fin de analizar y revisar el normal desarrollo de la empresa. La información base para el cálculo de las razones son el estado de situación financiera y el estados de resultados (Gitman & Zutter, 2012).

Explica de este modo que los números expuestos en los estados financieros representan una vital importancia para la dirección de la entidad ya que estos números sirven de materia para el desarrollo de indicadores que interpretaran con mayor sinceridad el estado actual.

Rentabilidad

Es el producto del proceder de la gestión en una empresa con el fin de conducirla correctamente. Las razones de la rentabilidad alcanzada evidencian la incidencia que tiene la liquidez, la gestión de activos y la deuda pendiente sobre el rendimiento de las operaciones y que de esta manera se representan en las utilidades de la empresa. La rentabilidad económica abarca el estudio de la eficiencia operante del total de las acciones de la empresa, mientras que la financiera tiene valoración por las ganancias de los propietarios (Morales & Morales, 2014).

Tabla 1:

Ratios de rentabilidad

RATIO DE RENTABILIDAD	FORMULA	INTERPRETACION
Rentabilidad sobre activos (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Indica la capacidad resultante en relacion a los activos de la empresa
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$	Indica la capacidad de utilidad de los socios de la empresa
Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventass Netas}}$	Indica la utilidad neta de la empresa despues de los gastos.

Liquidez

La liquidez denota la disposición que tiene un activo para transformarse en dinero efectivo al término de un lapso de tiempo. Los recursos que una compañía obtiene se convierten rápidamente en activos y para que vuelvan a convertirse en efectivo se requieren procedimientos adicionales a excepción que sean colocados como caja y bancos. Por esto el concepto de liquidez debe considerar 3 variables:

- El periodo de tiempo que debe suceder para que el activo esté disponible en efectivo.
- La condición de los activos que se transformaran en dinero en efectivo.
- El precio que se va a recobrar como dinero en efectivo (Córdoba , 2014).

Tabla 2:

Ratios de liquidez

RATIO DE LIQUIDEZ	FORMULA	INTERPRETACION
Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Refleja la capacidad que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones a un plazo corto.
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Muestra la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones cercanas descontando el valor de los inventarios.
Prueba Defensiva	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Presenta la capacidad que se tiene para atender las obligaciones con el activo más líquido.
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	Refleja la cantidad de recursos que posee la entidad en el desarrollo de sus operaciones.

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

La empresa objeto de estudio es una empresa comercial de material médico con más de 20 años de competencia en el mercado de la salud, cuyo giro de negocio es la comercialización de reactivos médicos y equipos para el análisis de muestras de laboratorio, entre otros.

Esta empresa ha decidido adoptar un sistema integrado de gestión de calidad basado en las normas internacionales como lo son el ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 con la intención de brindar la garantía de los productos que comercializa, satisfacer las necesidades de los clientes, promover la gestión de la protección del medio ambiente, así como la reducción y prevención de accidentes de trabajo y aumentar continuamente la gestión de eficiencia del sistema propuesto.

Con la finalidad de garantizar las buenas condiciones de los productos que se comercializan por ser sumamente delicados para el tratamiento de la salud, el almacén cuenta con un certificado BPA (Buenas Practicas de Almacenamiento) regentado por una doctora, el periodo es de 3 años que se va renovando periódicamente con el propósito de cumplir con la normatividad vigente y mejorar la calidad de salud de las personas.

2.4.2 Marco legal de la empresa

La empresa ha sido constituida como una sociedad comercial de responsabilidad limitada según la ley N° 26887 Ley General de Sociedades, por lo cual cuenta con un mínimo de dos socios y su capital está dividido en participaciones comunes.

2.4.3 Actividad económica de la empresa

La principal actividad económica de la empresa radica en la importación, representación y comercialización de equipos y reactivos médicos, además presta el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos puestos como cesión en uso en las instalaciones de los principales clientes.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

En la actualidad la empresa se encuentra inscrito y definido bajo la condición de contribuyente activo según el portal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y

Administración Tributaria, la cual le permite realizar sin inconvenientes sus operaciones comerciales con la emisión de sus comprobantes de pago.

Así también está en la obligación de pagar sus tributos bajo el régimen general del impuesto a la renta, presentar las obligaciones mensuales del impuesto general a las ventas, presentar el impuesto a los dividendos mediante la declaración del PDT 617, cumplir con la presentación anual del Impuesto temporal a los activos netos, repartir las utilidades de los trabajadores según corresponda, entre otros.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

A continuación, se presentan los principales Estados Financieros de la empresa correspondiente al ejercicio 2018.

Estado de Situación Financiera	
Al 31 Diciembre del 2018	
(Expresado en Soles)	
Total Activo	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	999,949
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	10,583,818
Cuentas por Cobrar al Personal, Accionista (Socios)	440,074
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	2,848,596
Mercaderías	5,319,225
Suministros Diversos	1,238,290
Otras Cuentas del Activo	404,041
Total Activo Corriente	21,833,993
Inversiones Inmobiliarias	2,786,900
Activos No Corrientes Mantenedos para la Venta	353,534
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	6,237,623
Inmuebles Maq. Equipo y cesion en uso	29,750,222
Intangibles	294,257
Depreciación Acumulada	-9,395,613
Activo Diferido	1,155,691
Total Activo No Corriente	31,182,615
TOTAL ACTIVO	53,016,608
Total Pasivo	
Tributos, Contrib Y Aportes Por Pagar	1,726,728
Remuneraciones Y Participaciones por Pagar	1,070,105
Cuentas por Pagar Comerciales	6,556,133
Obligaciones Financieras por Pagar A Corto Plazo	9,767,570
Total Pasivo Corriente	19,120,536
Pasivo no Corriente	
Cuentas por Pagar Comerciales - Largo Plazo	2,138,335
Obligaciones Financieras por Pagar A Largo Plazo	9,099,992
Total Pasivo No Corriente	11,238,327
Patrimonio	
Capital	6,015,994
Resultados Acumulados	9,900,061
Resultado del Ejercicio	6,741,689
Total Patrimonio	22,657,744
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	53,016,608

Figura 1: Estado de Situación Financiera

Estado de Gestion Al 31 Diciembre del 2018 (Expresado en Soles)	
Ventas	55,310,807
Costo de Ventas	-24,681,915
Costo de Depreciacion	-2,390,482
Utilidad Bruta	28,238,410
Gastos de Ventas	-12,708,119
Gastos de Administracion	-4,445,586
Utilidad de Operación	11,084,706
Gastos Financieros	-3,216,183
Ingresos Financieros	1,454,729
Otros Ingresos	585,248
Otros Gastos	
Resultado antes de Participacion	9,908,500
Distribucion Legal de la Renta	720,959
Resultado antes de Impuestos	9,187,541
Impuesto a la Renta	2,445,852
Resultado del Ejercicio	6,741,689

Figura 2: Estado de Resultados

2.4.6 Proyectos actuales

El principal proyecto de la empresa para este año básicamente es ser abanderado de las líneas que representa en el país, como son Vacutest Kima, Euroimmun, entre los más importantes de la unidad de laboratorio, Terumo y Grifols en la unidad de banco de sangre; así como la línea comercial de Terumo Cardio en la unidad de intervencionismo cardiovascular.

Paralelamente al fortalecimiento de las líneas y unidades de negocio en el párrafo anterior mencionados, existen otras líneas en las mismas unidades en las cuales se tomarán las acciones correspondientes para potenciarlas y mantener su vigencia en el mercado médico, así también se implementará y mejorarán las atenciones en la unidad de banco de órganos y la unidad point of care con el fin de que puedan mejorar su aporte en la rentabilidad global de la empresa.

2.4.7 Perspectiva empresarial

La compañía tiene como principal premisa la vocación por servir a los demás, brindando tecnologías de última generación para el desarrollo de una sociedad saludable. Es así que su crecimiento en el competitivo mercado no solo corresponde a la obtención de mayor rentabilidad sino también a satisfacer las necesidades de los clientes puesto que implica la mejora de la calidad de salud de los usuarios finales. De esta manera el compromiso de toda la organización corresponde a la mejora constante de los procedimientos internos y la atención final de sus clientes.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Enfoque y método

3.1.1 Enfoque cualitativo

A opinión de Hernández, Fernandez & Baptista (2014) expresan que el enfoque cualitativo tiene como objetivo ahondar en los problemas de estudio desde la óptica de los involucrados en relación con el ambiente que los rodea. Para ello toman como base las percepciones, anécdotas y situaciones de estos con su realidad.

Se aplicará en el presente trabajo con la intención de hacer una investigación de los factores que intervienen en la gestión de las cuentas por cobrar, tomando como referencia las mismas experiencias de los involucrados directos durante el desarrollo que involucre el proceso determinado en la empresa.

3.1.2 Método

Estudio de caso

Se indica que el estudio de caso es un tipo de investigación efectiva que se adapta a los estudios de los problemas pragmáticos o situaciones determinadas.

Es una alternativa para su uso en un estudio metódico y profundo de un tema en específico (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014).

La aplicación en el trabajo se manifiesta en el uso de este método para el estudio de los problemas que se han generado en la gestión administrativa de las cobranzas, siendo un estudio sistemático y de profundidad cuyo objeto principal son las cuentas por cobrar.

Analítico

Este método se emplea cuando el suceso a examinar y el juicio de análisis se ha desarrollado en indagaciones preliminares, el estudio empieza en la particular fase analítica y los propósitos determinados se programan en términos de estudio del suceso seleccionado.

Sera de uso para la presente investigación ya que se aplicará el método descrito para analizar las cuentas por cobrar y los problemas que estos presentan para tomar las correcciones necesarias con el fin de evitar problemas de liquidez en el corto y mediano plazo que afecten las actividades de la empresa.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan los derechos exigibles que tienen las empresas por las ventas de bienes o la prestación de servicios al crédito efectuadas a sus clientes. Son facilidades que las compañías brindan para mantener su cartera de clientes o incrementarla, luego ingresarán como parte del efectivo recaudado.

Tabla 3:

Categorización de las cuentas por cobrar

Categoría 1: Cuentas por cobrar	
Sub categorías	Indicadores
Gestión de cuentas por cobrar	1. Política de créditos 2. Política de cobranzas
Indicadores financieros	3. Rentabilidad 4. Liquidez

3.3 Unidades informantes

La intención de la investigación cualitativa es el fondo. Se interesa por los casos o entes (sucesos, sociedades, eventos, etc.) que colabore en comprender objeto de estudio y dar respuesta a las interrogantes del estudio (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Este concepto es de suma importancia ya que se usará para determinar a los participantes a entrevistar los cuales están comprendidos por el gerente de administración, el jefe de cobranzas y el jefe de contabilidad los cuales tienen información importante de esta gestión.

A continuación, se describirán a las personas quienes aportaron mediante la entrevista para obtener una información más detallada de los procedimientos internos sujetos a investigar:

Gerente de administración y finanzas

Es la persona responsable de aprobar las políticas de créditos y cobranzas, asimismo aprueba el acceso al crédito de los nuevos clientes y del mismo modo retira este beneficio a los clientes que incumplen las condiciones establecidas.

Jefe de tesorería y cobranza

Sujeto quien en coordinación con el gerente se encarga del diseño de las políticas a cumplir por los nuevos solicitantes de créditos, supervisa la gestión de las cobranzas y la evolución de estas en el transcurso del tiempo.

Jefe de contabilidad

Es la persona encargada de revisar y analizar la variación de los resultados de las cobranzas al cierre del mes cuando se realiza la elaboración de los estados financieros mensuales y se presentan los reportes solicitados por gerencia.

3.4 Técnicas e instrumentos**Técnica****Entrevista**

La entrevista es una técnica en la cual no existen preguntas pre establecidas de carácter específico. Es una conversación fluida y abierta entre el entrevistador y el indagado sobre un tema preciso y particular (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014).

Este concepto aporta en el trabajo ya que se realizará una entrevista a las personas involucradas directamente con el tratamiento de las cuentas por cobrar para conocer las acciones que estos realizan.

Instrumento**Guía de entrevista**

Este instrumento de la guía de entrevista es libre, consiste en una propuesta de un conjunto de asuntos por el cual se tiene interés de investigar y no de un grupo de interrogantes preciso. El sujeto que realiza la entrevista debe tener énfasis en la experiencia en todos los aspectos relacionados del tema a tratar (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014)

Servirá de aplicación en la investigación ya que se empleará este instrumento para la obtención de datos determinantes del objeto de estudio que son las cuentas por cobrar con el fin de recolectar la mayor cantidad de información que ayude a determinar los problemas de estos.

3.5 Procedimiento

El procedimiento para la recolección de información necesaria para el desarrollo de la investigación fue el siguiente:

Realizar el diseño de guía de entrevista.

Solicitar consentimiento a la empresa.

Coordinación con las personas seleccionadas para la realización de la entrevista.

Coordinación para la recolección de documentos.

Desarrollo de entrevista

Triangulación de ideas

Conclusiones.

3.6 Análisis de datos

La triangulación es una técnica beneficiosa comúnmente utilizada para examinar la información recogida del análisis documental, entrevistas, entre otras técnicas, esto será de gran importancia para la obtención de los resultados de la investigación, del mismo modo ayuda en el aumento de entender cada una de las categorías materia de estudio (Cortés y Iglesias, 2004).

Esta técnica fue oportuna para el desarrollo de la investigación por que permitió realizar un mejor análisis de las categorías a estudiar, así también ayudo a tener un mayor panorama del objeto de análisis.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.

Como resultado de las entrevistas realizadas la situación actual de las cuentas por cobrar se sustenta básicamente en dos factores principales como son la gestión comprendida por las políticas de créditos y cobranzas; y del mismo modo el análisis de los indicadores financieros.

Es por ello que a criterio de los entrevistados existe una incipiente política de créditos y cobranzas que se está ejecutando con pequeños y medianos clientes del sector privado, ya que en estos se pueden aplicar condiciones o establecer restricciones, por el contrario esto no sucede en las entidades estatales ya que estos se rigen bajo las partidas presupuestarias que se les asigne para el pago de sus responsabilidades siendo este un factor determinante que interviene en la liquidez de la empresa. Como consecuencia de no tener la certeza de realizar la cobranza efectiva de los documentos por factores externos que escapan del alcance de la gestión realizada se opta por encontrar herramientas financieras que permitan aminorar el impacto de una falta de ingreso de efectivo, es así que se realiza el descuento de las facturas por cobrar con las entidades bancarias para poder cubrir con las obligaciones comunes a fin de no afectar la operatividad de la empresa. Esta herramienta permite cubrir los ingresos provenientes del estado, siendo sus entidades los principales clientes de la empresa ya que representa un porcentaje aproximado de 85 a 90% de las ventas anuales.

Respecto a la rentabilidad que tiene la empresa esta se considera dentro de los estándares permitidos por la gerencia, para ello se hizo uso de un re perfilamiento de deuda la cual consistió en la agrupación del total de las obligaciones financieras de corto plazo y se buscó tener un plazo de mediano tiempo con lo cual se pudo reorganizar el balance general de acuerdo a lo que el giro de negocio establece.

Los tres entrevistados coinciden en la falta de recursos humanos como el principal factor que afecta la gestión de cuentas por cobrar, así también el gerente de administración y finanzas recalca este problema indicando que existen dos acciones que se deberían realizar; la gestión preventiva y la correctiva, pero actualmente solo se está trabajando de

la última forma porque se trabaja al límite de los tiempos, cuando el personal encargado del área debería hacer un seguimiento a tiempo completo de todos los documentos emitidos, realizar las llamadas, enviar email y todas las acciones que la gestión requiera. Adicionalmente debería extraer la data del sistema y hacer una calificación por la antigüedad de las deudas e informar la posibilidad de recuperación de estas; para lo cual podría solicitar apoyo al área de sistemas para poder implementar un sistema que notifique directamente a los clientes recordando los pagos pendientes que estos tuvieran o la proximidad del vencimiento de un crédito obtenido.

La implementación de políticas de créditos y cobranzas, así como el mayor énfasis en velar por el cumplimiento de estas generando incluso la restricción de la condición de créditos si presentan un comportamiento negativo en cuanto al cumplimiento de los pagos no ha generado una disminución del nivel de ventas, ya que al término del año 2017 se tuvo un monto de 35'787,659 soles, a diferencia del año 2018 que se terminó el periodo con un monto de 55'157,194 soles, claro está que esto también es representado por el buen papel desempeñado por la gestión de ventas.

Los créditos realizados el año 2018 se mantienen proporcionalmente similares a los concedidos el año anterior, siendo los créditos a 30 días con un porcentaje del 89% respecto a las ventas la condición donde se encuentra el mayor volumen de los ingresos por percibir, esto en diferencia al año 2017 que represento el 87%, cabe indicar que esta condición es la más frecuente con la que trabajan las entidades estatales independiente de los retrasos que por diversos motivos estos presenten impidiendo realizar la cobranza respectiva.

Los ratios de liquidez obtenidos al finalizar el año 2018 presentan una mínima variación respecto al año anterior debido al volumen de las ventas realizadas en el último mes del año esto se representa en la variación de un 0.06 negativo producto de la falta de ingreso de efectivo porque aún no se cumplen los plazos de cobro establecidos.

El volumen mensual facturado por la empresa mantiene un promedio mensual de cinco a seis millones y medio de soles incluyendo los impuestos, el cual se vio incrementado en el mes de diciembre hasta un monto cerca de los diez millones de soles

considerado el IGV, lo cual ha sido reflejado en el Estado de Situación Financiera presentado demostrando que el fuerte monto del rubro no proviene de una acumulación de cobranzas vencidas.

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

A opinión de los entrevistados se puede interpretar que existe una reciente gestión basada en una implementación de políticas de créditos y cobranzas aplicándose a los clientes.

Según lo manifestado por la jefa del área de contabilidad (entrevistado N° 1) esta gestión es aplicada primeramente a los clientes pequeños como son los nuevos laboratorios particulares que van surgiendo en el mercado en el cual se le hace el seguimiento de cobranza correspondiente de hacerse efectivo la entrega de un crédito, caso contrario es lo que sucede con las operaciones realizadas con entidades estatales en la cual no se puede realizar tales políticas establecidas como tal ya que se rigen por sus propias políticas gubernamentales o de acuerdo al presupuesto que el sector de salud les asigne y para una empresa en la cual alrededor del 85 a 90% de las ventas son principalmente al estado no se puede imponer condiciones crediticias como a los demás o hacer una gestión efectiva correspondiente a las cobranzas.

Asimismo, las acciones realizadas hacia el estado consisten en la entrega de la documentación necesaria y en el tiempo propicio para que este pueda programar los pagos de los documentos pendientes de cobro para lo cual se debe contar con un personal permanente que se encargue de realizar estas acciones, pero actualmente no se cuenta con ello. Este personal adicional podría aportar una mejora en la gestión de cobranza ya que es necesario hacer una mayor visita a las entidades con el legajo de documentos solicitados, también podría realizar el apoyo al área de almacén revisando el sellado de las guías de remisión dando constancia de la entrega de mercadería ya que de ahí parte toda la gestión.

Por su parte, el entrevistado N° 2 quien ocupa el cargo de jefe de tesorería señaló que existen parámetros establecidos en tanto a los créditos concedidos a clientes del sector privado, los cuales están organizados, parametrizados y son acatados. En tanto las acciones que se pueden realizar para las entidades estatales consisten básicamente en no sobrepasar la cantidad del crédito máximo que se le puede brindar según evaluación.

Como parte de la mejoría en las políticas implementadas para la gestión de créditos es el uso de la herramienta del Infocorp con el cual se puede hacer seguimiento a los nuevos clientes teniendo la posibilidad de ver su historial crediticio, así como poder reportar a los deudores sostuvo el entrevistado N° 3 que representa al Gerente de administración y finanzas. Manifestó al igual que los entrevistados anteriores que se cuenta con dos grandes bloques de clientes, los estatales con quienes se realiza una cobranza institucional, es decir ellos dan la base para los pagos y realizan los depósitos generalmente entre los 30 y 45 días, mientras que los privados para quienes se aplica las políticas de créditos; siendo una de estas la reducción del tiempo de crédito al igual que el monto máximo de endeudamiento en caso de incumplimiento de los pagos, llegando hasta la restricción total del crédito y pasando a tener una condición de venta al contado.

En base a los procesos como el nivel de las ventas y el comportamiento de estos se llegó a determinar los clientes que resultan rentables para la empresa, ya que anteriormente se trataba de abarcar a la mayor cantidad de clientes posible pero no se cuentan con los recursos necesarios para poder hacer el seguimiento respectivo, al igual que más del 80% de los clientes pequeños no garantizaban el cumplimiento de los pagos por el contrario representaba una pérdida de eficiencia en la gestión de cobranzas.

Teniendo como base de los clientes el reporte brindado por Infocorp, los estados financieros, el record de compras, el record de pagos, las ventas anuales y el margen resultante de su estado de resultados, se ha desarrollado una herramienta que califica a los clientes. Esta información es tabulada y arroja un resultado del importe máximo de crédito que se le puede conceder al cliente al igual que el plazo máximo para el pago, siendo el límite 45 días.

Por otro lado, como una política de cobranzas se realiza el cobro mediante cheques, letras de cambio u otros documentos negociables permitiendo ingresar estos al banco como descuento de letras o factura negociable, de esta manera esta herramienta facilita la recepción de liquidez en el menor tiempo posible dejando de lado la preocupación de la cobranza.

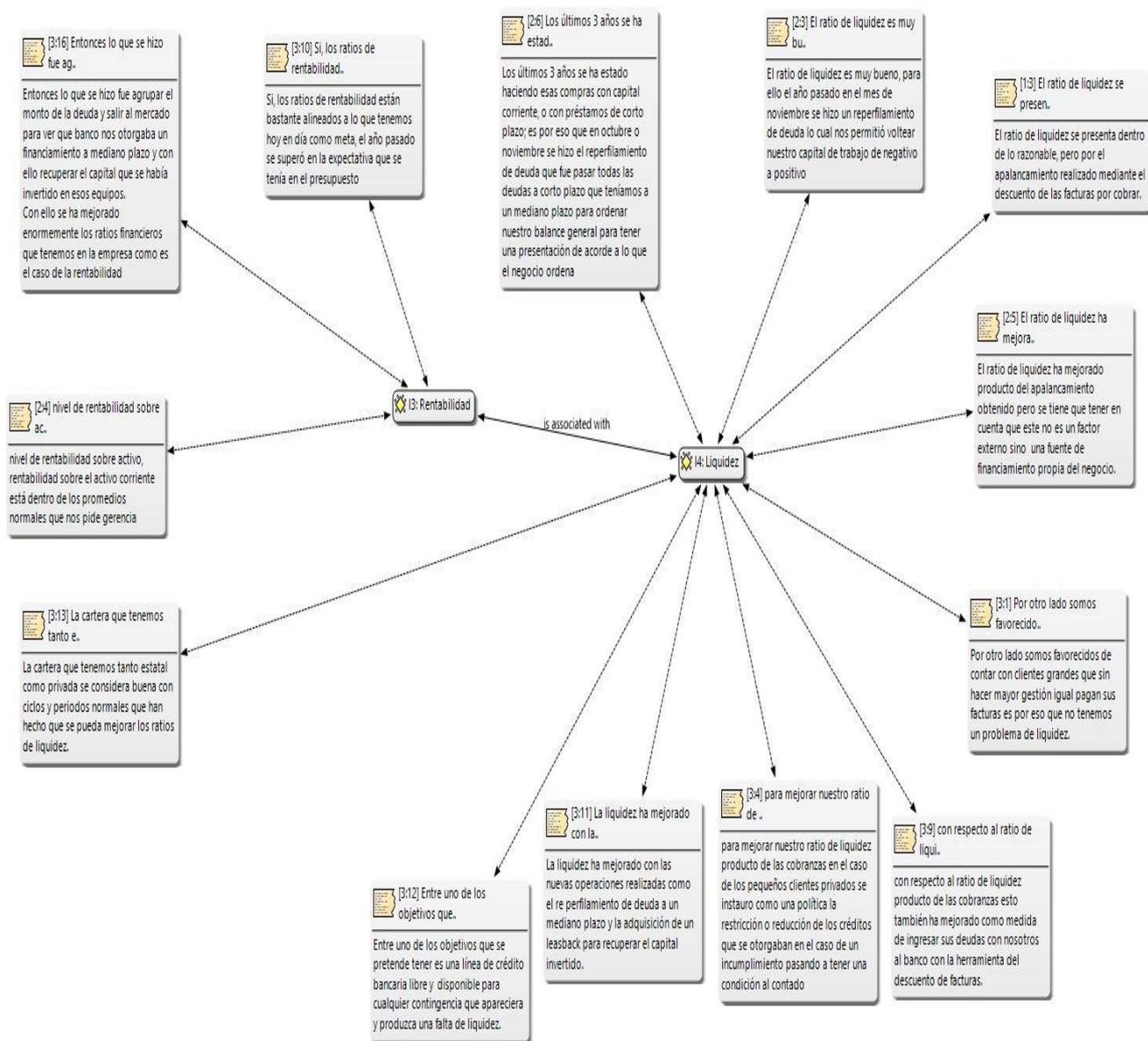


Figura 3 Gestión de cuentas por cobrar

Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

Según el criterio de los entrevistados los ratios que expresa el Estado financiero están dentro de las expectativas de la empresa, ya que no está por debajo del promedio con relación al mercado.

En opinión de la jefa de contabilidad (Entrevistado N° 1) no se presenta un problema en la liquidez ya que este indicador está dentro de lo razonable, pero esto debido al apalancamiento que se realiza con las entidades bancarias con el instrumento de las facturas en descuento.

Al mismo tiempo el jefe de tesorería (Entrevistado N° 2) manifestó que igualmente el ratio de rentabilidad sobre el valor de los activos, sobre el valor de los activos fijos están dentro de lo que exige la gerencia general. También hizo referencia al ratio de liquidez ya que reafirmo lo expresado por la primera entrevistada sobre el nivel de este indicador producto del descuento de facturas por cobrar adicionándose también el fuerte apalancamiento con las entidades bancarias como parte de una actividad propia del giro del negocio.

Un tema de vital relevancia que incide directamente en el indicador de liquidez y rentabilidad proviene de una inadecuada política en los últimos 3 años de adquisición de activos fijos con capital corriente o prestamos de corto plazo los cuales por el tiempo en el cual se recuperaba la inversión afectaba la liquidez, es por eso que se hizo un reperfilamiento de la deuda el cual consistió en el traslado de la deuda total de un corto a un mediano plazo para poder ordenar el balance general de acuerdo a lo que el negocio ordena.

A su vez el gerente de administración y finanzas (Entrevistado N° 3) adicio que se cuenta con buenos clientes de los considerados importantes que cumplen con los pagos en el plazo establecido sin realizar mayor gestión de cobranza siendo este un motivo por el cual no se ve perjudicada la liquidez.

Se determinó también reducir la condición crediticia de los clientes que presenten un comportamiento deficiente llegando a la total restricción del crédito cuando incumpla reiteradamente con los plazos establecidos pasando a tener una condición de venta al contado.

Entre otras políticas en la gestión de cobranzas y con el fin de no tener problemas de liquidez, se recurrió al ingreso de las facturas por cobrar de los pequeños clientes a las entidades financieras con el uso del descuento de facturas, de esta manera no solo se obtiene el ingreso de efectivo a las arcas de la empresa, sino que también se libera la obligación de hacer la gestión de cobranza gastando recursos importantes que no cuenta la empresa.

Adicionando a lo indicado por el jefe de tesorería, para mejorar el ratio de liquidez se realizó la negociación de todos los préstamos obtenidos anteriormente, mientras que a la vez también se realizó el contrato de un leaseback para recuperar la inversión realizada en los activos que posee la empresa. Esto fue conseguido debido a que se agrupó toda la deuda que se tenía vigente y se buscó en el mercado financiero una entidad que pueda conceder un préstamo a mediano plazo.

Por otro lado, el ratio de rentabilidad está dentro de los estándares solicitados por la gerencia general ya que al término del año 2017 presentaba un 7.28% de rendimiento por cada sol invertido respecto al valor de los activos, mientras que para el término del año 2018 presento un 12.72% por cada sol invertido debido a las herramientas como son los leasing y leaseback obtenidos en la adquisición de maquinarias y equipos evitando gastar recursos propios de la empresa como es el efectivo.

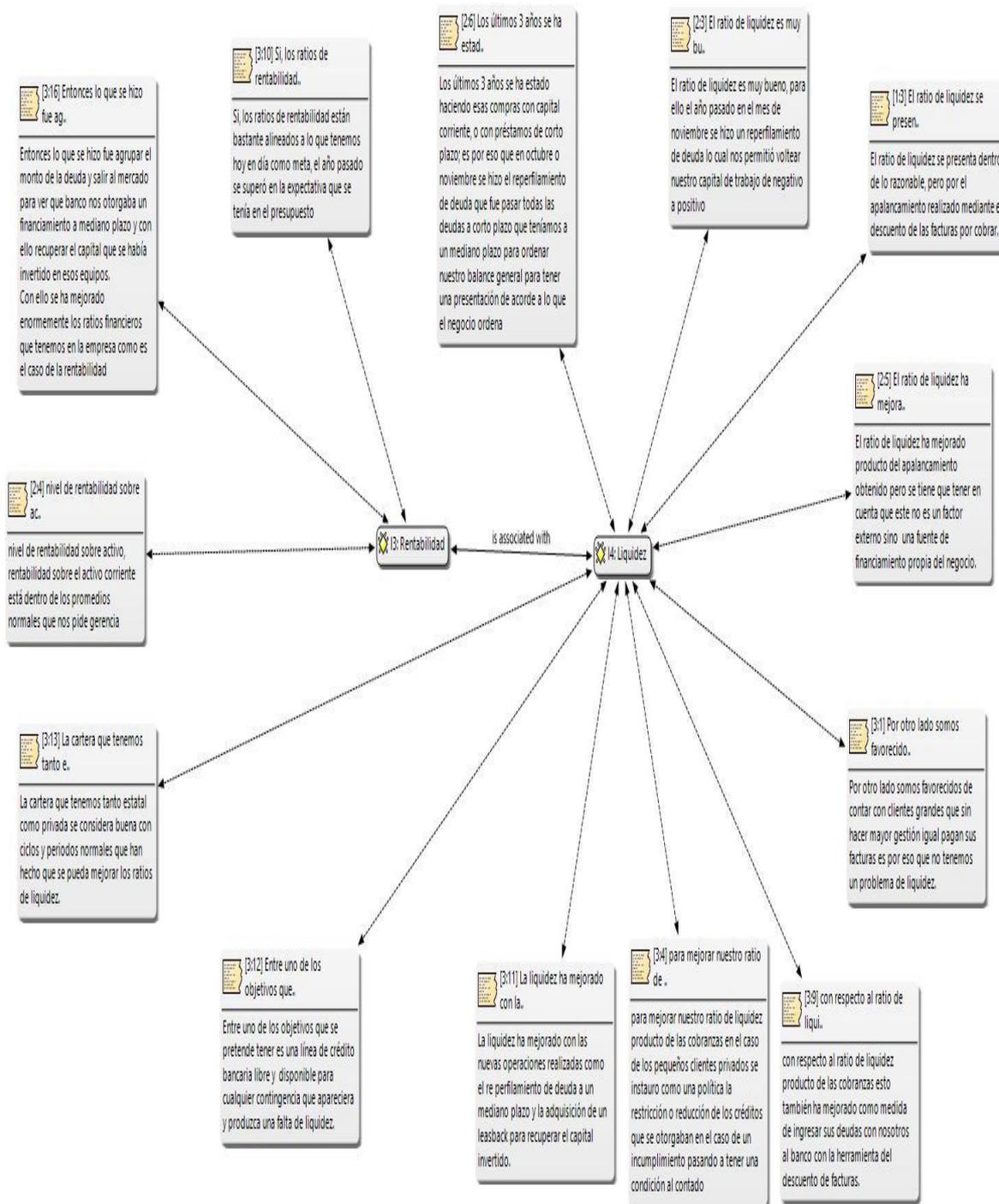


Figura 4: Indicadores Financieros

4.2 Discusión

El presente trabajo denominado Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018; tuvo como principal objetivo analizar la situación en la que se encuentra las cuentas por cobrar de la entidad, siendo este un rubro importante no solo representado en los estados financieros, sino también en la operatividad debido a la relación directa que tiene con la liquidez.

Se pudo detectar que la variación de este rubro proviene básicamente de la gestión realizada en el área de créditos y cobranzas así como sus números repercuten en una incidencia directa en el análisis de los indicadores financieros, teniendo como resultado principal una deficiente gestión por el motivo de que no se cuenta con el personal necesario que pueda dedicar su tiempo completo al seguimiento de estas cuentas y a una reciente énfasis en la aplicación de las políticas de créditos que ya existían pero no se hacían efectivas. Esto concuerda con Carrera (2015), que manifestó una deficiencia en las cobranzas por la falta del monitoreo continuo de los objetivos establecidos de la empresa, así como la falta de conocimiento por parte del personal que implica las falencias en el control interno por tanto genera que no se llegue a recuperar la cartera.

De igual manera se coincide con Culquicondor (2018) al indicar que no se cuenta con un sistema de control lo cual implicaba que se realicen las funciones de manera empírica generando problemas en la administración de las cuentas por cobrar; adicional a esto no se tenían establecidos las responsabilidades de esta gestión por lo que recaía en el jefe de administración y finanzas. Por otro lado, esto se corresponde con Muñis y Mora (2017) que sostuvieron la necesidad de implementar un manual de créditos y cobranzas para disminuir las cuentas en cobranza dudosa de los clientes que según evaluación puedan volver a ser sujetos de obtención de nuevos créditos.

Del mismo modo esto se relaciona con Dicuru, Linares y Villegas (2015) quienes indicaron que no se tienen las herramientas para comprobar las cuentas por cobrar, así como la falta de aviso entre las diferencias por las actividades realizadas y las políticas establecidas, una falta de establecimiento de funciones para las áreas de créditos y cobranzas; y la falta de acciones correctivas por las limitadas revisiones frecuentes.

La investigación realizada por su parte toma interés en la evaluación de los indicadores financieros con el objetivo de tener un panorama de la situación en la que se encuentra la empresa, para lo cual según el análisis realizado se cuenta con la liquidez y rentabilidad necesaria para su desarrollo operativo, pero esto debido a las herramientas financiera correctamente utilizadas por el jefe de tesorería con la aprobación del gerente general. Esto concuerda con lo establecido por Gonzales & Sanabria (2016), que indicaron que los procedimientos realizados en la gestión de cuentas por cobrar inciden en los ratios de liquidez, prueba acida y capital de trabajo.

Esto coincide con Lozada (2018), quien manifestó la realización de los análisis financieros cada vez que termina un periodo contable para entender la situación en la que se encuentra la empresa y poder realizar las medidas correctivas, así como también la correcta aplicación de las políticas de créditos y cobros tomando como referencia la gestión de otras entidades, determinando que el actual nivel de la cartera de clientes vencida tiene como consecuencia la reducción de la liquidez limitando el cumplimiento de las obligaciones frecuentes como son el pago a proveedores, bancos, socios, etc.

Por otro lado, concurre con lo expresado por Peralta (2018), quien indico que debido a una falta de políticas de créditos y cobranzas se incurre en generar una cartera de cobranzas vencidas como consecuencia de la falta de un correcto seguimiento de los créditos concedidos y las cobranzas realizadas generando un impacto en la rentabilidad.

De esta manera se coincide con Rojas & Vásquez (2017) quienes expresaron el impacto producido por una deficiencia en la gestión de cuentas por cobrar se traduce en una relación directa con la liquidez para la evaluación de los ratios de la empresa. Deduciéndose así que una correcta gestión de cuentas por cobrar disminuye el volumen de las cuentas incobrables, incrementa el activo corriente producto del ingreso de efectivo, al igual que el aumento de la liquidez y de esta manera es posible responder a las obligaciones de la empresa.

Del mismo modo el presente trabajo coincidió con Loayza, Pastor y Vasquez (2017), quienes determinaron que no tener establecidos los procedimientos para las áreas relacionadas a la gestión como es facturación o cobranzas genera un problema en

la administración de las cuentas por cobrar. Así como también la entrega de créditos sin la evaluación necesaria y la falta de realización de flujos de caja por la mínima capacitación que tiene el personal ocasiona que no se pueda prevenir los problemas de liquidez.

Finalmente, se pudo concordar de cierta manera con lo expresado por Avelino (2017) quien manifestó que una mala gestión influye en la liquidez de la empresa, así como las causas del origen de las cuentas pendientes de cobro por la falta del debido seguimiento de la documentación y el déficit en la comunicación de las áreas involucradas, por otro lado la diferencia radica en los indicadores obtenidos por Avelino terminando de ser un trabajo con objetivos de prevención a futuro.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIA

5.1 Conclusiones

- Primero:** Según el análisis realizado a las cuentas por cobrar se determinó que para tener buenos indicadores es necesario manejar una adecuada gestión realizada por el área de créditos y cobranzas que a su vez trabaja conjuntamente con las otras áreas para obtener los resultados requeridos por gerencia. Actualmente se está poniendo mayor énfasis en el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas para mejorar una deficiente gestión que se venía dando, lo cual repercutía en la variación negativa de los indicadores financieros que no llegaban a reflejarse por el uso de herramienta financieras que minimizaban este problema.
- Segundo:** Se concluye que la actual gestión de cuentas por cobrar trata de mejorar su eficiencia basado en la aplicación de las políticas de créditos y cobranzas que ya existían, pero no se hacían efectivas por falta de recursos humanos necesarios para un correcto seguimiento de cada documento emitido. Aunque este es un punto aún por resolver se está poniendo mayor énfasis en las condiciones y restricciones de créditos a nuevos clientes con el fin de no tener problemas cuando se realice la cobranza correspondiente evitando de esta manera aumentar la cobranza dudosa.
- Tercero:** Los indicadores financieros no han reflejado problemas de liquidez y rentabilidad debido a la cantidad de apalancamiento que la empresa posee minimizando el efecto de los problemas de la cobranza. De igual manera para evitar los problemas de liquidez se hacía uso del descuento de facturas con las entidades financieras reduciendo así también el uso de recursos humanos que por ahora la empresa no cuenta.

5.2 Sugerencias

Primero: Respecto al análisis realizado se recomienda necesario continuar con la ejecución de las políticas para los clientes, así como también una mayor capacitación al personal para poder hacer efectiva este cumplimiento de políticas y mejorar la gestión que se venía realizando.

De esta manera no se produciría una variación negativa en los indicadores financieros a futuro por problemas en la gestión de cuentas por cobrar.

Segundo: Para poder mejorar la gestión de las cuentas por cobrar se considera necesario velar por la implementación y cumplimiento de las políticas, como también resulta necesario contar con un personal adicional con experiencia en el área de créditos y cobranzas que permita mejorar el nivel de seguimiento de los documentos emitidos así como la preparación de reportes del estado de las cobranzas permitiendo a la gerencia tomar las medidas correspondientes necesarias para recuperar total o parcialmente las deudas de los clientes.

Tercero: Se recomienda continuar con el uso correcto de las herramientas financieras necesarias como el descuento de facturas que permite obtener liquidez en caso se retrase el ingreso ordinario proveniente de las cobranzas, pero es necesario evitar incurrir en el abuso de estos mecanismos ya que generaría una dependencia que no resulte rentable posteriormente. Del mismo modo es necesario hacer los flujos de caja necesarios y evaluar si realmente es necesario el uso de estas herramientas.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

- Aching, C. (2006). *Guía rápida: Estados financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima: Pro ciencia y cultura S.A.
- Arias, P., Abril, R., & Villazana, S. (2015). *Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable*. Lima: Gaceta Juridica S.A.
- Atradius NV. (28 de Junio de 2018). *Group.Atradius*. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://group.atradius.com/publications/payment-practices-barometer-americas-2018.html>
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Guayaquil : (Tesis de grado) Perú, Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil".
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador, Universidad Politécnica Salesiana .
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración Séptima Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Culquicondor, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.* Piura : (Tesis de grado) Perú, Universidad Nacional de Piura.
- Dicuru, V., Linares, H., & Villegas, Z. (2015). *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.* . Bárbula : (Tesis de grado) Venezuela, Universidad de Carabobo.
- Galvéz, C., & Pinilla, K. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar, teoría y aplicación* . (Tesis de grado). Chile: Universidad del Bío Bío.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación .

- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015* . Lima : (Tesis de grado) Lima, Universidad Peruana Unión .
- Guajardo, G. (2005). *Contabilidad para no contadores*. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Almería: Editorial Universidad de Almería.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill Education.
- Herrero, D. (2013). *Análisis Financieros para los No Financieros*. México: Lulu Ediciones.
- Herz, J. (2013). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Horngren, C. (2010). *Contabilidad. Octava Edición*. México: Pearson Educación.
- Loayza, L., Pastor, F., & Vasquez , L. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial FEL SAC en el periodo 2016*. Lima : (Tesis de grado) Perú, Universidad Tecnológica del Perú .
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*. Ambato : (Tesis de grado) Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuenta por cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador. Universidad de Guayaquil.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* . Bogotá: Ediciones de la U.

- Peralta, K. (2018). *Evaluacion de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - Año 2015*. Arequipa : (Tesis de grado) Perú, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa .
- Rojas , J., & Vásquez , Y. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016*. Lima: (Tesis de grado) Perú, Universidad Privada del Norte.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Cuentas por cobrar		
		Sub categorías	Indicadores	Item
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de reactivos médicos	Gestión de cuentas por cobrar	1. Política de créditos	1
			2. Política de cobranzas	2
Problemas específicos	Objetivos específicos	Sub categorías	Indicadores	Item
¿Cuál es la situación de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?	Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos	Indicadores financieros	3. Rentabilidad	3
¿Cuál es la situación de los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?	Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos.		4. Liquidez	4
Enfoque y metodo	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: Cualitativo	Población: Muestra:	Técnicas: Entrevista, Analisis documental	Procedimiento:	
Método: Estudio de caso, analítico.	Unidad informante: Gerente de Adm. Y Finanzas, Jefe de tesorería, Jefe de contabilidad	Instrumentos: Guia de entrevista	Análisis de datos:	

Anexo 2: Artículo de investigación**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE REACTIVOS MÉDICOS, LIMA 2018****ANALYSIS OF THE ACCOUNTS COLLECTED IN A MEDICAL REAGENT
MARKETING COMPANY, LIMA 2018**

Victor Andres Huillcahuaman Barreto

- * Egresado de la Carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Privada Norbert Wiener.
Email: victorhb318@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9035-8932>

Dirección para recibir correspondencia: victorhb318@gmail.com

Fecha de recibido: 16 de junio de 2019

RESUMEN

El estudio de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos en la ciudad de Lima 2018

OBJETIVO: Analizar la situación en la que se encuentran las cuentas por cobrar mediante el análisis de la gestión de cuentas por cobrar y la variación de los indicadores financieros.

MATERIAL Y MÉTODO: Estudio de enfoque cualitativo, método estudio de caso y analítico, unidades informantes, técnica de entrevista, instrumento guía de entrevista, análisis de datos.

RESULTADOS: Existe una deficiente gestión de cuentas por cobrar debido a que recién se cuenta con una implementación más estricta de las políticas de créditos y cobranzas, aunque las consecuencias fueron minimizadas por la aplicación de herramientas financieras.

CONCLUSIONES: Se concluye que la actual gestión de cuentas por cobrar trata de mejorar su eficiencia con la aplicación correcta y estricta de las políticas de créditos y cobranzas existentes pero que no se realizaban adecuadamente. Así también los indicadores financieros no han indicado problemas de liquidez y rentabilidad debido al grado de apalancamiento con el que cuenta la empresa al igual que el uso del descuento de facturas para cubrir la falta de liquidez.

PALABRAS CLAVE:

Gestión, cuentas por cobrar, descuento de facturas, políticas de créditos y cobranzas.

ABSTRACT:

Management, accounts receivable, discount invoices, credit policies and collections.

OBJECTIVE:

Analyze the situation in which accounts receivable are found by analyzing the management of accounts receivable and the variation of financial indicators.

MATERIAL AND METHOD: Qualitative approach study, case study and analytical method, informant units, interview technique, interview guide instrument, data analysis.

RESULTS: There is poor management of accounts receivable due to the fact that the credit and collections policies have only recently been implemented, although the consequences were minimized by the application of financial tools.

CONCLUSIONS: It is concluded that the current accounts receivable management seeks to improve its efficiency with the correct and strict application of existing credit and collection policies but that were not carried out properly. Likewise, financial indicators have not indicated liquidity and profitability problems due to the degree of leverage with which the company has, as well as the use of discounting invoices to cover the lack of liquidity.

KEY WORDS: Management, accounts receivable, discount invoices, credit policies and collections.

INTRODUCCIÓN:

Luego de un ligero aumento en el año 2017, la dimensión de ventas comerciales a crédito en América se redujo a un 41.3% para el año 2018. El empleo del crédito comercial en operaciones empresariales disminuyó en los países donde se realizó la encuesta, destacando Estados Unidos y Brasil con la mayor reducción en cifras interanuales (5.7% y 4.9% respectivamente). Las empresas de Brasil siguen siendo las que ofrecen la mayor cantidad de plazos de crédito con un 42.8% de sus ventas empresariales, mientras que las empresas de Estados Unidos son las menos dispuestas a incrementar el crédito ofrecido con un 39.8% de sus ventas comerciales.

Es así que los créditos nacionales se brindan para favorecer las ventas y la difusión a nivel local, así como fortalecer las relaciones y atraer clientes nuevos, además que esta modalidad es una práctica común por todas las empresas, ya que se cree que estas ventas al crédito generan confianza, son simples y fiables; pero del mismo modo no se incrementan los plazos cuando el cliente presenta una dudosa reputación de conducta de pago y existe una escasez de información del desempeño comercial de estos (Atradius 2018)

En el caso particular de la empresa objeto de estudio, este incrementó el nivel de sus cuentas por cobrar debido a diversas causas tales como los relacionados al aspecto del personal, entre las cuales la falta de capacitación, pocos o nulos incentivos salariales por el

logro de metas influyeron en la disminución de la gestión de las cobranzas; entre tanto las deficiencias en las políticas de crédito y los problemas propios del software contable tuvieron su aporte para el incremento de estas cuentas debido que se otorgaron algunos créditos a clientes nuevos descuidando el historial crediticio de estos, seguir realizando operaciones comerciales con clientes los cuales compran grandes cantidades de mercadería pero tardan más de las condiciones de pago establecidas para cancelar la obligación pendiente y las limitaciones del sistema de base de datos de la empresa con el seguimiento de las cuentas por cobrar y generación de reportes correctos también fueron factores determinantes.

Todo esto repercute en el incremento de las cuentas por cobrar y la reducción del efectivo entrante, el cual terminara afectando las operaciones comerciales comunes de la empresa ya sea en el corto o mediano plazo.

Similarmente se tiene como antecedentes los trabajos realizados por:

Carrera (2017) en su tesis titulada *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*, cuyo propósito fue examinar la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el periodo 2015. Se constató que un problema fundamental es el desarrollo de las cuentas por cobrar, concluyendo que no existe eficiencia en la gestión de cobranzas por no contar con el monitoreo respectivo de los objetivos establecidos, así también no se cumple con el control interno y el personal encargado del área no tiene clara las políticas provocando que no se cumpla con la pronta recuperación de la cartera.

Rojas & Vásquez (2017), realizaron la tesis *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016*, cuyo objetivo fue determinar y examinar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y la influencia que esta tiene en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. se tiene como resultado encontrado en la investigación que hay una deficiencia importante y solo se tiene un 45% de cumplimiento, existiendo una relación directa con la liquidez ya que los procesos de cuentas por cobrar inciden en los activos siendo estos influyentes en la obtención de los ratios de valuación de la empresa, se deduce así que una apropiada gestión disminuye el nivel de las cuentas incobrables, aumenta el activo corriente al igual que la liquidez y así se puede hacer frente a las obligaciones de la empresa.

Así también se tomó como referencias las siguientes teorías relacionadas a las cuentas por cobrar.

Tabla 1

Teorías relacionadas

Autor	Teoría
Shyam Sunder Teoría de la	Sunder manifiesta que existen 3 nociones básicas para comprender la contabilidad y el control en una organización.

contabilidad y el control	En primer lugar, las organizaciones se rigen por un grupo de contratos entre individuos o sociedades. En segundo lugar, existe un suministro común de información entre las partes que ayuda al diseño de los contratos, y por último la proporción equitativa entre los interés de las partes participantes sostiene el control de las organizaciones (Sunder, 2005)
Drucker Teoría neoclásica	Las empresas deben ser eficientes y eficaces al mismo tiempo en el desarrollo de sus actividades ordinarias. Define a la eficacia como la medición de los resultados obtenidos, entretanto indica que la eficiencia mide los recursos usados en la obtención de los resultados (Chiavenato, 2006)
Wendell L. French Cecil H. Bell Teoría del desarrollo organizacional	Los autores interpretan el Desarrollo Organizacional como un trabajo de extenso proceso el cual es respaldado por las altas autoridades con el fin de aumentar el nivel de resolución de problemas en los procesos de renovación organizacional, generalmente por una evaluación activa y participativa de la administración de la formación organizacional con una mayor atención en los grupos de trabajo formales, temporales y en la cultura intergrupala (Chiavenato, 2006)
Ludwíg von Bertalanffy Teoría de sistemas	Según Bertalanffy explica los sistemas existen dentro de otros sistemas. Estos son abiertos por que se caracterizan por el intercambio indefinido de energía e información con su medio ambiente. La estructura de los sistemas incide en la determinación de sus funciones. Los sistemas tienen un propósito único con el cual cumplen un papel importante en el intercambio de información con los otros. (Chiavenato, 2006)
Max Weber Teoría de la burocracia	Weber manifiesta que según la burocracia se elimina el favoritismo generando una profesionalización del trabajo despejando las dudas de la moralidad desarrollada. Se genera la igualdad apoyado en un patrón universal de justicia y tratamiento equitativo. Además la burocracia genera la contribución de las personas sin que estas se sientan comprometidos ya que cumplen normas establecidas por la entidad para cada parte y puedan alcanzar el adjetivo global de la empresa. (Chiavenato, 2006)

Fuente: Elaboración propia

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

¿Cuál es la situación de los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.

Objetivos específicos

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

CUENTAS POR COBRAR

Es el plazo de tiempo que la empresa brinda a sus compradores de bienes y servicios para poder obtener el pago de estos. Igualmente este beneficio no se otorga fácilmente ya que en estos tiempos es necesario para poder mantener la cartera de los clientes o incluso poder atraer a nuevos compradores, es una estrategia usada por la mayoría de empresas que compiten en el mercado (Arias, Abril, & Villazana , 2015).

Las cuentas por cobrar representan los valores de dinero pendientes que tiene la empresa por exigir con el pago correspondiente, estas provienen de las operaciones comerciales realizadas de venta con sus clientes. Estas cuentas pueden ser presentadas tanto en el activo corriente y no corriente del Estado de Situación Financiera obedeciendo del momento en que se realizar el cobro de estas (Herz, 2013).

GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

La principal meta de la gestión de las cuentas por cobrar, a excepción de que las finanzas se encuentren condicionadas, es generar una mayor productividad de la inversión realizada.

Comúnmente se realiza una inversión muy considerable en las cuentas por cobrar de las empresas comerciales, puesto que representa el empleo de recursos que producirán un ingreso de efectivo culminando el ciclo financiero a un breve plazo. Es por ello que la estabilidad radica entre el rendimiento generado por el crédito concedido y la competencia de alcanzar los fondos necesarios para cubrir las deudas, siendo esta una medida del nivel que se obtiene del rédito sobre el capital invertido (Galvéz & Pinilla, 2008).

POLÍTICAS DE CRÉDITO

En el planteamiento de las políticas se deben considerar las condiciones que concedan definir los parámetros con el fin de establecer la claridad, precisión, objetividad y realidad para prevenir confusiones. Una vez alcanzado estos requerimientos los lineamientos se convierten en un soporte en el que actúa la gestión del crédito.

La instauración de una política de créditos implica tres etapas:

Crear una estándar de créditos

Establecer las condiciones de crédito

Instalar una política de cobranzas (Morales & Morales, 2014).

POLÍTICAS DE COBRANZA

Es el conjunto de prácticas que tiene una empresa para recolectar el efectivo de los créditos que ha concedido a sus clientes, ya sea cualquiera el procedimiento de cobranza está siempre debe percibir dinero; aunque la finalidad de esta gestión sea reducida y en menor de posibilidad de lograr cuando se adicionen nuevos requisitos como una recuperación del deudor, prontitud de pagos y la realización económica. Según las metas trazadas en la empresa de acuerdo a la recaudación del efectivo producto de los créditos otorgados, esta será la referencia para establecer las políticas a cumplir (Morales & Morales, 2014).

MATERIAL Y METODO

El estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo con el objetivo de hacer una investigación de los factores que intervienen en la gestión de las cuentas por cobrar, tomando como referencia las mismas experiencias de los involucrados directos durante el desarrollo que involucre el proceso determinado en la empresa aplicándose el método estudio de caso y analítico. Así también las unidades informantes que proporcionaron información sobre el estudio estuvieron comprendido por el gerente de administración, el jefe de cobranzas y el jefe de contabilidad los cuales tienen información importante de esta gestión. A estas personas se les realizó la entrevista con el fin de obtener la información necesaria para la posterior análisis de datos mediante la triangulación de ideas, para ello se hizo uso del instrumento de la guía de entrevista

RESULTADOS

Analizar la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018.

Como resultado de las entrevistas realizadas la situación actual de las cuentas por cobrar se sustenta básicamente en dos factores principales como son la gestión comprendida por las políticas de créditos y cobranzas; y del mismo modo el análisis de los indicadores financieros.

Es por ello que a criterio de los entrevistados existe una incipiente política de créditos y cobranzas que se está ejecutando con pequeños y medianos clientes del sector privado, ya que en estos se pueden aplicar condiciones o establecer restricciones, por el contrario esto no sucede en las entidades estatales ya que estos se rigen bajo las partidas presupuestarias que se les asigne para el pago de sus responsabilidades siendo este un factor determinante que interviene en la liquidez de la empresa. Como consecuencia de no tener la certeza de realizar la cobranza efectiva de los documentos por factores externos que escapan del alcance de la gestión realizada se opta por encontrar herramientas financieras que permitan aminorar el impacto de una falta de ingreso de efectivo, es así que se realiza el descuento de las facturas por cobrar con las entidades bancarias para poder cubrir con las obligaciones comunes a fin de no afectar la operatividad de la empresa. Esta herramienta permite cubrir los ingresos provenientes del estado, siendo sus entidades los principales clientes de la empresa ya que representa un porcentaje aproximado de 85 a 90% de las ventas anuales.

Respecto a la rentabilidad que tiene la empresa esta se considera dentro de los estándares permitidos por la gerencia, para ello se hizo uso de un re perfilamiento de deuda la cual consistió en la agrupación del total de las obligaciones financieras de corto plazo y se buscó tener un plazo de mediano tiempo con lo cual se pudo reorganizar el balance general de acuerdo a lo que el giro de negocio establece.

Los tres entrevistados coinciden en la falta de recursos humanos como el principal factor que afecta la gestión de cuentas por cobrar, así también el gerente de administración y finanzas recalca este problema indicando que existen dos acciones que se deberían realizar; la gestión preventiva y la correctiva, pero actualmente solo se está trabajando de la última forma porque se trabaja al límite de los tiempos, cuando el personal encargado del área debería hacer un seguimiento a tiempo completo de todos los documentos emitidos, realizar las llamadas, enviar email y todas las acciones que la gestión requiera. Adicionalmente debería extraer la data del sistema y hacer una calificación por la antigüedad de las deudas e informar la posibilidad de recuperación de estas; para lo cual podría solicitar apoyo al área

de sistemas para poder implementar un sistema que notifique directamente a los clientes recordando los pagos pendientes que estos tuvieran o la proximidad del vencimiento de un crédito obtenido.

La implementación de políticas de créditos y cobranzas, así como el mayor énfasis en velar por el cumplimiento de estas generando incluso la restricción de la condición de créditos si presentan un comportamiento negativo en cuanto al cumplimiento de los pagos no ha generado una disminución del nivel de ventas, ya que al término del año 2017 se tuvo un monto de 35'787,659 soles, a diferencia del año 2018 que se terminó el periodo con un monto de 55'157,194 soles, claro está que esto también es representado por el buen papel desempeñado por la gestión de ventas.

Los créditos realizados el año 2018 se mantienen proporcionalmente similares a los concedidos el año anterior, siendo los créditos a 30 días con un porcentaje del 89% respecto a las ventas la condición donde se encuentra el mayor volumen de los ingresos por percibir, esto en diferencia al año 2017 que represento el 87%, cabe indicar que esta condición es la más frecuente con la que trabajan las entidades estatales independiente de los retrasos que por diversos motivos estos presenten impidiendo realizar la cobranza respectiva.

Los ratios de liquidez obtenidos al finalizar el año 2018 presentan una mínima variación respecto al año anterior debido al volumen de las ventas realizadas en el último mes del año esto se representa en la variación de un 0.06 negativo producto de la falta de ingreso de efectivo porque aún no se cumplen los plazos de cobro establecidos.

El volumen mensual facturado por la empresa mantiene un promedio mensual de cinco a seis millones y medio de soles incluyendo los impuestos, el cual se vio incrementado en el mes de diciembre hasta un monto cerca de los diez millones de soles considerado el IGV, lo cual ha sido reflejado en el Estado de Situación Financiera presentado demostrando que el fuerte monto del rubro no proviene de una acumulación de cobranzas vencidas.

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

A opinión de los entrevistados se puede interpretar que existe una reciente gestión basada en una implementación de políticas de créditos y cobranzas aplicándose a los clientes.

Según lo manifestado por la jefa del área de contabilidad (entrevistado N° 1) esta gestión es aplicada primeramente a los clientes pequeños como son los nuevos laboratorios particulares que van surgiendo en el mercado en el cual se le hace el seguimiento de cobranza correspondiente de hacerse efectivo la entrega de un crédito, caso contrario es lo que sucede con las operaciones realizadas con entidades estatales en la cual no se puede realizar tales políticas establecidas como tal ya que se rigen por sus propias políticas gubernamentales o de acuerdo al presupuesto que el sector de salud les asigne y para una empresa en la cual alrededor del 85 a 90% de las ventas son principalmente al estado no se

puede imponer condiciones crediticias como a los demás o hacer una gestión efectiva correspondiente a las cobranzas.

Asimismo, las acciones realizadas hacia el estado consisten en la entrega de la documentación necesaria y en el tiempo propicio para que este pueda programar los pagos de los documentos pendientes de cobro para lo cual se debe contar con un personal permanente que se encargue de realizar estas acciones, pero actualmente no se cuenta con ello. Este personal adicional podría aportar una mejora en la gestión de cobranza ya que es necesario hacer una mayor visita a las entidades con el legajo de documentos solicitados, también podría realizar el apoyo al área de almacén revisando el sellado de las guías de remisión dando constancia de la entrega de mercadería ya que de ahí parte toda la gestión.

Por su parte, el entrevistado N° 2 quien ocupa el cargo de jefe de tesorería señaló que existen parámetros establecidos en tanto a los créditos concedidos a clientes del sector privado, los cuales están organizados, parametrizados y son acatados. En tanto las acciones que se pueden realizar para las entidades estatales consisten básicamente en no sobrepasar la cantidad del crédito máximo que se le puede brindar según evaluación.

Como parte de la mejoría en las políticas implementadas para la gestión de créditos es el uso de la herramienta del Infocorp con el cual se puede hacer seguimiento a los nuevos clientes teniendo la posibilidad de ver su historial crediticio, así como poder reportar a los deudores sostuvo el entrevistado N° 3 que representa al Gerente de administración y finanzas. Manifestó al igual que los entrevistados anteriores que se cuenta con dos grandes bloques de clientes, los estatales con quienes se realiza una cobranza institucional, es decir ellos dan la base para los pagos y realizan los depósitos generalmente entre los 30 y 45 días, mientras que los privados para quienes se aplica las políticas de créditos; siendo una de estas la reducción del tiempo de crédito al igual que el monto máximo de endeudamiento en caso de incumplimiento de los pagos, llegando hasta la restricción total del crédito y pasando a tener una condición de venta al contado.

En base a los procesos como el nivel de las ventas y el comportamiento de estos se llegó a determinar los clientes que resultan rentables para la empresa, ya que anteriormente se trataba de abarcar a la mayor cantidad de clientes posible pero no se cuentan con los recursos necesarios para poder hacer el seguimiento respectivo, al igual que más del 80% de los clientes pequeños no garantizaban el cumplimiento de los pagos por el contrario representaba una pérdida de eficiencia en la gestión de cobranzas.

Teniendo como base de los clientes el reporte brindado por Infocorp, los estados financieros, el record de compras, el record de pagos, las ventas anuales y el margen resultante de su estado de resultados, se ha desarrollado una herramienta que califica a los clientes. Esta información es tabulada y arroja un resultado del importe máximo de crédito que se le puede conceder al cliente al igual que el plazo máximo para el pago, siendo el límite 45 días.

Por otro lado, como una política de cobranzas se realiza el cobro mediante cheques, letras de cambio u otros documentos negociables permitiendo ingresar estos al banco como

descuento de letras o factura negociable, de esta manera esta herramienta facilita la recepción de liquidez en el menor tiempo posible dejando de lado la preocupación de la cobranza.

Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

Según el criterio de los entrevistados los ratios que expresa el Estado financiero están dentro de las expectativas de la empresa, ya que no está por debajo del promedio con relación al mercado.

En opinión de la jefa de contabilidad (Entrevistado N° 1) no se presenta un problema en la liquidez ya que este indicador está dentro de lo razonable, pero esto debido al apalancamiento que se realiza con las entidades bancarias con el instrumento de las facturas en descuento.

Al mismo tiempo el jefe de tesorería (Entrevistado N° 2) manifestó que igualmente el ratio de rentabilidad sobre el valor de los activos, sobre el valor de los activos fijos están dentro de lo que exige la gerencia general. También hizo referencia al ratio de liquidez ya que reafirmo lo expresado por la primera entrevistada sobre el nivel de este indicador producto del descuento de facturas por cobrar adicionándose también el fuerte apalancamiento con las entidades bancarias como parte de una actividad propia del giro del negocio.

Un tema de vital relevancia que incide directamente en el indicador de liquidez y rentabilidad proviene de una inadecuada política en los últimos 3 años de adquisición de activos fijos con capital corriente o prestamos de corto plazo los cuales por el tiempo en el cual se recuperaba la inversión afectaba la liquidez, es por eso que se hizo un reperfilamiento de la deuda el cual consistió en el traslado de la deuda total de un corto a un mediano plazo para poder ordenar el balance general de acuerdo a lo que el negocio ordena.

A su vez el gerente de administración y finanzas (Entrevistado N° 3) adiciono que se cuenta con buenos clientes de los considerados importantes que cumplen con los pagos en el plazo establecido sin realizar mayor gestión de cobranza siendo este un motivo por el cual no se ve perjudicada la liquidez.

Se determinó también reducir la condición crediticia de los clientes que presenten un comportamiento deficiente llegando a la total restricción del crédito cuando incumpla reiteradamente con los plazos establecidos pasando a tener una condición de venta al contado.

Entre otras políticas en la gestión de cobranzas y con el fin de no tener problemas de liquidez, se recurrió al ingreso de las facturas por cobrar de los pequeños clientes a las

entidades financieras con el uso del descuento de facturas, de esta manera no solo se obtiene el ingreso de efectivo a las arcas de la empresa, sino que también se libera la obligación de hacer la gestión de cobranza gastando recursos importantes que no cuenta la empresa.

Adicionando a lo indicado por el jefe de tesorería, para mejorar el ratio de liquidez se realizó la negociación de todos los préstamos obtenidos anteriormente, mientras que a la vez también se realizó el contrato de un leaseback para recuperar la inversión realizada en los activos que posee la empresa. Esto fue conseguido debido a que se agrupó toda la deuda que se tenía vigente y se buscó en el mercado financiero una entidad que pueda conceder un préstamo a mediano plazo.

Por otro lado, el ratio de rentabilidad está dentro de los estándares solicitados por la gerencia general ya que al término del año 2017 presentaba un 7.28% de rendimiento por cada sol invertido respecto al valor de los activos, mientras que para el término del año 2018 presento un 12.72% por cada sol invertido debido a las herramientas como son los leasing y leaseback obtenidos en la adquisición de maquinarias y equipos evitando gastar recursos propios de la empresa como es el efectivo.

CONCLUSIONES

Según el análisis realizado a las cuentas por cobrar se determinó que este proviene de una adecuada gestión realizada por el área de créditos y cobranzas que a su vez trabaja conjuntamente con las otras áreas para obtener los resultados requeridos por gerencia. Actualmente se está poniendo mayor énfasis en el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas para mejorar una deficiente gestión que se venía dando, lo cual repercutía en la variación negativa de los indicadores financieros que no llegaban a reflejarse por el uso de herramienta financieras que minimizaban este problema.

Se concluye que la actual gestión de cuentas por cobrar trata de mejorar su eficiencia basado en la aplicación de las políticas de créditos y cobranzas que ya existían, pero no se hacían efectivas por falta de recursos humanos necesarios para un correcto seguimiento de cada documento emitido. Aunque este es un punto aún por resolver se está poniendo mayor énfasis en las condiciones y restricciones de créditos a nuevos clientes con el fin de no tener problemas cuando se realice la cobranza correspondiente evitando de esta manera aumentar la cobranza dudosa.

Los indicadores financieros no han reflejado problemas de liquidez y rentabilidad debido a la cantidad de apalancamiento que la empresa posee minimizando el efecto de los problemas de la cobranza. De igual manera para evitar los problemas de liquidez se hacía uso del descuento de facturas con las entidades financieras reduciendo así también el uso de recursos humanos que por ahora la empresa no cuenta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias, P., Abril, R., & Villazana , S. (2015). *Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable*. Lima: Gaceta Juridica S.A.

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador, Universidad Poitécnica Salesiana .

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración Séptima Edición*. México: McGrawn-Hill Interamericana.

Herz, J. (2013). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Galvéz, C., & Pinilla, K. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar, teoria y aplicación* (Tesis de grado). Chile: Universidad del Bío Bío.

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Rojas , J., & Vásquez , Y. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016*. Lima: (Tesis de grado) Perú, Universidad Privada del Norte.

HITOS DE CIENCIAS ECONOMICO

ADMINISTRATIVAS

[INICIO](#)
[ACERCA DE](#)
[ÁREA PERSONAL](#)
[CATEGORÍAS](#)
[BUSCAR](#)
[ACTUAL](#)
[ARCHIVOS](#)
[AVISOS](#)

Inicio > Usuario/a > Autor/a > Envíos activos

ENVÍOS ACTIVOS

ACTIVO/A ARCHIVAR

ID.	DD-MM ENVIAR	SECC	AUTORES/AS	TÍTULO	ESTADO
3326	06-16	AO	Huillcahuaman Barreto	ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA.	Asignación en espera

Elementos 1 - 1 de 1

EMPEZAR UN NUEVO ENVÍO

HAGA CLIC AQUÍ para ir al primer paso del proceso de envío en cinco pasos.

Hitos de Ciencias Económico Administrativas, Año 25, No. 71, enero-abril 2019, es una publicación cuatrimestral editada por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco a través de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Av. Universidad s/n, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, Villahermosa, Centro, Tabasco, México, C.P. 86040. Teléfono (993) 3581500; <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/hitos>, hitos@ujat.mx. Editor responsable: Rosario del Carmen Suárez Jiménez. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2013-070514595700-203, ISSN 2448-4733, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este Número, Asistente Editorial Luis Arturo Méndez Olán, Av. Universidad s/n, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, Villahermosa, Centro, Tabasco, México, C.P. 86040. Fecha de la última modificación 13 de diciembre de 2018.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Anexo 3: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?
2. En su opinión ¿las políticas de créditos y cobranzas actuales de la empresa contribuyen en una buena gestión de cuentas por cobrar? ¿Por qué?
3. ¿Qué opina usted sobre el estado actual de los ratios financieros de la empresa? ¿Por qué?
4. ¿Considera que los ratios de rentabilidad y liquidez obtenidos están de acuerdo a los objetivos propuestos por la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar obtenidos por la empresa? ¿Por qué?

Anexo 4: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Entrevistado: Jefa de contabilidad

1.- ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

En cuanto a la gestión de cuentas por cobrar no podemos hacer mucho respecto a clientes como el estado ya que es muy burocrático, se realiza mucho papeleo, entre otras acciones.

No se puede realizar la misma gestión como para un cliente privado en la cual si se aplican muchas acciones de una política de cobranza, sobre todo para esta empresa en la cual entre el 85% y 90% de las ventas que se realiza es directamente hacia el estado por lo tanto no es una gestión efectiva ya que el área de cobranzas no pone las condiciones

Entonces se puede decir que es una gestión que está encaminándose recién, debido también a la falta de recursos humanos para poder hacer unos mejores lineamientos y seguimientos de las cuentas por cobrar.

2.- ¿En su opinión las políticas de créditos y cobranzas actuales de la empresa contribuyen en una buena gestión de cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Las políticas de créditos y cobranzas recién se están aplicando sobre todo a los nuevos clientes como son los pequeños laboratorios en los cuales se trata de mejorar haciendo un seguimiento pero aún no se hace efectivo al 100% ya que la falta de recursos imposibilita realizar las acciones necesarias para el cobro como son las acciones de llamadas, los resúmenes de cobranza, los avisos, etc.

3.- ¿Que opina usted sobre el estado actual de los ratios financieros de la empresa? ¿Por qué?

Actualmente se presentan problemas coyunturales con la gestión de las cobranzas, como nosotros no podemos disponer la fecha de los pagos que realiza el estado origina que nuestros cobranzas casi coincidan con el tiempo de nuestras facturas por pagar.

El ratio de liquidez se presenta dentro de lo razonable, pero por el apalancamiento realizado mediante el descuento de las facturas por cobrar.

4.- ¿Considera que los ratios de rentabilidad y liquidez obtenidos están de acuerdo a los objetivos propuestos por la empresa? ¿Por qué?

A mi parecer la empresa desea elevar el factor de los ratios de liquidez

La empresa podría mejorar el nivel de los ratios si es que el estado realizara más compras de medicinas, para ello el ministerio debería asignar mayor presupuesto, siendo ese un factor externo que la empresa no puede controlar.

Pero esta viene de la mano con la política de cobranzas hacia el estado, teniendo administrativamente todos los requisitos necesarios para realizar cobro de las facturas pero se necesita un recurso humano permanente que ahora no se está dando.

5.- ¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar obtenidos por la empresa? ¿Por qué?

El importe de las cuentas por cobrar es el correcto, ya que esta se debe al nivel de ventas realizadas; las cuentas incobrables representan un 5 o 10% del total de las ventas pero estas también provienen del estado, es decir una gran parte representa el factor externo.

Se podría desarrollar una mejor política de cobranzas es decir el visitar más a las instituciones, dejar oportunamente el legajo de documentos necesarios para la cobranza, depende también del área de almacén con respecto al sellado de las guías de remisión dando constancia de la entrega de mercadería ya que desde ahí comienza todo el proceso, manejar horarios de entrega de facturas para evitar días perdidos y hacer un mayor seguimiento nuevamente a la evolución las cobranzas tanto al estado como particulares.

Por ultimo si existe una mejor cobranza nos ahorraríamos los intereses pagados por el descuento de las facturas.

Entrevistado: Jefe de tesorería

1.- ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Es una gestión que está pendiente aún por mejorar, en otras palabras es una gestión pobre debido a la falta de recursos básicamente a la falta de personas para cubrir las funciones.

2.- ¿En su opinión las políticas de créditos y cobranzas actuales de la empresa contribuyen en una buena gestión de cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Si, por que existen parámetros para las políticas de créditos al sector privado que están ordenados, parametrizados y se respetan, es otras palabras si hay políticas establecidas pero lo que falta es un seguimiento a las cuentas por cobrar.

Respecto a las ventas al estado existen ciertas políticas crediticias básicamente como no llegar un nivel excesivo de deuda respecto a su línea de crédito, y se tiene que tener en cuenta también que hay procesos de licitaciones que se tienen que cumplir si o si por que el estado te los exige.

3.- ¿Que opina usted sobre el estado actual de los ratios financieros de la empresa? ¿Por qué?

La empresa tiene muy buenos ratios financieros en general, es bastante solvente.

El ratio de liquidez es muy bueno, para ello el año pasado en el mes de noviembre se hizo un reperfilamiento de deuda lo cual nos permitio voltear nuestro capital de trabajo de negativo a positivo y a nivel de rentabilidad sobre activo, rentabilidad sobre el activo corriente está dentro de los promedios normales que nos pide gerencia.

4.- ¿Considera que los ratios de rentabilidad y liquidez obtenidos están de acuerdo a los objetivos propuestos por la empresa? ¿Por qué?

Si, por lo expuesto anteriormente. El ratio de liquidez ha mejorado producto del apalancamiento obtenido pero se tiene que tener en cuenta que este no es un factor externo sino una fuente de financiamiento propia del negocio.

Nosotros somos una empresa que trabaja básicamente en comodatos, eso genera realizar mucha inversión en activos fijos, que al ser una inversión importante de capital se tiene que hacer a mediano y largo plazo porque el retorno de la inversión es a mediano y largo plazo, ejemplo los equipos de labsystems, Abbott valen por encima de los cien mil dólares, eso no lo puedes comprar con activo corriente porque te descapitalizas, entonces ahí entran los leasing y leaseback.

Los últimos 3 años se ha estado haciendo esas compras con capital corriente, o con préstamos de corto plazo; es por eso que en octubre o noviembre se hizo el reperfilamiento de deuda que fue pasar todas las deudas a corto plazo que teníamos a un mediano plazo para ordenar nuestro balance general para tener una presentación de acorde a lo que el negocio ordena.

5.- ¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar obtenidos por la empresa? ¿Por qué?

Nuestros ratios de cuentas por cobrar a diciembre reflejaban un promedio de 75 días por hechos circunstanciales que fue la foto del momento, por lo general nosotros trabajamos un promedio de 60 días pero teniendo en cuenta que hemos crecido en el número de las ventas, eso también ha elevado el nivel del ratio pero en lo general estamos en el promedio que se nos exige.

Salvo casos puntuales la gestión de cobranzas está dentro de lo exigido, a diciembre se terminó con 10 millones de cuentas por cobrar teniendo en cuenta que se vende aproximadamente 5 millones por mes, se tiene dos meses de cuentas por cobrar un ratio de 60 días.

Para una empresa que vende al estado en promedio es un ratio dentro del mercado, si se analiza las empresas del sector que trabajan como nosotros su ratio está por encima de 90 días, por eso estamos mejor que ellos.

Asimismo el nivel de ventas de la compañía permite que las cobranzas incobrables se licuen dentro de lo normal, por eso el atraso en las cobranzas de algunos hospitales no nos termina de golpear como a otras empresas que cobran en un plazo de 90 días o que su venta es menor a la nuestra.

A modo de conclusión se necesitan mayores recursos en la gestión de las cuentas por cobrar para atacar ese tipo de cobranzas que mientras pasa el tiempo se van haciendo incobrables.

Entrevistado: Gerente de Administración y Finanzas

1.- ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

La gestión de cuentas por cobrar de cierta manera es deficiente porque no logramos cubrir el 100% de los clientes. Tenemos una cartera que no es 100% cumplida, sino que tenemos todo tipo de clientes. Hay clientes del estado buenos, no tan buenos, malos y muy malos.

No tenemos el personal asignado que pueda realizar una gestión de cobranzas efectiva 100%, que todo el tiempo este llamando, mandando email, que se haga una labor de seguimiento a todas los documentos y facturas. También debería extraer toda la data del sistema y hacer una calificación de antigüamiento de todas las cuentas por cobrar, por cliente, por documento y por tiempo de vencido, esto no se realiza por falta de tiempo entonces por un falta de recursos es que hoy se tiene este problema.

Por otro lado somos favorecidos de contar con clientes grandes que sin hacer mayor gestión igual pagan sus facturas es por eso que no tenemos un problema de liquidez.

Tenemos una gran oportunidad de mejora que justamente es el vacío de tiempo y de manos para poder hacer una gestión ya que actualmente solo respondemos al momento.

Hemos mejorado también ya que ahora tenemos la herramienta del infocorp con la cual estamos trabajando con mayores acciones que nos facilitan como es el reportar a los deudores, hacer seguimiento de cada cliente y como va su comportamiento crediticio en el sistema.

Tenemos dos grandes bloques de clientes, los estatales y los privados; en el caso de los estatales se da una política de cobranza institucional, para mejorar nuestro ratio de liquidez producto de las cobranzas en el caso de los pequeños clientes privados se instauro como una política la restricción o reducción de los créditos que se otorgaban en el caso de un incumplimiento pasando a tener una condición al contado, teniendo como resultado por el contrario de lo que uno se imaginaria una mayor venta que no ha afectado nuestros resultados.

2.- ¿En su opinión las políticas de créditos y cobranzas actuales de la empresa contribuyen en una buena gestión de cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Si, hemos desarrollado una nueva política de créditos y cobranzas sobre todo para los nuevos clientes privados, en el caso del estado no porque ellos nos dan las bases y determinan las fechas de pago que están entre los 15 o 30 días.

Se ha desarrollado una herramienta que califica a cada uno de los clientes en función a temas objetivos como son el tema de Infocorp, los Estados Financieros, record de compras, record de pagos, ventas anuales y el margen que suele tener; toda esa información se tabula y nos da un importe máximo de crédito para el cliente y la condición de pago, el plazo máximo de crédito que se otorga es de 45 días.

Por otro lado también como una política de cobranzas se ve la forma de pago si es en efectivo o títulos valores como son los cheques, letras de cambio, ya que estos se pueden ingresar al banco aplicando la herramienta de descuento de letras o facturas negociables siendo el nuevo titular de la deuda el banco y generaría una reacción distinta en el cliente.

Estas políticas han mejorado la gestión de cobranzas reduciendo los problemas con ciertos clientes complicados.

3.- ¿Que opina usted sobre el estado actual de los ratios financieros de la empresa? ¿Por qué?

Todos los ratios en base a los resultados del 2018 han mejorado, una parte producto de la gestión de cobranzas y la otra por un re perfilamiento de deuda. Lo que normalmente se ha estado haciendo durante varios años era comprar equipos pagándolos con efectivo de la caja o se recurría al banco con un financiamiento de corto plazo, sin embargo un activo debe estar financiado a un mediano plazo por lo menos porque es el tiempo en el cual se va ir recuperando la inversión. Entonces lo que se hizo fue agrupar el monto de la deuda y salir al mercado para ver que banco nos otorgaba un financiamiento a mediano plazo y con ello recuperar el capital que se había invertido en esos equipos.

Con ello se ha mejorado enormemente los ratios financieros que tenemos en la empresa como es el caso de la rentabilidad y con respecto al ratio de liquidez producto de las cobranzas esto también ha mejorado como medida de ingresar sus deudas con nosotros al banco con la herramienta del descuento de facturas.

4.- ¿Considera que los ratios de rentabilidad y liquidez obtenidos están de acuerdo a los objetivos propuestos por la empresa? ¿Por qué?

Si, los ratios de rentabilidad están bastante alineados a lo que tenemos hoy en día como meta, el año pasado se superó en la expectativa que se tenía en el presupuesto.

La liquidez ha mejorado con las nuevas operaciones realizadas como el re perfilamiento de deuda a un mediano plazo y la adquisición de un leaseback para recuperar el capital invertido.

Entre uno de los objetivos que se pretende tener es una línea de crédito bancaria libre y disponible para cualquier contingencia que apareciera y produzca una falta de liquidez.

5.- ¿Cómo evalúa usted las cuentas por cobrar obtenidos por la empresa? ¿Por qué?

En líneas generales es una cartera sana que ha sido evaluada, se presentan retrasos en los pagos pero son clientes que por lo general si cumplen. Salvo algunos La contingencia en que no nos lleguen a pagar los documentos que nos deben el impacto no sería tan fuerte originando un forado financiero.

La cartera que tenemos tanto estatal como privada se considera buena con ciclos y periodos normales que han hecho que se pueda mejorar los ratios de liquidez. Esto también ha permitido determinar que clientes son buenos y rentables para nosotros, es decir pasa por un tema de evaluación escoger con que clientes trabajar, ya que por vender a clientes pequeños de los cuales no tenemos certeza que nos paguen empleamos más tramites documentarios, se produce una pérdida de eficiencia en el tiempo del personal y nos desvía del objetivo principal que es la venta institucional como los hospitales, grandes clínicas y grandes laboratorios

Análisis documental

2018	CREDITOS			
	CONTADO	30 DIAS	45 DIAS	60 DIAS
	4,186,044.88	48,920,293.78	1,099,996.25	950,858.61
	Total	55,157,193.52		

2017	CREDITOS			
	CONTADO	30 DIAS	45 DIAS	60 DIAS
	3,062,997.52	31,117,145.96	853,196.71	754,318.54
	Total	35,787,658.73		

2018			
RENTAB SOBRE ACTIVOS	RENTAB PATRIMONIAL	RENTAB NETA	LIQUIDEZ
UTIL NETA/ACT TOTAL	UTIL NETA/PATRIM NETO	UTIL NETA/VTAS NETAS	ACT. CTE/PAS. CTE
12.72	29.75	12.19	1.14

2017			
RENTAB SOBRE ACTIVOS	RENTAB PATRIMONIAL	RENTAB NETA	LIQUIDEZ
UTIL NETA/ACT TOTAL	UTIL NETA/PATRIM NETO	UTIL NETA/VTAS NETAS	ACT. CTE/PAS. CTE
7.28	16.65	8.58	1.20

Anexo 5: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 6: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. El personal que desarrolla las actividades de cobranza no cuenta con la capacitación correspondiente.	1. No se asigna un presupuesto para las capacitaciones del área de cobranzas.	
		2. La constante variación de personal no permite tener una capacitación adecuada al personal encargado del área.	
	2. Falta de compromiso e identificación con los objetivos de la empresa.	3. El personal del área solo cumple con sus funciones durante el horario de trabajo sin importar haber llegado al presupuesto establecido de las cobranzas.	
		4. No existe motivación por parte de la empresa con sus colaboradores no impulsando a tener mejores resultados.	
	3. Errores al momento de ingresar manualmente la información de las cobranzas al sistema	5. Por falta de concentración o distracción en el momentos del ingreso de los documentos de sustento de las cobranzas al sistema contable.	
		6. Por la similitud de las cantidades al igual que los nombres de los principales clientes de la empresa.	
C2. Gestión de cobranzas	4. Los procesos de cobranza no son supervisados por un jefe encargado de las actividades	7. No hay una revisión diaria por parte de un jefe o supervisor para el área de cobranzas de la empresa debido a que la gerencia no solicita reportes impresos del estado de las	

		cobranzas solo en el cierre del mes.	
		8.	
	5. No existen lineamientos para la gestión de las cobranzas.	9. No se han establecido las políticas de la gestión de cobranza en un manual el cual tenga que ser cumplido por las personas responsables.	
		10.	
	6. No se cumplen con los montos propuestos de cobranza mensual	11. No hay una correcta gestión que facilite llegar a los montos propuestos por la gerencia de administración y finanzas.	
		12. Se presentan trabas por parte de los principales clientes los cuales muchas veces demoran en realizar los pagos por temas burocráticos.	
C3. Políticas de créditos	7. No se cumplen con las políticas establecidas para otorgar créditos a nuevos clientes.	13. Por facilitar la captación de nuevos clientes no se cumplen las políticas establecidas.	
		14. Algunos clientes no son evaluados por tener alguna vinculación directa con los gerentes o asesores de negocio.	
	8. En ocasiones se otorgan créditos a nuevos clientes sin corroborar el historial crediticio en INFOCORP.	15. Principalmente en los nuevos negocios con clientes conocidos o por tener un vínculo de amistad con los gerentes.	
		16. No existe una restricción para nuevos clientes que tengan vinculación directa con los gerentes y/o accionistas.	
	9. Los principales clientes no tienen límites de crédito a pesar de presentar deudas importantes con la empresa	17. Por cumplir con los contratos establecidos bajo condición de tener una penalidad y no poder realizar operaciones con el	

		estado.	
		18. No existe una política establecida formalmente para los procedimientos en casos de deudas con la empresa.	
C4. Sistemas	10. Se presentan errores en la base de datos del sistema que genera reportes equivocados.	19. Debido a que el sistema no identifica y restringe el ingreso de información incorrecta con documentos distintos a los emitidos por la empresa.	
		20. En algunos casos deriva de la gestión de las personas encargadas del área de cobranzas que no ingresan correctamente la información de las facturas y otros documentos que sustenten el cobro de estos.	
	11. El sistema usado como base de datos en las operaciones de la empresa es limitado para la entrega de reportes actuales	21. Porque al procesar información histórica por el volumen de esta origina que se suspenda o interrumpa la interfaz afectando otras funciones realizadas simultáneamente.	
		22. Al generar reportes de mayor antigüedad el sistema demora entre 40 a 50 minutos siendo el principal problema en el posterior trabajo del reporte gestionado.	
	12. Existe una base de datos limitada a un periodo de tiempo establecido.	23. El sistema solo trabaja con una base de datos de aproximadamente 10 años, no teniendo mayor información histórica	
		24. El sistema usado por la empresa no presenta mayores actualizaciones continuas que aporten en la gestión de las cobranzas.	

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general
¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos?	Analizar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora de reactivos médicos
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?	Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018
¿Cuál es la situación de los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018?	Analizar los indicadores financieros en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	La teoría de la contabilidad y el control; y la teoría neoclásica.	En el presente trabajo de investigación se basa en la teoría de la contabilidad y el control con el fin de entender la correcta relación que debe existir con los clientes para mejorar el nivel de la recuperación de los cobranzas,
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Con respecto a la contabilidad y el control va a proporcionar los mecanismos para entender y conservar la relación que existe con los clientes así como también entre los colaboradores para mejorar la gestión interna y la consecuente obtención de resultados; mientras que la teoría neoclásica va a permitir establecer la identificación e implementación de correcciones y mejoras en la gestión de cobranzas tomando como base la eficiencia y eficacia mencionadas en esta teoría.	Sin dejar de lado las necesidades del personal encargado del área el cual contribuye significativamente en la obtención de los resultados. Asimismo la teoría neoclásica hace mención a la eficiencia y eficacia que debe estar presente en la gestión a realizarse para aumentar la recaudación pendiente.

Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque se analizara una cuenta importante para la empresa, ya que actualmente posee importes significativos que pueden llegar a afectar la liquidez de la empresa en determinado momento a medida que estas aumenten y el plazo de recuperación sea más prolongado.	La investigación a realizarse tiene la importancia de analizar una cuenta significativa para examinar el estado de la empresa ya que si no se hace un seguimiento de las cobranzas y los problemas que estos presentan la empresa puede ver afectada su operatividad por falta de liquidez. Es por esto que se identificaran las causas para poder tomar la medidas correctivas, así también poder reducir el
¿Cuál será la utilidad?	La utilidad de la investigación radica en identificar las causas motivo por el cual no se cumpla con una adecuada recuperación de las cobranzas en un tiempo prudente, evitando llegar a un punto de no tener la liquidez y solvencia necesaria para la realización de las actividades ordinarias de la empresa.	Tiempo en el cual estos derechos se recuperan mejorando la liquidez y solvencia de la empresa para sus operaciones. Por otro lado los resultados obtenidos en la presente investigación servirán de guía para posteriores trabajos a realizarse de similares objetivos.
¿Qué espera con la investigación?	Con la presente investigación se sentaran las bases para posteriores consultas e investigaciones relacionadas al mismo rubro, facilitando información importante de los estados financieros y desarrollo de estos en el periodo trabajado.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque la presente investigación tiene como objeto de estudio las cuentas por cobrar y los factores que afectan a estas, teniendo como información las respuestas que serán recogidas durante las entrevistas a las unidades informantes (gerente de administración y finanzas, jefe de cobranzas y asistente) donde estos manifestaran sus ideas e interpretaciones de las causas que afecten la gestión de las cuentas por cobrar.	Porque la presente investigación tiene como objeto de estudio las cuentas por cobrar y los factores que afectan a estas, teniendo como información las respuestas que serán recogidas durante las entrevistas a las unidades informantes (gerente de administración y finanzas, jefe de cobranzas y asistente) donde estos manifestaran sus ideas e interpretaciones de las causas que afecten la gestión de las cuentas por cobrar.

4. Matriz de teorías (PT 2 - T 5)

Teoría 1: Teoría de la contabilidad y el control				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Shyam Sunder	2005	Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes (Sunder, 2005 p.23)	Sunder manifiesta que existen 3 nociones básicas para comprender la contabilidad y el control en una organización. En primer lugar, las organizaciones se rigen por un grupo de contratos entre individuos o sociedades. En segundo lugar, existe un suministro común de información entre las partes que ayuda al diseño de los contratos, y por último la proporción equitativa entre los intereses de las partes participantes sostiene el control de las organizaciones (Sunder, 2005)	Esta teoría aporta en el desarrollo del presente trabajo ya que explica la existencia de un conjunto de contratos no solo entre las organizaciones con los clientes externos sino también entre los individuos que conforman las organizaciones para el cumplimiento de los resultados propuestos, es decir el equilibrio entre las ideas e intereses de los colaboradores mantiene el objetivo de la organización.
Referencia:	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.			

Teoría 1: Teoría neoclásica				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Drucker		Cada empresa debe considerarse desde el punto de vista de la eficacia y la eficiencia simultáneamente. La eficacia es una medida del logro de resultados, mientras que la eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso (Chiavenato, 2006, p 132).	Según Chiavenato explica, las empresas deben ser eficientes y eficaces al mismo tiempo en el desarrollo de sus actividades ordinarias. Define a la eficacia como la medición de los resultados obtenidos, entretanto indica que la eficiencia mide los recursos usados en la obtención de los resultados (Chiavenato, 2006)	Esta teoría será útil en el presente trabajo ya que se establecen los conceptos básicos de la eficacia y eficiencia, los cuales son esenciales en el desarrollo de cualquier actividad empresarial si se quieren obtener los resultados propuestos al inicio de las operaciones.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill - Interamericana.			

Teoría 1: Teoría del desarrollo organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Wendell L. French Cecil H. Bell	1981	French y Bel definen el DO como "esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupala (Chiavenato 2006, p. 327).	Los autores interpretan el Desarrollo Organizacional como un trabajo de extenso proceso el cual es respaldado por las altas autoridades con el fin de aumentar el nivel de resolución de problemas en los procesos de renovación organizacional, generalmente por una evaluación activa y participativa de la administración de la formación organizacional con una mayor atención en los grupos de trabajo formales, temporales y en la cultura intergrupala (Chiavenato, 2006)	La teoría contribuye en la presente investigación debido a que sirve de base en el planteamiento de una mejor organización para el tratamiento de políticas y funciones en el área de cuentas por cobrar. Siendo esta nueva organización respaldada por gerencia para poder obtener mejores resultados.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill - Interamericana.			

Teoría 1: Teoría de sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ludwíg von Bertalanffy	1950	Cada sistema existe dentro de un medio ambiente constituido por otros sistemas. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso infinito de intercambio con su ambiente para cambiar energía e información. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Cada sistema tiene un objetivo o finalidad que constituye su papel en el intercambio con otros	Según Bertalanffy explica los sistemas existen dentro de otros sistemas. Estos son abiertos por que se caracterizan por el intercambio indefinido de energía e información con su medio ambiente. La estructura de los sistemas incide en la determinación de sus funciones. Los sistemas tienen un propósito único con el cual cumplen un papel importante en el intercambio de información con los otros.	Esta referencia se usó en el desarrollo del presente trabajo aplicando esta comparación con las áreas que intervienen en el tratamiento de las cuentas por cobrar. Es decir todas las áreas intercambian información significativa en los diversos procesos dentro de la empresa.

		sistemas dentro del medio ambiente.		
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill - Interamericana.			

Teoría 1: Teoría de la burocracia				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Max Weber	1958	Con la burocracia, el trabajo se profesionaliza, el nepotismo se evita y las condiciones de trabajo favorecen la moralidad económica y dificultan la corrupción. Existe equidad de las normas burocráticas, siempre basadas en estándares universales de justicia y tratamiento igualitario. La burocracia tiene la virtud de asegurar cooperación entre gran número de personas, sin que ellas se sientan necesariamente cooperadoras. Las personas cumplen reglas porque los fines establecidos por la organización son valorados y cada cual debe hacer su parte para que el objetivo global sea alcanzado. p 229	Weber manifiesta que según la burocracia se elimina el favoritismo generando una profesionalización del trabajo despejando las dudas de la moralidad desarrollada. Se genera la igualdad apoyado en un patrón universal de justicia y tratamiento equitativo. Además la burocracia genera la contribución de las personas sin que estas se sientan comprometidos ya que cumplen normas establecidas por la entidad para cada parte y puedan alcanzar el adjetivo global de la empresa.	La teoría sirve de sustento en la tesis debido a que se explica el uso de la burocracia para evitar problemas en la institución como la aparición de corrupción y la correcta participación de las diversas áreas comprometidas con los objetivos propuestos por la empresa.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill - Interamericana.			

5. Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	"Propuesta de control	Muñis y Mora (2017), realizaron la tesis titulada <i>Propuesta de control interno para</i>

	interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”.	<p><i>cuentas por cobrar en la empresa Promocharters</i>, cuyo objetivo fue plantear en las cuentas por cobrar un sistema de control interno destinando responsabilidades a las personas encargadas del área con la finalidad de reducir la cartera morosa mediante políticas de créditos. Los autores desarrollan una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y un método descriptivo. La población de estudio comprende 30 personas de las cuales se tomara como muestra a solo 2 personas, quienes son el contador y el gerente de ventas a las cuales se realizara una entrevista para obtener la información materia de estudio.</p> <p>Como conclusión del trabajo se tiene la utilización de un manual de créditos y cobranzas para reducir las cuentas en cobranza dudosa de cuyos clientes que pueden ser sujetos a recibir nuevos créditos.</p>	
Autor	Muñiz Muñiz Wendy Guadalupe Mora Reyes Wendy Katherine		
Año	2017		
Objetivo	Diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros.		
Metodología			
	Tipo		
	Enfoque		Cuantitativo – Cualitativo
	Diseño		No experimental
	Método		Descriptivo
	Población		30 personas
	Muestra		2 personas (contador y gerente de ventas)
	Técnicas		Entrevista
	Instrumentos		Observación
	Método de análisis de datos		
Resultados	Aplicar el manual del área de crédito y cobranza como estrategia básica en la aplicación de del cobro o para disminuir las cuentas incobrables e informar		

	quienes tienen opción inmediata de otorgación del crédito, disminuyen por el estudio al cliente los riesgos de problemas e inconvenientes en el pago según las políticas de crédito y cobranzas implementadas.
Conclusiones	
Referencia (tesis)	Muñiz, W., & Mora, W. (2017). <i>Propuesta de control interno para cuenta por cobrar en la empresa Promocharters</i> . Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador. Universidad de Guayaquil.

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015	Carrera (2015) en su tesis titulada <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015</i> , cuyo objetivo fue examinar la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el periodo 2015, para esto la autora desarrollo un trabajo de enfoque cuantitativo, de tipo transversal ya que en un solo determinado tiempo se ha recolectado la información necesaria, el diseño es no experimental debido a que no se han alterado deliberadamente las variables, el método usado es el deductivo puesto que se parte de hipótesis generales para concluir en lo particular. La población y muestra es la cantidad de 7 personas que comprenden el área administrativa involucrada directamente con la gestión de las cuentas por cobrar, como técnica se realizó la entrevista usando como instrumento el cuestionario. Se evidencio que un problema clave es el proceso de las cuentas por cobrar, concluyendo que no existe eficiencia en la gestión de cobranzas por no contar con el monitoreo respectivo de los objetivos establecidos, así también no se cumple con el control interno y el personal encargado del área no tiene clara las políticas provocando que no se cumpla con la pronta recuperación de la cartera.
Autor	Shirley Ilinana Carrera Navarrete	
Año	2017	
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa Induplasma S.A en el año 2015	
Metodología		
Tipo	Transversal	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	No experimental	
Método	Deductivo	
Población	7 personas	
Muestra	7 personas	
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos		
Resultados	Se evidenció que uno de los problemas claves en este	

	trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar.	
Conclusiones	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	
Referencia (tesis)	Carrera, S. (2017). <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015</i> . Guayaquil: (Tesis de grado) Ecuador, Universidad Politécnica Salesiana.	

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil".	Lozada (2018) desarrollo la tesis titulada <i>Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"</i> , cuyo objetivo principal fue estudiar el comportamiento de las cuentas por cobrar con la intención de revelar los errores que podrían suceder en esta área, así también se pretende determinar la apreciación de los directivos con respecto al volumen, la conducción y la gestión de las cobranzas con su impacto sobre los resultados y el flujo de efectivo. La tesis se desarrolló mediante el uso de un enfoque mixto, ya que se hizo uso del enfoque cualitativo y cuantitativo; el método usado fue el descriptivo porque se realizó la obtención de información reflejada de la realidad, mientras que la población estuvo confirmada por las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Ambato y la muestra estuvo comprendida por los gerentes y contadores de esas pequeñas empresas. Como conclusiones después del análisis de los años 2014, 2015 y 2016 se obtuvo que el alto nivel de la cartera de clientes vencida ocasiona la reducción de la liquidez por tanto no pudiendo cumplir con el pago de los proveedores, entidades financieras, socios, entre otros. Así también el resultado de las encuestas presento datos importantes sobre el uso
Autor	Ana Cristina Lozada Díaz	
Año	2018	
Objetivo	La presente investigación tiene como principal finalidad analizar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de calzado "Hércules Infantil", con el fin de detectar las falencias que podrían existir en esta área funcional, además se buscará analizar la percepción de los	

	directivos respecto a los niveles, el manejo y la gestión de las cobranzas en la empresa; y, la forma en que estos afectan sobre los resultados y el flujo de efectivo de la misma.	correcto de las políticas en otras entidades y poder compararla con las aplicadas en la empresa de estudio. Como otra conclusión se tiene la aplicación de un análisis financiero al término de cada periodo contable para conocer la condición actual de la empresa y poder tomar las acciones correspondientes. Por último se detectó que la empresa cuenta con políticas establecidas solo de modo verbal y no están redactadas en un documento ocasionando inconvenientes al dar los créditos, en la realización de los cobros generando una pérdida de clientes y una falta de liquidez.
Metodología		
	Tipo	
	Enfoque	Mixto: Cuantitativo y cualitativo
	Diseño	
	Método	Descriptivo
	Población	Pequeñas empresas de calzados de la ciudad de Ambato
	Muestra	
	Técnicas	Entrevista
	Instrumentos	
	Método de análisis de datos	
Resultados		
	Conclusiones	°De acuerdo al análisis efectuado de las cuentas por cobrar y los estados financieros de los años 2014 - 2015 y 2016, proporcionados por calzado "Hércules Infantil" se puede concluir que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son notablemente altos provocando la disminución de liquidez, que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con

	<p>proveedores, empleados, socios e instituciones financieras.</p> <p>°Las encuestas realizadas a las empresas de sector arrojan datos importantes a considerar, sobre la correcta aplicación de las normas y políticas establecidas por la empresa para el cobro adecuado a sus clientes, además sirvieron de base al momento de estudiar las políticas con las que trabaja “Hércules Infantil”.</p> <p>°Al aplicar herramientas de estudio e indicadores financieros, se concluye que es importante para las empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes realizar un análisis financiero al finalizar su periodo contable, con el fin de conocer la situación actual de la empresa y tomar a tiempo decisiones acordes a la problemática que se pueda generar.</p> <p>°La empresa “Hércules Infantil” cuenta con políticas de crédito definidas de manera verbal a la persona encargada de los cobros, sin embargo, la carencia de estas por escrito ha generado problemas al momento de otorgar crédito</p>	
--	---	--

	por ventas, provocando falencias en el sistema de cobro, pérdidas significativas de clientes y falta de liquidez en la empresa.
Referencia (tesis)	Lozada, A. (2018). <i>Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"</i> . Ambato : (Tesis de grado) Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador .

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.	<p>Dicuru, Linares y Villegas (2015), realizaron la investigación titulada <i>Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.</i>, con el objetivo de plantear un método de control interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa Naturalfloor, CA con el fin de mejorar la gestión de los créditos y cobranzas. La tesis fue desarrollada base un diseño no experimental por no haber manipulado las variables de estudio, la metodología empleada está considerada como un proyecto factible debido a que se formulan procedimientos para alcanzar una mejor gestión. Se desarrolló una investigación descriptiva teniendo como estudio el proceso de control interno buscando las debilidades y fortalezas del proceso, el diseño es no experimental por que no se construyen nuevas situaciones sino que se estudia la realidad existente. La población y muestra está constituida por 3 personas que comprenden el total del área de cuentas por cobrar; la técnica empleada en la investigación es la encuesta con preguntas de opción dicotómica permitiendo obtener información precisa según los objetivos planteados. Esta información fue tabulada y analizada mediante la estadística descriptiva y presentada mediante diagramas y barras.</p> <p>Como conclusión se manifiesta que no se poseen las bases para contrastar las cuentas por cobrar, así también no se da aviso de las diferencias entre las actividades realizadas y las políticas, como también no se entrega a gerencia la correcta información de las cuentas por cobrar, no están divididas las funciones en el área de cuentas por cobrar, no se realizan acciones correctivas y las revisiones no son frecuentes.</p>
Autor	Dicuru, Vanessa Linares, Helimer Villegas, Zuhey	
Año	2015	
Objetivo	Proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza.	
Metodología		
Tipo	Descriptivo	
Enfoque		
Diseño	No experimental	
Método		
Población	Personal del departamento de cuentas por cobrar	

	Muestra	3 personas del departamento de cuentas por cobrar
	Técnicas	Encuesta
	Instrumentos	Cuestionario
	Método de análisis de datos	
Resultados		
	Conclusiones	Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.
	Referencia (tesis)	Dicuru , V., Linares , H., & Villegas, Z. (2015). <i>Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfior, C.A.</i> . Bárbula : (Tesis de grado) Venezuela, Universidad de Carabobo.

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Avelino (2017) realizó la tesis titulada <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> , que tuvo como propósito determinar el valor de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa en el año 2015, para ello se realizó un tipo de investigación descriptiva porque se efectuó la

Autor	Mónica Alexandra Avelino Ramirez	<p>descripción de las acciones realizadas en el área de créditos y cobranzas, con un enfoque cualitativo debido que se hizo un análisis para buscar un modelo de solución, en cuanto al método usado fue el inductivo y deductivo para la obtención de una idea particular, la técnicas de investigación usadas fueron el análisis de los informes contables, la observación y entrevistas realizada a la muestra y población que consta del gerente general contador, y asistentes del créditos y cobranzas.</p> <p>Se encontró como resultado que una incorrecta administración de cuentas por cobrar repercutió en la liquidez de la empresa, así como el valor de liquidez de 1.86 permitió respaldar las obligaciones pendientes, existe un saldo de endeudamiento del 71% el cual se pretende mejorar con la corrección de las políticas necesarias. En tanto la actualidad de sus cuentas no presenta dificultades mayores por lo tanto se busca adoptar medidas para el futuro.</p> <p>Por último se hallaron facturas vencidas por falta de acciones de cobro en su debido tiempo, así como la falta de comunicación entre las áreas de cobranzas y ventas. Justificándose así la realización de la investigación pretendiendo aportar en el mejoramiento de la empresa de estudio.</p>
Año	2017	
Objetivo	Cuyo objetivo general está encaminado a evaluar el importe de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en el período 2015	
Metodología		
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método	Inductivo y deductivo	
Población	Personal de la empresa	
Muestra	Personal relacionado con la información	
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos		
Método de análisis de datos		
Resultados		
Conclusiones		
Referencia (tesis)	Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.</i> Guayaquil : (Tesis de grado) Perú, Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil".	

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EPS SEDACAJ S.A. EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2016"	Rojas & Vásquez (2017), realizaron la tesis <i>Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016</i> , cuyo objetivo fue determinar y examinar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su influencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A., se desarrolló una investigación de tipo transversal puesto que se recopiló la información en un solo determinado tiempo, el enfoque es cuantitativo de diseño no experimental porque no se manipulara indebidamente las variables de estudio. La población y muestra de estudio serán los procesos relacionados de las cuentas por cobrar de la EPS SEDACAJ S.A., resultados y/o conclusiones.
Autor	Jenny Kelita, Rojas Idrogo Yuleisy Jhomaly, Vásquez Leiva	Como resultado encontrado en la investigación se expresa que hay una deficiencia del 45% de cumplimiento, existiendo una relación directa con la liquidez ya que los

Año	2017	procesos de cuentas por cobrar inciden en los activos siendo estos influyentes en la obtención de los ratios de valuación de la empresa.
Objetivo	Identificar y analizar la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016.	
Metodología		
Tipo	Transversal	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	No experimental	
Método		
Población	Los procesos de las cuentas por cobrar de EPS SEDACAJ	
Muestra	Los procesos de las cuentas por cobrar comerciales de la EPS SEDACAJ S.A	
Técnicas		
Instrumentos		
Método de análisis de datos		
Resultados	Al medir la Gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez, se observó que la gestión es deficiente con un nivel de cumplimiento del 45% y si ésta mejora, la liquidez de la empresa va a aumentar; ya que los procesos están relacionados directamente con el activo corriente, siendo éste un indicador para la medición de las ratios de liquidez; por lo	

	tanto, incide directamente.
Conclusiones	La adecuada gestión de cuentas por cobrar comerciales contribuye a una mayor liquidez por parte de la empresa, disminuyendo los problemas de cobranza dudosa y mejorando su activo corriente, para afrontar las diversas obligaciones que tiene la EPS SEDACAJ S.A.
Referencia (tesis)	Rojas, J., & Vásquez, Y. (2017). <i>Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SADACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016</i> . Lima: (Tesis de grado) Perú, Universidad Privada del Norte.

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final	
Título	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015	Gonzales & Sanabria (2016) desarrollaron la tesis titulada <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la liquidez en la facultad de una universidad particular Lima, periodo 2010 - 2015</i> , se realizó teniendo como propósito identificar qué efectos causa en la liquidez las cuentas por cobra en una facultad de una universidad particular de Lima. La investigación desarrollada corresponde a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población sujeto de estudio fue la información obtenida del informe financiero contable, mientras que la muestra se obtuvo mediante una manera no probabilística de la información, finalmente esta información fue analizada mediante el paquete estadístico SPSS 22. Como resultado se consiguió determinar que a un nivel de significancia de p-valor de 0,025, menor a $\alpha = 5\%$, se concluye que los procedimientos de cuentas por cobrar influyen en los ratios de liquidez, prueba acida, capital de trabajo sobre el valor de los activo.	
Autor	Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Bolaños, Sussan Wendy		
Año	2016		
Objetivo	Determinar los efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima periodo 2010-2015.		
Metodología			
	Tipo		
	Enfoque		Cuantitativo
	Diseño		No experimental
	Método		
	Población	La población del estudio estuvo conformada por los	

		datos del informe financiero contable de los estudiantes de una facultad,
	Muestra	La muestra estuvo conformada por los datos del informe financiero contable, cuya elección se realizó de manera no probabilística
	Técnicas	
	Instrumentos	
	Método de análisis de datos	SPSS 22
	Resultados	El nivel de significancia es un p-valor de 0,025, menor a $\alpha = 5\%$ por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, los procedimientos de crédito afectan en el ratio de liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo, capital de trabajo neto sobre el total de activos.
	Conclusiones	Según el estudio se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de dicha facultad. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente,

	razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.
Referencia (tesis)	Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015</i> . Lima : (Tesis de grado) Lima, Universidad Peruana Unión .

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Período 2016	<p>Loayza, Pastor y Vasquez (2017), realizaron la tesis de título <i>Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial FEL S.A.C. en el periodo 2016</i> con el fin de precisar como la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez como consecuencia de la carencia de políticas de créditos y cobranzas motivo por el cual no se recupera en el tiempo establecido los ingresos provenientes de las créditos generando una falta de liquidez con la cual se pueda responder a las obligaciones de la empresa. Para ello se desarrolló una metodología de tipo mixta basada en la investigación en el campo y el análisis documental, el diseño es no experimental y descriptiva debido a que se basó en la observación de los efectos generados por las acciones de las cuentas por cobrar en la empresa y no se requirió de modificaciones intencionadas, mientras que el método empleado fue la deducción, inducción y el análisis de las variables. Para el desarrollo se hizo uso de la entrevista al personal del área de contabilidad y finanzas aplicando el cuestionario como también se hizo un análisis documental para tener mayor información de los problemas que se presentan respecto a las cuentas por cobrar.</p> <p>Como resultado se obtuvo que la empresa no tiene establecido los procedimientos necesarios para las áreas de facturación, cobranzas, contabilidad y tesorería el cual genera un problema en la administración del tema de estudio, al igual que no presenta una política de créditos y cobranzas, así también se entrega créditos sin realizar la evaluación requerida.</p> <p>Por otra parte se detectó que la empresa no cuenta con un respaldo financiero para recuperar el efectivo y pueda cumplir con los pagos a corto plazo. Así también no se realiza acuerdos con los proveedores para poder pagar en un plazo mínimo de 30 días.</p> <p>Por último no se realiza capacitación para la formulación de flujos de caja real y proyectada con una evaluación periódica así prevenir problemas de liquidez.</p>
Autor	Lady Estefanía Loayza Rojas Fresia Janet Pastor Caballero Lidia Vanessa Vasquez Alvarado	
Año	2017	
Objetivo	Determinar que la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez, debido a la falta de políticas de créditos y cobranzas, razón por la cual no realiza el recupero de las cuentas por cobrar en los plazos establecidos y en efecto no se cuenta con la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones.	
Metodología		
Tipo	Mixto	
Enfoque		
Diseño	No experimental-descriptivo	

	Método	Inductivo
	Población	Trabajadores de la empresa FEL SAC
	Muestra	Trabajadores del área de contabilidad y tesorería
	Técnicas	Entrevista, análisis documental
	Instrumentos	Cuestionario
	Método de análisis de datos	
	Resultados	
	Conclusiones	<p>1. La empresa comercial FEL S.A.C. no cuenta con procedimientos para el área de facturación y cobranzas, contabilidad y tesorería, el cual está ocasionando una gestión deficiente en las cuentas por cobrar comerciales.</p> <p>2. La empresa comercial FEL S.A.C. no cuenta con políticas de créditos y cobranzas, no realiza evaluaciones crediticias a sus clientes antes de otorgarle algún tipo de crédito.</p> <p>3. La empresa FEL S.A.C. no aplica un instrumento financiero para poder recuperar el efectivo de manera inmediata y pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.</p> <p>4. La empresa comercial FEL S.A.C. no realiza negociaciones con sus</p>

	<p>proveedores para poder obtener un crédito de mínimo 30 días.</p> <p>5. La empresa comercial FEL S.A.C. no capacita al área de tesorería para que se realice un flujo de caja real y proyectada y éste sea evaluado en un tiempo determinado, semanal o mensualmente y la gerencia general evitar problemas de liquidez.</p>	
Referencia (tesis)	Loayza, L., Pastor, F., & Vasquez, L. (2017). <i>Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial FEL SAC en el periodo 2016</i> . Lima : (Tesis de grado) Perú, Universidad Tecnológica del Perú .	

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	“EVALUACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES MERIN S.R.L. - AÑO 2015”	<p>Peralta (2018) realizó la tesis de título <i>Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L – año 2015</i> con el propósito de encontrar el efecto de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa, revisando la política de créditos y cobranzas actual que tiene la empresa, así como diagnosticar la incidencia de la gestión en los estados financieros identificando los problemas en el desarrollo de la entrega de créditos y las cobranzas realizadas. Así también se identificó las cuentas vencidas y el efecto de estas en la rentabilidad.</p> <p>La metodología de la tesis consta de un tipo explicativo, con un diseño no experimental porque no se realizó alteraciones a las variables y transeccional debido a que se obtuvo información en determinado momento y con eso permitió una investigación de un nivel descriptivo debido a los documentos obtenidos, la población de estudio estuvo comprendida por la empresa Distribuidora Merin S.R L mientras que la muestra estuvo integrada por los documentos y el personal involucrado directamente con la gestión de créditos y cobranzas. La información se recolectó mediante la técnica de la entrevista y el análisis documental teniendo como resultados que la situación actual de la empresa presenta una cartera deudora con créditos concedidos hasta por un monto de S/ 352,603.00 representando un aproximado del 8.44% del total de la cartera.</p>
Autor	Peralta Peralta, Karen Ironica	
Año	2018	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L - Describir la actual política de crédito que emplea la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - Determinar si la gestión de cuentas por cobrar incide en 	

	<p>los estados financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las deficiencias en el proceso de crédito y cobranza realizados por la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - Identificar la cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L.
Metodología	
Tipo	Explicativo
Enfoque	
Diseño	No experimental, transeccional
Método	Analítico
Población	Empresa Distribuciones Merin SRL
Muestra	La Distribuidora Merin SRL año 2015
Técnicas	Entrevista y observación
Instrumentos	Guía de entrevista y análisis documental
Método de análisis de datos	
Resultados	Se diagnosticó de la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa "Distribuciones Merin S.R.L." donde los resultados de la cartera morosa determinaron la existencia de créditos que alcanzaron una morosidad de S/.352,603.00 que

	representa el 8.44 % de la cartera total.
Conclusiones	
Referencia (tesis)	Peralta, K. (2018). <i>Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - Año 2015</i> . Arequipa : (Tesis de grado) Perú, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa .

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA COMERCIAL VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L.	<p>Culquicondor (2018) desarrollo la investigación titulada <i>Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.</i>, con la finalidad de describir e implementar un conjunto de procedimientos de control interno que permita desarrollar el nivel de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Ventura Pallets Export EIRL. El trabajo realizado se define en un tipo de investigación aplicado, con un diseño no experimental y transversal en el cual no se va a modificar la realidad sino se hará uso de la observación y el posterior análisis. El método descriptivo permitirá exponer la situación de la empresa, para ello la población consta de la totalidad de los trabajadores y la muestra obtenida por el muestreo aleatorio simple será de 47 personas.</p> <p>Como resultados y conclusiones se obtuvo que no se cuenta con un sistema de control interno para las cuentas por cobrar realizando estas funciones de manera empírica con los errores que esto signifique, asimismo al no estar establecido las responsabilidades de las cobranzas estas recaían en el jefe de administración y finanzas.</p> <p>Se debe tomar en consideración que otorgar créditos pueden ocasionar riesgo de morosidad e incobrabilidad sino se toman las medidas preventivas, así como no se tiene establecido las condiciones de las cuentas dudosas para realizar la provisión de ser el caso; por ultimo debido a la falta de un jefe de cobranzas que entienda la necesidad de la recuperación de efectivo reflejado en un flujo de caja se deja a cada vendedor-cobrador la responsabilidad de las cobranzas.</p>
IAutor	Guisela Culquicondor Neira	
Año	2018	
Objetivo	Determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L., que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar.	
Metodología		
Tipo	Investigación aplicada	
Enfoque		
Diseño	No experimental	
Método	Descriptivo	
Población	Trabajadores de Ventura Pallets Export EIRL	
Muestra	47 personas	
Técnicas		
Instrumentos		

	Método de análisis de datos	
	Resultados	
	Conclusiones	
	Referencia (tesis)	Culquicondor , G. (2018). <i>Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L. Piura</i> : (Tesis de grado) Perú, Universidad Nacional de Piura.

6. Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + CP)

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pablo Arias Copitan Raul Abril Ortiz Saul Villazana Ochoa	2015	Arias, Abril & Villazana (2015), El crédito que una empresa otorga a los clientes, a quienes ha vendido un bien u otorgado un servicio, se denomina cuentas por cobrar. Este crédito no se otorga libremente, en algunos casos este es necesario, para conservar la cartera de clientes y ampliarla, debido a las exigencias del mercado, puesto que la mayoría de empresas otorgan ese tipo de facilidades. (Arias, Abril, & Villazana , 2015)	Según los autores explican es el plazo de tiempo que la empresa brinda a sus adquirentes de bienes y servicios para poder obtener el pago de estos. Igualmente este beneficio no se otorga fácilmente ya que en estos tiempos es necesario para poder mantener la cartera de los clientes o incluso poder atraer a nuevos compradores, es una estrategia usada por la mayoría de empresas que compiten en el mercado.	La importancia radica en comprender la entrega de créditos que se tienen que realizar con el objetivo de conservar la cartera de clientes que la empresa tiene, así como también atraer nuevos compradores brindándoles facilidades de pago de las ventas que se realicen ya que la competencia lo demanda de esta manera.
Referencia:	Arias, P., Abril, R., & Villazana , S. (2015). <i>Gastos deducibles y no deducibles. Aplicación práctica. Análisis Tributario Contable.</i> Lima: Gaceta Juridica S.A.			

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gerardo Guajardo Cantú	2005	Guajardo (2005) En cualquier empresa, las ventas a crédito resultan de especial importancia ya que la mayoría de las veces, si	Según el autor expresa, las compañías ofrecen unas facilidades de pago a determinado tiempo para no reducir considerablemente el nivel de sus	La definición es de utilidad puesto que manifiesta la existencia de una relación de las ventas realizadas con el hecho de

		<p>no se concede crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin recursos.</p> <p>Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza la compañía. Una cuenta por cobrar es el derecho del vendedor de exigir al cliente o comprador el pago del importe de la operación. Al efectuarse el cobro de las cuentas por cobrar, se incrementa el efectivo (Guajardo, 2005).</p>	<p>ventas propuestas. Siendo igual de importante la administración de estos cobros pendientes para no llegar a quedarse sin el efectivo necesario para el cumplimiento de sus operaciones.</p> <p>Estas cuentas por cobrar provienen de la enajenación de bienes y prestación de servicios que desarrolla la empresa con sus compradores, convirtiéndose estos en derechos exigibles por parte de la empresa.</p> <p>Una vez que se puede realizar el cobro pendiente origina que aumente el ingreso de efectivo (Guajardo, 2005).</p>	<p>otorgar los créditos, es decir el nivel de ventas bajaría considerablemente sino se brindarían las facilidades crediticias afectando las operaciones comerciales de la empresa.</p>
Referencia:	Guajardo, G. (2005). <i>Contabilidad para no contadores</i> . Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana.			

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Charles T. Horngren	2010	<p>Horngren (2010), Las cuentas por cobrar, las cuales se denominan también cuentas comerciales (al cobro), son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultados de las ventas hechas a crédito. Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas. Las compañías también llevan un mayor de cada cuenta por cobrar de cada cliente</p>	<p>La partida de cuentas por cobrar denominado también cuentas comerciales, son montos de dinero se recaudaran de los clientes como resultado de ventas realizadas a un determinado plazo. Sirven como una cuenta de control debido a que sintetizan las obligaciones de los clientes con la empresa. Las cuentas de control son aquellas que recopila la información de las cuentas auxiliares involucradas. Las empresas llevan un control por cada cliente de las cuentas por cobrar. (Horngren, 2010)</p>	<p>Este concepto aporta en el trabajo debido a que se define a las cuentas por cobrar como cuentas de control, cuya importancia radica en hacer un seguimiento de todas las obligaciones pendientes con sus respectivos documentos de sustento de los clientes con la empresa, así evitar problemas de falta de efectivo teniendo un control de las cobranzas pendientes.</p>

	(Horngren, 2010).
Referencia:	Horngren, C. (2010). <i>Contabilidad. Octava Edición</i> . México: Pearson Educación.

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jeannette Herz Gheri	2013	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán (Herz, 2013).	Las cuentas por cobrar representan los valores de dinero pendientes que tiene la empresa por exigir con el pago correspondiente, estas provienen de las operaciones comerciales realizadas de venta con sus clientes. Estas cuentas pueden ser presentadas tanto en el activo corriente y no corriente del Estado de Situación Financiera obedeciendo del momento en que se realizar el cobro de estas.	El argumento es útil en la realización de la tesis ya que no solo define el concepto de las cuentas por cobrar sino que también indica que estas pueden reflejarse de manera distinta en el Estado de situación financiera dependiendo del momento cuando se realizara el cobro pendiente.
Referencia:	Herz, J. (2013). <i>Apuntes de contabilidad financiera</i> . Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.			

Variable o categoría 1: Cuentas por cobrar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
David Herrero Conesa	2013	Las cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores, es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes a crédito). Estas cuentas representan el total del crédito extendido por la empresa hacia sus clientes, representando cuentas no pagadas adeudas a la empresa (Herrero, 2013).	Las cuentas por cobrar es la acreencia que tiene la empresa proveniente de la enajenación de bienes y prestación de servicios a los clientes y otros deudores, quiere decir, son las ventas ejecutadas a las que no se ha realizado la cobranza aún. Representa el crédito total concedido por parte de la compañía a sus compradores, reflejando los derechos no cobrados que la empresa tiene pendiente de recaudar.	Esta idea contribuye en el trabajo ya que nos indica que se puede determinar el total del crédito concedido a los principales clientes y otros terceros; siendo motivo de análisis y posterior seguimiento de la situación de cada uno de ellos.
Referencia:	Herrero, D. (2013). <i>Análisis Financieros para los No Financieros</i> .			

7. Construcción de la categoría problema

Teorías				
Teoría de la contabilidad y el control (Sunder)	Teoría neoclásica (Drucker)	Teoría del Desarrollo Organizacional (Wendell L. French Cecil H. Bell)	Teoría de Sistemas (Von Bertalanffy)	Teoría de la Burocracia (Max Weber)
Conceptos				
El crédito que una empresa otorga a los clientes , a quienes ha vendido un bien u otorgado un servicio, se denomina cuentas por cobrar. Este crédito no se otorga libremente, en algunos casos este es necesario, para conservar la cartera de clientes y ampliarla, debido a las exigencias del mercado, puesto que la mayoría de empresas otorgan ese tipo de facilidades. (Arias, Abril, & Villazana, 2015)	En cualquier empresa, las ventas a crédito resultan de especial importancia ya que la mayoría de las veces, si no se concede crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin recursos. Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza la compañía . Una cuenta por cobrar es el derecho del vendedor de exigir al cliente o comprador el pago del importe de la operación. Al efectuarse el cobro de las cuentas por cobrar, se incrementa el efectivo (Guajardo, 2005).	Las cuentas por cobrar, las cuales se denominan también cuentas comerciales (al cobro), son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultados de las ventas hechas a crédito . Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas. Las compañías también llevan un mayor de cada cuenta por cobrar de cada cliente (Horngren, 2010).	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero , que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán (Herz, 2013).	Las cuentas por cobrar, representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios a cargo de los clientes y otros deudores , es decir, son las ventas realizadas que no se han cobrado (clientes a crédito). Estas cuentas representan el total del crédito extendido por la empresa hacia sus clientes, representando cuentas no pagadas adeudadas a la empresa (Herrero, 2013).

Categoría: Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan los derechos exigibles que tienen las empresas por las ventas de bienes o la prestación de servicios al crédito efectuadas a sus clientes. Son facilidades que las compañías brindan para mantener su cartera de clientes o incrementarla, luego ingresaran como parte del efectivo recaudado.

Subcategoría 01: Gestión de cuentas por cobrar I1. Políticas de crédito i2. Políticas de cobranzas	Subcategoría 02: Indicadores financieros I1: Rentabilidad I2: Liquidez
--	--

8. Matriz del método (3.1)

Enfoque: Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernandez Collado Maria del Pilar Baptista Lucio	2014	(Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014) El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.	A opinión de Hernández, Fernandez & Baptista expresan que el enfoque cualitativo tiene como objetivo ahondar en los problemas de estudio desde la óptica de los involucrados en relación con el ambiente que los rodea. Para ello toman como base las percepciones, anécdotas y situaciones de estos con su realidad (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).	Se aplicara en el presente trabajo con la intención de hacer una investigación de los factores que intervienen en la gestión de las cuentas por cobrar, tomando como referencia las mismas experiencias de los involucrados directos durante los procesos que involucre el proceso determinado en la empresa.
Referencia:	Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación. Sexta Edición</i> . México: Mc Graw Hill Education.			

Método: Estudio de caso				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Humberto Ñaupas Paitán Elías Mejía Mejía Eliana Novoa Ramírez Alberto Villagomez Páucar	2014	(Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014) El Estudio de Caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecúa para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas... Es una opción metodológica para ser utilizada en una investigación sistemática y profunda de un caso en concreto: una persona, una organización, un acontecimiento, una familia,	Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagomez indican que el estudio de caso es un tipo de investigación efectiva que se adapta a los estudios de los problemas pragmáticos o situaciones determinadas. Es una alternativa para su uso en un estudio metódico y profundo de un tema en específico (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014).	La aplicación en el trabajo se manifiesta en el uso de este método para el estudio de los problemas que se han generado en la gestión administrativa de las cobranzas, siendo un estudio sistemático y de profundidad cuyo objeto principal son las cuentas por cobrar.

	etc.		
Referencia:	Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). <i>Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis</i> . Bogotá: Ediciones de la U.		

Método: Analítico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
<i>Los elementos de la investigación como reconocerlos, diseñarlos y construirlos</i>	1993	Tiene lugar cuando el evento que se va analizar y el criterio de análisis han sido descritos en investigaciones anteriores, la investigación se inicia en el propio estadio analítico y los objetivos específicos se plantean en términos del análisis de las sinergias del evento escogido	Según el autor este método se emplea cuando el suceso a examinar y el juicio de análisis se ha desarrollado en indagaciones preliminares, el estudio empieza en la particular fase analítica y los propósitos determinados se programan en términos de estudio del suceso seleccionado.	Sera de uso para la presente investigación ya que se aplicara el método descrito para analizar las cuentas por cobrar y los problemas que estos presentan para tomar las correcciones necesarias con el fin de evitar problemas de liquidez en el corto y mediano plazo que afecten las actividades de la empresa.
Referencia:				

9. Población, muestra y unidades informantes

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri Carlos Fernandez Collado Maria del Pilar Baptista Lucio	2014	Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad. Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación.	La intención de la investigación cualitativa es el fondo. Se interesa por los casos o entes (sucesos, sociedades, eventos, etc.) que colabore en comprender objeto de estudio y dar respuesta a las interrogantes del estudio (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).	Este concepto es de suma importancia ya que se usara para determinar a los participantes a entrevistar los cuales están comprendidos por el gerente de administración, el jefe de cobranzas y el asistente los cuales tienen información importante de esta gestión.
Referencia:	Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación. Sexta Edición</i> . México: Mc Graw Hill Education.			

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s : Entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Humberto Naupas Paitán Elías Mejía Mejía Eliana Novoa Ramírez Alberto Villagomez Páucar	2014	(Naupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014) La Entrevista no estructurada o no directiva (porque no se establecen preguntas concretas y precisas de antemano), es un diálogo abierto y libre entre el investigador y el investigado sobre un tema específico y concreto. (p. 656)	La entrevista es una técnica en la cual no existen preguntas pre establecidas de carácter específico. Es una conversación fluida y abierta entre el entrevistador y el indagado sobre un tema preciso y particular (Naupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014).	Este concepto aporta en el trabajo ya que se realizara una entrevista a las personas involucradas directamente con el tratamiento de las cuentas por cobrar para conocer las acciones que estos realizan.
Referencia:	Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). <i>Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis</i> . Bogotá: Ediciones de la U.			

Instrumento/s: Guía de entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Humberto Naupas Paitán Elías Mejía Mejía Eliana Novoa Ramírez Alberto Villagomez Páucar	2014	La guía de la entrevista es abierta, se trata de una serie de temas que interesa desarrollar y no de una serie de preguntas concisas. El investigador debe indagar en la experiencia objetiva, subjetiva, simbólica y relacional de la vida a tratar.	Según los autores la guía de entrevista es libre, consiste en una propuesta de un conjunto de asuntos por el cual se tiene interés de investigar y no de un grupo de interrogantes preciso. El sujeto que realiza la entrevista debe tener énfasis en la experiencia en todos los aspectos relacionados del tema a tratar (Naupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, 2014).	Servirá de aplicación en la investigación ya que se empleara este instrumento para la obtención de datos determinantes del objeto de estudio que son las cuentas por cobrar con el fin de recolectar la mayor cantidad de información que ayude a determinar los problemas de estos.
Referencia:	Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). <i>Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis</i> . Bogotá: Ediciones de la U.			

11. Procedimiento

Paso 1	Realizar el diseño de guía de entrevista.
Paso 2	Solicitar consentimiento a la empresa.
Paso 3	Coordinación con las personas seleccionadas para la realización de la entrevista.
Paso 4	Coordinación para la recolección de documentos.
Paso 5	Desarrollo de entrevista
Paso 6	Triangulación de ideas
Paso 7	Conclusiones

12. Análisis de datos

Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Manuel E. Cortés Cortés Miriam Iglesias León	2004	La triangulación es una técnica beneficiosa comúnmente utilizada para examinar la información recogida del análisis documental, entrevistas, entre otras técnicas, esto será de gran importancia para la obtención de los resultados de la investigación, del mismo modo ayuda en el aumento de entender cada una de las categorías materia de estudio (Cortés y Iglesias, 2004).	La triangulación es una técnica beneficiosa comúnmente utilizada para examinar la información recogida del análisis documental, entrevistas, entre otras técnicas, esto será de gran importancia para la obtención de los resultados de la investigación, del mismo modo ayuda en el aumento de entender cada una de las categorías materia de estudio (Cortés y Iglesias, 2004).	Esta técnica fue oportuna para el desarrollo de la investigación por que permitió realizar un mejor análisis de las categorías a estudiar, así también ayudo a tener un mayor panorama del objeto de análisis.
Referencia:	Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). <i>Generalidades sobre Metodología del Carmen</i> . México: D.R. Universidad Autónoma del Carmen.			