



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Análisis de las Cuentas por cobrar de una empresa
comercializadora en el año 2016-2017.**

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

AUTORA

Mas Gómez Deysi

Orcid: 0000-0001-8526-4248

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**“Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa
comercializadora en el año 2016-2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chavez

Secretario

Dr. Dondero Cassano Pietro, Pablo Guissepi

Vocal

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Asesora

Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros

Dedicatoria

La presente investigación dedico a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para poder culminar el presente trabajo, a mis padres José y Nemecia, mi familia por el apoyo incondicional, para lograr cumplir una de mis metas.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de lograr cumplir una de mis metas, a la Universidad Norbert Wiener, a mis maestros quienes me brindaron sus conocimientos y apoyaron en la formación profesional y personal.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Mas Gómez Deysi identificado con DNI Nro. 72770705, domiciliado en Av. Marco puente llanos Mza. F Lt 02 Urb. Barbadillo Ate – Lima, egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017” para optar el grado de bachiller de la carrera de contabilidad, 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 16% 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 15 de mayo del 2019



Mas Gómez Deysi

DNI N ° 72770705

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Resumo	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	17
1.3.1 Justificación teórica	17
1.3.2 Justificación metodológica	18
1.3.3 Justificación práctica	18
1.4 Limitaciones	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1 Sustento teórico	21
2.2 Antecedentes	23
2.2.1 Antecedentes Internacionales	23
2.2.2 Antecedentes Nacionales	25
2.3 Marco conceptual	29
2.4 Empresa	35

	Pág.
2.4.1 Descripción de la empresa	35
2.4.2 Marco legal de la empresa	36
2.4.3 Actividad económica de la empresa	37
2.4.4 Información tributaria de la empresa	37
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	37
2.4.6 Proyectos actuales	37
2.4.7 Perspectiva empresarial	38
CAPÍTULO III	39
MÉTODO	39
3.1 Tipo, nivel y método	40
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	40
3.3 Unidades informantes	41
3.4 Técnicas e instrumentos	41
3.5 Procedimiento	42
3.6 Análisis de datos	42
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS y DISCUSIÓN	43
4.1 Descripción de resultados	44
4.2 Discusión	55
CAPÍTULO V	58
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	58
5.1 Conclusiones	59
5.2 Sugerencias	60
CAPÍTULO VI	61
REFERENCIAS	61
ANEXO	65
Anexo 1: Matriz de consistencia	66
Anexo 2: Instrumento Cualitativo	67
Anexo 3: Transcripción de las entrevistas	68

	Pág.
Anexo 4: Matriz de Trabajo	71
Anexo 5: Artículo de Investigación	122

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Categorización de Cuentas por cobrar	40

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Resultado de la Sub categoría de Políticas de Crédito	48
Figura 2: Resultados de la sub categoría Riesgo de Crédito	51
Figura 3: Resultado sub categoría Técnicas de Cobranza	54

Resumen

La presente tesis titulada “Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016 y 2017” tuvo como objetivo general Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016 y 2017, ubicada en el distrito de Ate – Lima, con el fin de apoyar en mejorar en las políticas de créditos y cobranzas de la empresa.

La metodología que se empleó fue de enfoque cualitativo, método estudio de caso, donde se tuvo como unidades informantes al gerente financiero, de ventas, la principal fuente de información fue mediante la técnica de entrevista, asimismo se usó como instrumento guía de entrevista para la recolección de información sobre la situación de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la condición de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, tiene una mala gestión de cobranzas debido a que el personal no realiza el seguimiento adecuado y no cumple con las políticas de cobranzas así mismo no realizan una evaluación adecuada a los clientes para otorgar un crédito.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, políticas de cobranzas, gestión, créditos, empresa comercializadora.

Resumo

A presente tese intitulada "Análise das contas a receber de uma empresa comercial no ano de 2016 - 2017" seu objetivo geral era analisar a condição de contas a receber de uma trading company no ano 2016 e 2017, localizado no bairro de Ate - Lima, a fim de apoiar na melhoria das políticas de créditos e cobranças da empresa.

A metodologia utilizada foi uma abordagem qualitativa método de estudo de caso, onde o gerente financeiro, de vendas, a principal fonte de informação foi através da técnica de entrevista, também foi utilizado como instrumento de entrevista para coleta de informações sobre a situação das contas a receber.

De acordo com os resultados obtidos sobre a condição de contas a receber da empresa de marketing, ela tem um mau gerenciamento de cobrança devido ao fato de o pessoal não executar o adequado acompanhamento e descumprimento das políticas de cobrança não realiza uma avaliação adequada aos clientes para concessão de crédito.

Palavras chave: Contas a receber, políticas de cobrança, gestão, créditos, empresa de marketing.

Introducción

Señores Miembros del jurado:

La presente exploración titulada “Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017” tuvo como objetivo Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017, con el cual nos permitirá optimizar el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, a la misma vez la presente tesis se encuentra de acuerdo a las normas establecidas del reglamento de grado y títulos de la Universidad Norbert Wiener, para optar el grado de Bachiller en Contabilidad y Auditoría.

Asimismo, se determinó que el proceso del área de cobranzas y créditos que posee la empresa comercializadora, tiene una consecuencia negativa en la eficiencia, a causa del mal procedimiento de cobranza y la no evaluación a los clientes para otorgar un crédito, afectando con el capital de trabajo y la liquidez.

La presente investigación está conformada por VI capítulos: En el capítulo I se describe el problema de la investigación, está conformado por el planteamiento del problema, justificación, limitaciones, objetivos; el capítulo II corresponde al marco teórico donde se describió los antecedentes nacionales e internacionales, Marco conceptual, información de la empresa; el capítulo III corresponde al método empleado en la investigación, categorización, definición; El capítulo IV se detalla los resultados y la discusión; El capítulo V corresponde a las conclusiones y sugerencias; el capítulo VI se indicaran las referencias y para finalizar los anexos, matrices sobre la investigaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

En Europa Occidental el 38% de las ventas a crédito no son pagadas a la fecha de vencimiento, donde el 4.9% de facturas llegara a tener retraso mayor a 90 días, donde el 1,7% es incobrable, esto nos indica cuán importante son las gestiones de cuentas por cobrar. Sin embargo, los países que tienen mayor problema en morosidad y cuentas son Turquía, España, gran Bretaña e Italia. El principal problema del incumplimiento del crédito es por carencia de fondos; las empresas piensan que uno de los retos que tienen es aumentar la rentabilidad debido a la caída de la demanda y la liquidez (Créditos y Causión, 2014).

Brasil es el país que más ofrece créditos a la hora de realizar ventas teniendo un 42.8% de ventas al crédito, esto se da para aumentar las ventas atrayendo nuevos clientes, estableciendo plazos para su pago. Sin embargo, en el año 2018 no tuvo cambios en los plazos de cobro en comparación del año anterior teniendo los plazos de cobranza un promedio de 63 días. Realizando una comparación entre Estados Unidos, México y Brasil; Brasil es quien ocupa el primer lugar de cuentas por cobrar que son incobrables (Barometro de Prácticas de pagos Atradius, 2018).

En el Perú existe alto porcentaje de morosidad, debido a los desastres naturales y la inestabilidad política, en el año 2018 las empresas Pymes ha aumentado en un 0.5% la morosidad, esto indica que las empresas quienes obtuvieron un crédito ya sea por venta de bienes o servicios no cumplen con los pagos, esto se da por la falta de liquidez en el mercado; asimismo uno de los grandes problemas del sector financiero es la Garantía Absoluta. (Vera , 2018) .

La empresa comercializadora, ubicada en el distrito de Ate, inició sus actividades en el mercado el año 2008, dedicada a la venta de bienes y prestación de servicios a las empresas del sector público y privado, actualmente la empresa tiene dificultades con algunos de los créditos otorgados a sus clientes ya que las empresas no cumplen con los plazos establecidos del crédito que son de 30 a 60 días. La empresa otorga créditos dependiendo de la evaluación del historial crediticio teniendo con finalidad captar más clientes.

El Área de Recursos Humanos tiene un presupuesto limitado el cual no le permite contratar al personal calificado para el puesto, generando que las facturas no se cobren de acuerdo a las plazos pactados y en algunas oportunidades los créditos se convierten en cuentas incobrables por la mala gestión del personal de cobranzas, esto se debe que no cuenta con un responsable que realiza un seguimiento adecuado de líneas de crédito y no existe un cronograma de las cuentas que están próximas a vencer, para así evitar las condonaciones.

Asimismo, la empresa no cuenta con un software diseñado estructurado e implementado, por las limitaciones de presupuestos, de poseer lograrían un impacto positivo en optimizar las cuentas por cobrar, mejorando la liquidez de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la política de crédito que maneja en una empresa comercializadora en el año 2016-2017?

¿Cuál es el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?

¿Cuáles son las Técnicas de cobranza que usa la empresa comercializadora en el año 2016-2017?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Estas cinco teorías nos sirvieron como soporte para poder obtener información de diferentes áreas y así poder dar alternativas de solución sobre la problemática de la empresa; la Teoría Económica nos ayudó a evaluar la situación económica en base a la información financiera donde se pudo conocer la liquidez de la organización; la Teoría de Sistemas, Permitió obtener información de la empresa en los diferentes campos de la actividad, a nivel científico y de valores éticos; se conoció el tipo de programa que usa la organización para el desarrollo de sus actividades; teoría de la contabilidad de control nos ayudó a determinar si la empresa ejerce la adecuado contabilidad dependiendo de su rubro; se analizó y evaluó los contratos de las ventas

a crédito; la teoría matemática contribuyó en la obtención de resultados el cual es medible asimismo toda información adquirida fue clara y un reporte veraz de la condición organizacional; para finalizar la teoría financiera nos sirvió a determinar en cada proyecto que tiene la organización cuanto es el % de financiamiento que tiene.

Las cinco teorías cumplen un rol importante donde a base de cada de ellas se pudo obtener información idónea para realizar un análisis sobre la situación de las cuentas por cobrar de la organización.

1.3.2 Justificación metodológica

El presente Estudio utilizó la metodología estudio de caso donde se logró conseguir información específica sobre las cuentas por cobrar.

El presente Estudio desarrolló la metodología estudio de caso donde nos ayudó obtener información veraz de las cuentas por cobrar, atreves de las preguntas realizadas, donde se planteamos dar diferentes conclusiones en base a las respuestas obtenidas.

1.3.3 Justificación práctica

Mediante el presente estudio realizada a la empresa comercializadora se puede desarrollar un análisis de las cuentas por cobrar con la finalidad de comparar los créditos que se mantienen o determinar la variación de un periodo a otro; ayudando a la empresa a reducir las cuentas por cobrar de manera que pueda contar con capital de trabajo para poder generar más ventas y cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

Identificar y determinar las deficiencias en las operaciones ejecutadas en el área de cobranzas las mismas que entran en conflicto con las políticas de la empresa, disminuyendo la rotación de efectivo y afectando la liquidez de la organización.

1.4 Limitaciones

Uno de los elementos fundamentales que se requiere para el desarrollo de la investigación es tener la disponibilidad de Efectivo para poder solventar los gastos.

Se solicitó información directamente a la empresa para poder contar con datos fidedignos y veraces y obtenida la información declinaron la publicación del nombre de su empresa.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

1.5.2 Objetivos específicos

Evaluar la política de crédito de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

Analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

Verificar cuales son las técnicas de cobranza de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría económica

Es la ciencia que se encarga de la economía mediante métodos, hipótesis y variables. En una organización es importante tener en cuenta la producción, gastos, costos y ventas, donde se obtendrá el nivel estadístico sobre la situación económica de la empresa. (Resico, 2008).

Con la aplicación de la teoría se obtuvo datos reales e información necesaria para poder evaluar la situación económica de la compañía.

Teoría general de los sistemas

Los sistemas de tecnología no solo se centran en los aparatos electrónicos sino abarca a diferentes campos de la actividad científica y social, como es un software que optimiza los procesos de una actividad; el comercio exterior, entre otros. La teoría de sistemas es usada en cualquier tipo de organización, cumpliendo un rol importante con la ley de las dimensiones óptimas, la teoría de sistemas es un factor que permite crecer o le limita en desarrollarse. Por otro lado, nos indica que muchas veces las empresas no encuentran un equilibrio estable si no tienen variaciones económicas esto es debido a la oferta y la demanda. Cabe mencionar que esta teoría no solo ayuda a nivel científico sino también en los sistemas de educación y los valores éticos contribuyendo en el desarrollo de la personalidad; sin embargo existe un factor de las consecuencias de la tecnología. (Von, 1989).

Mediante esta teoría se consiguió información veraz, rápida de la organización, y cómo está evolucionando a nivel de tecnología y que hace al respecto para poder disminuir las consecuencias de la tecnología.

Teoría de la contabilidad y el control

La contabilidad en una organización engloba todas las figuras contables a base de operaciones de estudio, análisis de los hechos económicos y financieros cumpliendo con los principios contables.

El trabajador tiene un rol muy importante para poder contribuir con los objetivos económicos de la empresa. La Sunat es quien establece el tipo de contabilidad que debe llevar dependiendo de la actividad económica. La contabilidad debe ser oportuna, uniforme e íntegra en base a los principios de contabilidad, a la hora de registrar y presentar los estados financieros. (Sunder, 2004).

Se realizó una evaluación de la empresa si se aplica la contabilidad adecuada y si las cuentas registradas son en base a los principios contables. Del mismo modo extrajo información de la contratación de los trabajadores, si la empresa cumple con los beneficios que exige la ley.

Teoría matemática

La teoría matemática está enfocada a que toda información obtenida sea clara, medible así evitando las pérdidas a futuro, asimismo todos los datos recolectados deben ser de forma lineal. Esta teoría su función es resolver los problemas mediante la toma de decisiones en todos los campos sea a nivel financiero, humano, material, viceversa. (Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis, 2006) .

Se determinó que la empresa no realiza una evaluación previa antes de conceder un crédito a su cliente, y si está tomando la mejor decisión para el futuro de la empresa.

Teoría financiera

La teoría financiera está enfocada de forma independiente entre el inversor y la empresa; donde el principal objetivo del inversor es incrementar sus utilidades en cada financiamiento, por otro lado, la empresa está encargada en aprobar los proyectos a desarrollarse. (Brealey;Myers;Allen, 2010).

Mediante esta teoría se determinó el porcentaje de financiamiento de la organización que requiere para cada proyecto que se efectuará.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Internacionales

Cárdenas y Velasco (2014) presentaron la siguiente investigación titulada, *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez. Estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicio de salud*, el presente informe se realizó por la alta morosidad de cartera y la insostenibilidad financiera, el objetivo principal es determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa social del Estado Hospital Erasmo Meoz, periodo 2005 - 2009, la metodología que utilizaron es tipo descriptivo, de diseño documental con técnica de procedimientos de datos, donde obtuvieron como resultado el crecimiento acelerado de los costos y gastos sin tener control del aumento de las ventas, debido a este cambio incidió de forma directa en la sostenibilidad financiera y económica del Hospital.

Carrera (2017) presento la tesis para optar el título de Contabilidad y Auditoría titulada *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*, la presente investigación se realizó por que la empresa no realiza evaluaciones para otorgar créditos a todos sus clientes, y no se está realizando de manera adecuada los cobros; el objetivo es analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método Coso I permitiendo analizar las deficiencias en la cobrabilidad. La metodología que uso para su tesis es tipo transversal enfoque cuantitativo diseño no experimental método deductivo con una población de la empresa Induplasma S.A. tomando como muestra 7 trabajadores utilizo la técnica de entrevista con instrumento cuestionario, donde obtuvo como conclusión, que la gestión de cobro no es efectiva esto se debe a la carencia de un manual de monitoreo con el fin de verificar los cumplimientos de las metas de cobranza, teniendo un sistema contable que permita tener información actualizada de la gestión de cobranza con una adecuada evaluación de los periodos de control interno que no solo se llegue a realizar en el proceso de créditos y cobranzas, las políticas de cobranza no son claras para los responsables en el proceso del crédito de esta manera la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera,

siendo necesario que se realice las correcciones basados desde el proceso de comportamiento crediticio del cliente hasta su respectiva cancelación.

Ramírez (2016) desarrolló la investigación de *Modelo Financiera En la Empresa “comercial Facilito” Dela Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*, el desarrollo de la investigación planteo debido que la empresa no cuenta con sistema de cobranza, como objetivo que planteo fue plantear un Tipo de Crédito – Cobranza con el Fin de mejorar la gestión financiera en la empresa “comercial Facilito” donde uso la metodología de enfoque explicativo, con método Inductivo – deductivo, tiene como población tiene 157 Personas y como muestra 154, la técnica que empleo es Entrevista como instrumento guía de Entrevista y método de análisis de datos fue analítico sintético donde concluyo que no existe un modelo de crédito de cobranza que permite controlar los procesos de financiamiento que otorga a sus clientes.

Durán,(2015), planteó la investigación *El control Interno de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía en el Cantón Camilo Ponce Enrique*, la presente exploración se realizó debido a que la empresa no tiene un control interno de cuentas por cobrar, su objetivo fue crear un control interno sobre las cuentas por cobrar que permita poner en práctica el proceso económico contable y así lograr resultados confiables en la presentación de los estados financieros de la empresa, la metodología que empleo es tipo exploratorio de enfoque cuantitativo con una población de 52 personas y de muestra de 34 personas la técnica que aplico es entrevista con instrumento guía de entrevista, donde concluyo que la organización no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar donde lo proporcione los resultados del equilibrio de los créditos otorgados a sus clientes, el cual es fundamental para la rotación de efectivo mediante la capacidad de liquidez de la empresa; en forma global la empresa no cuenta con políticas contables en el departamento de crédito que acceda alcanzar los mejores resultados económicos en la organización, el sistema de gestión administrativo que emplean no ofrece garantías de los resultados que se esperan en cada venta realizada, ya que se desarrollan mediante programas auxiliares como es el control de carteras.

Cunin (2017), desarrollo la investigación, *Análisis a la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa “DECO HOGAR “ S.A. en el periodo fiscal 2015 – 2016*, como objetivo principal fue Analizar el desarrollo de las cuentas por cobrar empleado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”; la metodología que uso para la presente investigación cualitativo de tipo inductivo – deductivo como técnica fue entrevista donde concluyo que se desarrolló un estudio del proceso de las cuentas por cobrar utilizando en la empresa de línea blanca y muebles donde se pudo concretar que la existencia de políticas que no se han plasmado donde el local logra situar y ganar los beneficios de una buena política de crédito genera.

De acuerdo a lo aprendido, del análisis y la entrevista realizada al gerente donde se reconoció las causas del aumento de las cuentas por cobrar de Deco Hogar.

Es fundamental resaltar que este proceso facilita la determinación de mecanismos para las ventas al crédito de la organización considerando un valor agregado a la presente exploración al expresar las pautas esenciales donde le permita a futuro a la empresa aplicar y obtener mayor rentabilidad.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Chuquizuta; Roncoy (2017) presentaron la siguiente investigación titulada, *Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. Ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013*, la presente tesis lo realizaron por el sobregiro de cuentas por cobrar el cual afecta de manera considerable en la liquidez de la empresa, donde tuvieron como objetivo principal identificar de qué manera incide el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de los Olivos, Año 2013. Usaron la metodología de tipo casuística de enfoque cuantitativo, la técnica que realizo es entrevista con instrumento cuestionario mediante el método de análisis y datos flujo grama, donde concluyeron que la mayoría de empresas realizan ventas al crédito, donde genera cuentas por cobrar ya sea por prestación de un servicio o venta de bienes, las ventas al crédito no son al 100% seguras debido a que la cuenta por cobrar puede llegar hacer una cuenta incobrable. es por ello que se debe de tener un adecuado sistema de control interno donde podremos tener un cronograma actualizado de los créditos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes; por otro lado cabe mencionar que las cuentas por cobrar ocupan un gran % de los ingresos de la empresa que venden al crédito por lo tanto si no se

realiza adecuadamente el sistema de control interno como resultado se podrá tener que las cuentas por cobrar no llegan a ser saldadas en la fecha de vencimiento y afectando en la liquidez de la empresa, sin embargo si se realiza un seguimiento y aplicación de acuerdo a los parámetros establecidos en el control interno se obtendrá mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna los créditos otorgados ayudando a mejorar la liquidez de la empresa y disminuyendo la probabilidad de incurrir en cuentas incobrables que perjudican a la estabilidad económica de la empresa. Así manteniendo organizada y supervisada el historial crediticio de los clientes.

Santiago, Valencia y Guatangari (2018). En su tesis, *La Gestión De Cuentas Por Cobrar Y la Liquidez De La Empresa Everis Perú S.A.C, Período 2012-2017*. La presente investigación se realizó por la morosidad que existe con algunos de sus clientes; por los retrasos que tienen con las facturas afectando en la liquidez de la empresa esto se da por la mala aplicación de los plazos de crédito; donde los investigadores plantearon el siguiente objetivo Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. La metodología que usaron fue de enfoque cuantitativo mediante el diseño no experimental, con el método análisis descriptivo la población que tuvieron fue La empresa, como muestra no probalístico las técnicas que usaron fue de observación y análisis documental, tuvieron como instrumento recolección de datos, mediante el método de análisis de datos Estadísticos; en la investigación obtuvieron como resultados que las cuentas por cobrar representan el mayor % de activos de la empresa, siendo esta su principal fuente de ingreso, sin embargo dicha empresa tiene una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar y ello afectando drásticamente su liquidez y concluyeron que las diferentes políticas de crédito aumentan el riesgo de la liquidez de la empresa ,no permitiendo que la empresa cobre dentro de los plazos establecidos de los créditos ya que desde el inicio del contrato no se establecen los plazos de cobro que deberían de estar reflejadas dentro de las políticas de crédito, en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con la organización ya que no se establecieron en los plazos en contrato a la empresa.

Las deficiencias políticas de cobranzas disminuyen considerablemente el capital de trabajo de la empresa periodo 2012-2017. El área de tesorería no realiza una correcta gestión de las políticas de cobranzas debido que el proceso de cobranza lo realizan cuando el plazo del

crédito esta vencida. En consecuencia, la empresa tiene cuentas por cobrar vencida que según la ratio de duración de créditos otorgados llegaron a 144 días en el periodo 2016 perjudicando el capital de trabajo para poder invertir en el desarrollo de nuevos proyectos como también el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.

La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa en el periodo 2012-2017 debido a las deficiencias que existe en las políticas de créditos y cobranzas el cual perjudica a la liquidez de la empresa donde se puede evidenciar en los ratios de prueba Defensiva que se realizó en los periodos 2012 al 2017 dando como resultado valores menores a 1.00 siendo éstos no razonables, en consecuencia la empresa para cumplir con sus obligaciones tuvo de solicitar un préstamo bancario.

Mendoza (2015), desarrollo la tesis de *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martín de Porres 2015*, donde su objetivo fue determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas del distrito de San Martín de Porres 2015; la metodología que empleo es de tipo descriptivo correlacional de población tuvo 40 personas y como muestra 36 trabajadores la técnica que usó es encuesta ; donde concluyo que la administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas, asimismo se pudo determinar que las empresas manejan una deficiente gestión de las cuentas por cobrar llegando a tener como consecuencia no tienen suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y continuar con sus actividades, asimismo cabe resaltar que existe algunas empresas que si manejan una política de crédito eficiente donde les permite objeten liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo u continuar de manera óptima.

De otro lado la Hipótesis planteada fue valida y aceptado donde las políticas de crédito si influye en la liquidez de las empresas de ferretería asimismo se llegó a la conclusión que las empresas desarrollan de forma inadecuada sus créditos ya sea en limites o plazos de crédito en el cual no se genera una liquidez esperada.

Las cuentas por cobrar si incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras, donde las empresas no examinan de forma adecuada la capacidad de pago de sus clientes generando una falta de liquidez en las empresas donde puedan cubrir en el momento con sus compromisos con proveedores, Empleados y pago de sus impuestos.

Carrasco y Farro (2014) realizaron la siguiente tesis titulada *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de las empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L para mejorar la Eficiencia y Gestión , Durante el periodo 2012*; la presente investigación tuvo como objetivo Evaluara el Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de trasporte y servicio y plantear mejorar la eficiencia y Gestión en el Departamento, la metodología que empleo es documental de Tipo Descriptivo, de instrumento realizo gráficos; donde concluyo que el control interno de las cuentas por cobrar si influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, con el cual se comprobó que el control interno no se emplea de forma eficiente y efectiva debido a la carencia de supervisión, en el cual se realizan procedimientos negligentes limitando el desarrollo óptimo de las actividades.

Una vez realizada la evaluación del control interno a través de los componentes del control se descubrió que en el área de cobranzas de la empresa de transportes , no se aplican control interno de forma eficientes, asimismo no existe supervisión permanente, el personal no recibe capacitaciones para desarrollar sus actividades de forma óptima , el personal de crédito no realiza de forma adecuada la evaluación crediticia de sus clientes, en la empresa existe políticas de cobranza no siendo las más adecuadas, no existe controles preventivos que examinen el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, es necesario sugerir mejorar en cuento a políticas y procedimientos crediticios y cobranzas esto siendo de gran beneficio en la utilidad.

Del mismo modo el personal tiene una mejora en el área de créditos y cobranzas y así poder obtener los resultados que la empresa desea.

Barrientos y Garro (2017) realizaron la siguiente Investigación titulada *la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.R.l período 2015 y 2016*; la presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de cuentas por cobrar que influyen en la situación financiera de la empresa S.R.L, la metodología que desarrollo es de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el instrumento que empleo es guía de entrevista con método de análisis estadístico; donde concluyo que la gestión de cuentas por cobrar influye positivamente en la situación financiera; donde con una buena aplicación de las políticas de

crédito y cobranza se logra cumplir con los objetivos asimismo indica que un buen manejo de cuentas por cobrar convierte en efectivo en un menor tiempo así teniendo una liquidez y un menor endeudamiento.

2.3 Marco conceptual

Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar son obligaciones de terceros con la empresa, en la cual se clasifican de dos formas uno que es por las operaciones de la empresa, donde el cliente tiene una deuda por los bienes o servicios prestados el cual obtuvo un crédito, el cliente tiene un plazo de pago dependiendo de la organización de su política de cobranza, sin embargo no todas las cuentas por cobrar son canceladas, llegando así a tener una cuenta incobrable o un gasto esto dependerá del tiempo de crédito otorgado; la segunda forma es las cuentas por cobrar no correspondientes a la operación de la empresa, esto quiere decir que son préstamos y anticipos a empleados, accionistas o socios. (Meza, 2007).

Se pudo evaluar el nivel de cuentas por cobrar si son por la actividad comercial de la empresa o son préstamos a accionistas o trabajadores y si los créditos otorgados se están cobrando a tiempo.

Las cuentas por cobrar es responsabilidad de las dos posiciones tanto como el que otorga el crédito y el beneficiado donde de una parte recibe efectivo y debe de cobrar dentro del plazo de crédito, y del otro lado el cliente debe de cumplir con los pagos realizar los depósitos el monto correspondiente de la factura; las cuentas de control nos ayudan a determinar si las cuentas por cobrar son activos circulantes, quiere decir si es menor o igual a un año si estas es mayor a un año son cuentas por cobrar a largo plazo. (Charles; Srikant; Madhav, , 2010).

Nos ayudó a determinar si las cuentas por cobrar que figuran en los estados financieros son montos que coinciden con las facturas y si se cobraron dentro de los plazos establecidos.

El periodo de pago por el deudor dependerá sobre la política de crédito otorgado por el acreedor. La organización podrá realizar una rotación de efectivo cuanto más rápido pagan los clientes sin morosidad, y la mayoría de sus cuentas por cobrar no son a largo plazo (Crespo, 2010).

Por medio de este concepto se analizó si el área encargado está realizando los cobros correspondientes dentro del plazo y no con morosidad.

Esta cuenta pertenece al elemento 1 del plan contable general empresarial es parte del activo exigible, cumple un rol muy importante en los estados financieros ya que podremos determinar los saldos de las deudas de los clientes, asimismo se reconocerá las deudas que son incobrables. Del mismo modo se podrá diagnosticar si los datos de las cuentas por cobrar registrados son auténticos y tienen operaciones de ventas realizadas. (Garcia , 2011). Se pudo determinar los saldos por cobrar si coinciden con los estados financieros.

Cada empresa dependiendo de su rubro, maneja diferentes políticas de cuentas por cobrar esto dependerá de muchos factores, así como los plazos, monto de la venta realizada, garantías e intereses. (Campos , 2017).

De esta manera se identificó si toda la cartera de clientes cumple con los plazos de crédito establecido.

Políticas de crédito

Son plazos establecidos que se otorga en base a las políticas del periodo de crédito y en evaluación del historial creditico, cabe resaltar que cuanto más largo sea el plazo de crédito incita mayor ventas, sin embargo tiene costos financieros al retener el capital de trabajo aumentando la cartera y reduciendo la rotación de efectivo (Perdomo Moreno, 2002).

La implementación de cronogramas de pagos fomentó un mayor control en las cobranzas respecto a las fechas establecidas convirtiéndose en una gran herramienta para dar seguimiento a los créditos otorgados, ayudando a mejorar en la rotación de capital de trabajo.

La política de crédito consiste en establecer lineamientos para decidir si se debe otorgar crédito a un cliente dependiendo del nivel de riesgo crediticio, la política de créditos depende de los plazos, del precio y del bien o servicio que brinda la empresa (Cordova , Gestión Financiera, 2012).

Se Evaluó cuáles son las políticas de crédito otorgados a los clientes, si se está respetando el contrato adecuado sobre las políticas establecidos por la empresa.

Riesgos de Crédito

Son créditos otorgados a un cliente lo cual genera una posibilidad o probabilidad de que este incumpla en cancelar las cuotas establecidas por ambas partes y a su vez lleva a la empresa acreedora a incrementar su riesgo respecto a los movimientos financieros y como posible consecuencia disminuir su utilidad. (Jorion , 2003).

Fortalece el procedimiento establecido del área de cobranzas para disminuir las posibles consecuencias de una mala gestión o establecer flujos que contrarresten los perjuicios que pueda ocasionar.

Son procesos de evaluación crediticios para determinar si se otorga o no los créditos teniendo en cuenta los precios y tiempo del financiamiento, para designar un crédito es muy importante tener en cuenta

Carácter: son conjunto de propiedades está relacionado directamente con el cliente quien se preocupa en pagar a la fecha de vencimiento los créditos.

Capacidad: Es la posibilidad de pagar de sus créditos en la fecha de vencimiento.

Capital: Es un requisito importante tener en cuenta la liquidez que tiene la empresa al cual se otorgará el crédito, mediante ello se podrá tener una seguridad de pago ya sea de corto o largo plazo.

Condición: mediante este tipo de negociaciones se podrá disminuir el riesgo crediticio.

Colateral: son los activos que posee la empresa el cual deja en garantía para cumplir con los créditos otorgados.

Cobertura: Es un requisito principal para poder otorgar un crédito, donde la empresa tiene un tipo de seguro indemnizar posibles pérdidas. (Del Valle, 2018).

Se analizó si las empresas tienen en cuenta las 5 c's para poder otorgar un crédito a su cliente para disminuir los riesgos de crédito.

Técnicas de cobranza

Conociendo los daños que causan las deudas no canceladas o la prolongación de estas se emplean estrategias y técnicas de cobranza lo cual permite disminuir de forma considerable las deudas vencidas que tiene la organización (Morales Castro, 2014).

El desarrollo de nuevas herramientas de control y prevención logra un impacto positivo en la administración y disposición del presupuesto con que cuenta la empresa permitiendo maximizar la utilidad de la empresa.

Son técnicas estratégicas para poder realizar un cobro, esto dependerá del uso adecuado de las técnicas de cobranza para reducir considerablemente las carteras vencidas, asimismo es muy importante realizar un análisis a la cartera de clientes según los resultados obtenidos establecer el desarrollo adecuado de la gestión de cobranza (Lawrence, 2012)

Se determinó si toda la información sobre el uso de las técnicas de cobranza si se está desarrollando de forma correcta.

Corto plazo

Las cuentas por cobrar a corto plazo son créditos otorgados dentro de un año; asimismo una cuenta a corto plazo tiene un beneficio tanto para el deudor y el acreedor; al deudor no le genera pagar muchos intereses y a la empresa le favorece en la rotación de efectivo llegando a tener una liquidez a corto plazo. (Crespo, 2010).

Las cuentas por cobrar a corto plazo ayudan a la empresa a tener liquidez a corto plazo para poder hacer frente a sus obligaciones en el período

Largo plazo

Las cuentas a largo plazo se originan en base a la venta realizada por bienes o prestación de servicios, son cuentas mayor a un año, por lo tanto es preferible evitar adeudo a largo plazo porque se termina pagando mucho más, debido a su naturaleza de riesgo que de manera inherente tendrá consigo (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Evaluar las cuentas a largo plazo, la empresa debe de evitar este tipo de cuentas ya que son considerados dudosa y en un futuro en convertirse en una cuenta incobrable.

Alto

Cuando el riesgo de crédito es alto de la empresa, puede ser debido a la no evaluación correcta del personal para consignar un crédito al cliente teniendo así un porcentaje considerable de cuentas por cobrar, por parte del solicitante del crédito llega a tener un riesgo alto por el nivel de cuentas por pagar o retrasos en sus pagos correspondientes (Navarro , 2007).

Se podrá obtener información sobre el uso de las técnicas de cobranza y si se está desarrollando de forma correcta.

Bajo

Cuando el riesgo de crédito es bajo no afecta significativamente en sus obligaciones a corto plazo de la empresa, la deuda puede ser asumida por la organización sin que afecte en la actividad económica (Lozano; Marsano, 2017).

Determinar el porcentaje de las cuentas por cobrar son riesgos bajos en el cual la organización no se ve afectada por el incumplimiento de sus obligaciones del cliente.

Cartas

Se realizan después de la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar, donde la carta debe contener buenos términos recordando al cliente la factura vencida en caso que la empresa deudora no llega a pagar dentro de los plazos establecidos en la carta se envía una carta notarial (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Evaluar el nivel de clientes que no pagan en los plazos establecidos de los créditos otorgados y necesariamente se tiene que enviar cartas para poder cobrar.

Llamadas Telefónicas

Esta técnica comúnmente lo realiza el gerente de crédito para exigir consumidor el pago y negociar con un nuevo plazo de pago (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Se pudo comprobar si efectivamente las llamadas lo realizan el personal encargado y si llegan a un acuerdo con el cliente para el pronto pago.

Visitas personales

Es la técnica más usada en las empresas, donde el acreedor asigna a un personal para realizar las visitas al cliente y recordarle las cuentas por pagar que tiene (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Se estudió que la empresa desarrolla la técnica de visitas personales a sus clientes para poder cobrar las facturas.

Acción Legal

Es el último paso de las técnicas de cobranza, siendo muy costoso el proceso sin embargo la empresa deudora puede cumplir con sus obligaciones, de otro lado la empresa puede declararse en quiebra y no pagar la deuda que tiene (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Se analizó de todas las ventas realizadas cuanto es el porcentaje que se cobra mediante este método.

Cuentas incobrables

Se convierten en cuentas incobrables cuando no se tiene éxito en los cobros, asimismo se da por la flexibilidad de los créditos otorgados y la no evaluación de los riesgos crediticos. Se convierten en cuentas incobrables dependiendo de las políticas de créditos otorgados (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).

Se pudo dictaminar el nivel de cuentas incobrables que tiene la empresa.

Liquidez

La liquidez es la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es medible y se puede calcular según las ratios financieras. Son activos corrientes el efectivo, saldos bancarios y efectivo líquido que se pueda convertir en efectivo sin tener pérdida de valor como son los inventarios y cuentas por cobrar. (Lawrence, 2012)

Se realizó un análisis sobre la empresa si tiene liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Riesgo

Son contingencias de posibles pérdidas. Siendo los más riesgosos los activos. El riesgo es medible donde se puede emplear tablas para cuantificar los riesgos, mediante criterios específicos (Lawrence, 2012)

Se encontró cuál es el nivel de riesgo de sus activos que tiene la empresa.

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

La empresa peruana con 9 años de experiencia en el rubro de comercialización de diversos productos; como ferretería, útiles de oficina y servicios de implementación de oficinas y

viviendas, todo ellos focalizados en la calidad del producto o servicio que se entrega a los clientes.

El fortalecimiento y desarrollo estratégico de la empresa se sustenta a basa del liderazgo de las marcas que ofrece dependiendo del tipo de cliente; la diversificación y calidad de los productos y servicios que vende permite a la empresa generar concordancia que garantizan una estructura diversificada, capaz de desarrollarse con éxito con su entrono que es altamente competitivo.

Misión

Mantener el liderazgo con cada uno de los clientes mediante la comercialización de bienes a través de marcas garantizadas a precios competitivos ofreciendo un reparto gratuito.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, anhelamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes con bienes y servicios de alta calidad y ser la primera opción.

2.4.2 Marco legal de la empresa

La Organización está constituida bajo la base legal del año 2008, quien está a cargo es la ley de sociedades, donde fue inscrita en la Superintendencia de Registro Públicos bajo la denominación de Sociedad Anónima Cerrada, asimismo se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores (venta a las Instituciones Públicas); inscrita en la Superintendencia de Administración, autorizada por el T.U.O de la ley General de Impuesto a las ventas y ley del Impuesto a la Renta; lleva una contabilidad completa autorizado por la Sunat.

En la parte Laboral la empresa otorga todos los beneficios sociales para los trabajadores adicional para los operarios cuenta con seguro SCTR.

2.4.3 Actividad económica de la empresa

La empresa se dedica a la venta al por menor y mayor de bienes diversos y prestación de servicios a personas naturales o sociedades del sector público o privado.

Para poder brindar un buen servicio y una adecuada venta a nivel comercial y de ambiente la empresa tiene en conocimiento sobre las normas legales y dependiendo a cada uno de ellos poder realizar su aplicación adecuada.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

La empresa se encuentra en el Régimen General, de acuerdo a al Régimen tributario; cuenta con una buena información tributaria a base de los principios de contabilidad y la correcta aplicación de las normas, esto dando como resultado que a la fecha no cuenta con incumplimientos tributarios o con órdenes de pago así como todas las esquelas que llegaron por parte de la Sunat fueron Archivadas; la empresa no tiene deuda pendiente de pago de los beneficios sociales a sus trabajadores (ESSALUD).La empresa presenta de manera oportuna y adecuada las declaraciones mensuales con el PDT 621 y anuales PDT 601.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

La empresa tiene ventas anuales mayores a 1 millón y medio esto genera que la empresa tenga gastos e ingresos, donde los gastos son debido a los cumplimientos tributarios que se paga base al 2% por las ventas realizadas. La empresa a pesar que tiene un alto índice de cuentas por cobrar llega a cumplir con sus obligaciones corrientes; sin embargo, en la actualidad la mayoría de su capital de trabajo son créditos financieros, préstamos Hipotecarios para las cartas de finanzas.

2.4.6 Proyectos actuales

La empresa en la Actualidad cuenta con 18 proyectos aprobados de los cuales el 60% son para el sector público y estas se dividen en un 70% son para ejecución o prestación de servicios y el

resto para entrega de bienes; donde y el 30% restante son proyectos del sector privado y la mayoría son para entrega de bienes, aportando de manera considerable en las ventas de la empresa.

2.4.7 Perspectiva empresarial

La empresa comercializadora ha logrado un crecimiento durante su trayectoria en el mercado, donde ha realizado alianzas estratégicas con las fábricas de los bienes que vende, para lograr tener un precio competitivo.

La empresa ha ido evolucionando a nivel de gestión empresarial, habiendo uso de forma correcta el nuevo sistema instalado.

Actualmente se encuentra realizando proyectos para tener sucursales en 3 provincias como es en Arequipa, Piura y Cusco, llegaron a eligió los lugares debido a los resultados obtenidos por las encuestas realizadas por la empresa.

A nivel de Tecnología la empresa se encuentra en proceso de desarrollo, siendo una fuente importante la tecnología que permita mejorar en el posicionamiento y competir en el mercado.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se basa en conocimientos, recopilación de información de datos específicos para poder tener un reporte adecuado y otorgar sugerencias para la mejora del problema de la empresa. (Bonilla,Rodriguez , 2005).

Se realizó el cruce de información entre el área de cobranzas y contabilidad sobre las cuentas por cobrar mediante las facturas que coincidan con el balance general.

Método: Estudio de caso analítico

Mediante este método podremos verificar la información recolectada si aporta de manera favorable en la investigación, a través de ello realizar interpretaciones y explicaciones sobre la problemática de la empresa. (Castro, 2010).

Mediante la recolección de información basándose en los estados financieros se analizó y evaluó las partidas cuentas por cobrar.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Cuentas por Cobrar

La cuenta por cobrar se puede definir como importes de créditos de bienes o servicios de clientes a la empresa donde se usa técnicas para el pronto cobro, las cuentas por cobrar son activas y pueden ser derivadas de las opresiones de la empresa y las no derivadas que son prestamos, anticipos a los empleados o accionistas.

Tabla 1: Categorización de Cuentas por cobrar

Sub categorías	Indicadores	Ítem
		Corto Plazo
Políticas de Crédito		Largo Plazo
Riesgos de crédito		Alto
		Baja
Técnicas de cobranza		Cartas
		Llamadas Telefónicas
		Visitas personales
		Acción Legal

3.3 Unidades informantes

Gerente financiero

El Gerente financiero su función consiste en analizar la información financiera por medio de del balance general y estados de resultados con el fin de aumentar la rentabilidad y flujo de caja desarrollando políticas estratégicas que permitan mejorar el proceso de créditos y cobranza (Tarcica; Gonzales, 2013).

Mediante la obtención de la documentación se determinó la aplicación de las políticas de cobranza en función a los créditos otorgados.

Gerente de ventas

Su función es generar el mayor Ingreso posible de acuerdo a las estrategias que evalúe, estructure y ejecute de manera que trabajando en conjunto puedan llegar a la meta planteada inicialmente; realizando la evaluación del historial del riesgo crediticio para asignar los plazos de crédito (Tarcica; Gonzales, 2013).

Según la información recolectada del total de ventas realizadas, evaluó el porcentaje de ventas al crédito y el nivel de clientes morosos.

3.4 Técnicas e instrumentos

Mediante esta técnica nos permite realizar cuestionarios para poder obtener información sobre el tema de interés donde el cuestionario tiene que ser de forma clara y sencilla para el entrevistado, las personas entrevistadas tienen que ser clave para obtener un reporte adecuado sobre la investigación (Aguilar; Barroso, 2015).

Esta técnica nos ayudó a obtener una adecuada información sobre las cuentas por cobrar y nos permitió analizar sobre la problemática de la empresa

Instrumento: Guía de entrevista

Este instrumento nos sirve como apoyo para poder realizar las entrevistas de forma ordenada y poder recordar los temas, donde cada pregunta debe de ser claro y en un lenguaje común. (Bonilla; Rodriguez , 2005).

Mediante este instrumento se realizó una encuesta adecuada siguiendo los mismos pasos, temas a todos los entrevistados.

3.5 Procedimiento

Seguimos una Serie de pasos como son

Se solicitó permiso para hacer uso de la información de la empresa.

Se realizó la construcción de matrices.

Se desarrolló los instrumentos mediante ala entrevista

Se elaboró la triangulación de datos.

Se preparó la redacción de las conclusiones.

3.6 Análisis de datos**Triangulación de datos**

La presente investigación examina de manera amplia y completa de la recolección de datos de las diferentes informaciones obtenidas, ya sea por medio de programas informáticos para así poder tener una indagación clara y evitar las contradicciones. (Hernández; Fernández; Collado;Baptista, 2010).

Se aplicó para obtener información sobre el problema de la empresa mediante entrevistas a las áreas correspondientes.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

4.1.1 Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

En la presente investigación se analizó la condición de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, por lo tanto, se desarrolló análisis de la información financiera de la empresa, para mayor veracidad de los resultados se desarrolló entrevistas al gerente financiero, gerentes de ventas y al contador.

Obteniendo los resultados de los entrevistados de los trabajadores de la empresa, nos manifestaron que las cuenta por cobrar forma parte del activo, como es el capital de trabajo y las cuentas por pagar a corto plazo; las cuentas por cobrar se generan en base de las ventas realizadas de los bienes o la prestación de servicio que brinda la empresa.

También nos manifestaron que un gran porcentaje de clientes de la empresa son del sector público y la otra parte es del sector privado, cabe resaltar las cuentas por cobrar de las entidades del estado del año 2016 en su mayoría pasaron a cuentas por cobrar mayores a un año, sin embargo son pocos los créditos otorgados que llegaron a ser incobrables, esto se dio a que la empresa entrego mercadería sin orden de compra y sin contrato, por el cual al cambio de gestión la empresa no tenía un documento probatorio para poder recuperar los créditos otorgados.

Por otro lado, los clientes del sector privado son los que más cumplen los pagos, sin embargo, si las cuentas pasaron a ser mayores a un año son pocos los que cumplieron ya en oportunidades las cuentas se convirtieron en incobrables, dado a que las empresas para no cumplir con su obligación se declaraban en quiebra.

La empresa maneja dos rubros que es venta de bienes y prestación de servicio; donde tiene más cuentas por cobrar son en la venta de bienes debido a que los contratos que realiza con los clientes del sector privado lo realiza mediante llamadas telefónicas, por lo que no existe

un contrato formal y solo el acuerdo de manera verbal las empresas a quienes se otorgaron los créditos en un plazo determinado no cumplen con los pagos y así llegando a tener más cuentas por cobrar.

Por otra parte, con el sector público la empresa por tener más ventas autoriza al personal para la entrega de una mercadería solo con guía de remisión y al no existir una orden de compra o contrato formal, la empresa tiene el riesgo de no poder cobrar al cliente o en su defecto tener más gasto que ganancia para poder realizar el cobro; mientras que la entidad realiza la orden de compra los plazos de los créditos que son reflejados en las cotizaciones ya vencieron debido a que la mayoría los plazos de cobros con órdenes directas son a 30 días, de tal forma la empresa va reduciendo su capital de trabajo y aumentando las cuentas por cobrar.

Asimismo, nos manifestaron que, si la empresa tendría un control adecuado y un manejo eficiente de las cuentas por cobrar, estas se recuperación dentro de los plazos establecidos, sin embargo, como la empresa no cuenta con una eficaz gestión de cobranzas se ve afectada en la liquidez.

La condición de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora en el año 2016-2017 es en exceso, en muchos casos tienen la condición incierta, esto se debe a que existe un gran porcentaje de cuentas por cobrar a largo plazo y los de corto plazo no se cobran en los plazos estipulados, conllevando en muchos casos a tener cuentas incobrables asimismo también se da por no realizar análisis de riesgo crediticio de los clientes a quienes se ofrece ventas al crédito.

La empresa comercializadora tiene un exceso de cuentas por cobrar debido a que el personal no desarrolla adecuadamente el control o seguimiento para recuperar los créditos otorgados, de tal manera la empresa se ve afectada con el efectivo que maneja, ya que al tener exceso de cobranzas no tiene capital suficiente para continuar con sus actividades.

Por ende, los resultados obtenidos se concuerdan con la teoría que mencionó (Resico, 2008).Indicando que en una organización es de suma importancia tener en cuenta el nivel

económico, basados en los gastos y costos en las ventas que se realiza y las ventas dependerán del nivel estadístico de la liquidez de la empresa ya que no es bueno tener un gran número de ventas si estas no te dan una buena ganancia sino al contrario.

Asimismo, también coincide con la teoría que señaló (Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis, 2006) .Donde nos dicen que toda información recolectada, obtenida debe ser de forma lineal, clara y medible así poder evitar pérdidas a futuro, asimismo esta teoría su principal función es dar solución a los problemas en una organización a través de la toma de decisiones en los diferentes campos que lo requiere.

4.1.2 Evaluar la política de crédito de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

Se evaluó las políticas de créditos de la empresa comercializadora mediante las entrevistas realizadas a través de las sub categorías que es las políticas de crédito, donde se encontraron sub categorías relacionadas como son corto plazo y largo plazo.

Las cuentas por cobrar de la empresa comercial entre el año 2016-2017 en los dos rubros de venta de bienes y prestación de servicio no cumplen con las políticas establecidas de los créditos otorgados a sus clientes de corto y largo plazo, esto se debe a que las políticas de la empresa son muy factibles para los clientes y poco deficientes para su cobranza, asimismo no cuenta con políticas de medición y no realiza nuevos métodos para recuperar las cuentas por cobrar, del mismo modo no efectúa una evaluación previa para conceder los créditos a sus clientes.

Las cuentas por cobrar a corto plazo que son de 30 a 60 días son a tanto las entidades del estado como a las entidades privadas, cabe resaltar si la empresa entrega un bien al sector público si es que hay una orden de compra o contrato asimismo si la empresa cumple en entregar el bien dentro de los plazos que ofertaron y los productos cumplen con los términos de referencia, las entidades cumplen con los plazos de los créditos otorgados.

En caso con las entidades del sector privado la empresa otorga créditos a corto plazo sin embargo no realiza los contratos formales al contrario se da mediante llamadas, al no contar con

un documento y el personal encargado no tiene un cronograma de cobro, así la gran parte de las cuentas se inicia del proceso de cobro los 90 días, y estas convirtiéndose en un futuro ser parte de cuentas incobrables; en tal sentido la empresa al no tener una adecuada política de crédito, tiene muchas cuentas por cobrar.

Por otro lado, las cuentas a largo plazo en entidades públicas en su mayoría son de los bienes entregados sin ningún contrato o documento que acredite que la empresa a realizado la entrega de dichos materiales, esto se da mediante un mutuo acuerdo verbal entre el deudor y el acreedor, esto conllevando a tener cuentas por cobrar a largo plazo y en algunas oportunidades llegando a convertirse cuentas condonadas, en tal sentido la empresa reduce su capital de trabajo y el efectivo para que la empresa pueda hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Del mismo modo si la empresa realizaría una contabilidad adecuada de acuerdo a los principios contables asimismo si emplea nuevos métodos de políticas de cobranzas, la empresa no tendría problemas con la liquidez, el capital del trabajo y para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

En el cual coincido con (Sunder, 2004). Quien demostró que la contabilidad cumple un rol muy importante en una organización de acuerdo a las políticas contables, según las operaciones de estudios análisis de los estados financieros, toda información debe ser de acuerdo a los principios contables, toda empresa debe de llevar una contabilidad según sus actividad económica y quien es el ente encargado de designar es la SUNAT, del mismo modo la contabilidad debe de ser integra según los principios contables, a la hora de registrar y presentar los estados financieros

La organización al no recaudar en los plazos establecidos se ve afectada en la liquidez; los créditos otorgados a sus clientes de 30 a 60 días son considerables sin embargo las cuentas mayores a 90 días son excesivas y para seguridad de la empresa debería de realizar una evaluación previa y toda cuenta próxima a vencerse en un año deberían estar saldadas para no tener cuentas en condición de incobrables, ya que en muchas oportunidades llegaron contar con este tipo de cuenta, todo esto se evitaría si la empresa realiza un adecuado análisis a sus clientes.

Cabe resaltar que la empresa en su mayoría los créditos que ofrece son de demasiado plazos como es de 90 a 120 días y las cuentas de 30 a 60 días no se cobra dentro de lo establecido así llegando a tener un exceso de cuentas por cobrar, esto se debe a que la empresa no cuenta con el personal calificado para realizar las gestiones eficientes para su cobranza oportuna asimismo el personal no realizan conciliaciones de los saldos entre el área de créditos y cobranzas mucho menos desarrollar estimaciones de las cuentas incobrables y así llegando a tener una rotación de cobranza muy deficiente y un riesgo muy alto.

En conclusión, todos los entrevistados coincidieron que la empresa al no tener las políticas de créditos bien definidas y las veces que hace uso de ello son políticas muy accesibles para los clientes sin embargo son deficientes a la hora de los cobros, asimismo la empresa otorga créditos a sus clientes con plazos extendidos donde la empresa se ve afectada directamente en su liquidez.

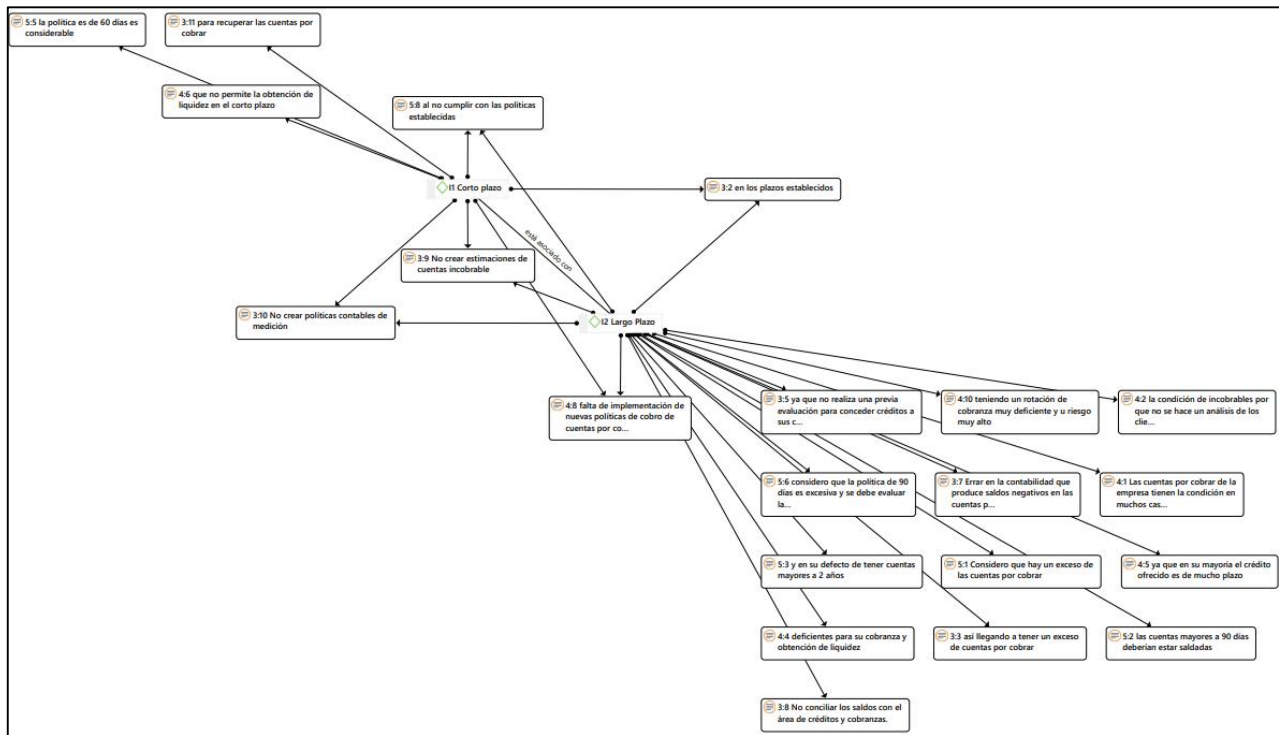


Figura 1: Resultado de la Sub categoría de Políticas de Crédito

4.1.3 Analizar el nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

La sub categoría riesgo de crédito está relacionada de forma directa con las cuentas por cobrar, dado que dependiendo del riesgo de crédito la empresa puede optar por conceder el crédito y no afectar con el capital de trabajo, y no incumplir con sus obligaciones a corto plazo para así no tener un déficit de liquidez y un riesgo de crédito alto, como señalo el entrevistado 2 que la empresa en el año 2016-2017 tuvo un alto riesgo de crédito esto se dio a la falta de implementación de nuevas políticas de cobro.

Asimismo, el mismo entrevistado señala que la empresa al no optar por nuevos métodos de políticas aumenta las cuentas por cobrar donde el más afectados es el indicador de cobranza en el cual se vio reflejado con un déficit, así llegando a tener la empresa una rotación de cobranza muy deficiente y un riesgo muy alto.

Considero que el entrevistados dos guarda relación con lo que dice (Von, 1989). Donde nos indica que el uso de la tecnología es muy importante en una organización ya que se puede implementar debido a que la empresa si implementaría un como es un software o sistema que optimiza los procesos de cobranza, vendría a ser de gran apoyo en la recuperación de las cuentas por cobrar y así la empresa podría desarrollarse mucho mejor. Por otro lado, nos indica que muchas veces las empresas no encuentran un equilibrio estable si no tienen variaciones económicas esto es debido a la oferta y la demanda, debido a que el riesgo de crédito es el más sistemático, es decir que no solo afecta a nivel organizacional sino también a nivel externo, al no pagar a la SUNAT. Del mismo modo coincide la teoría de (Sunder, 2004). Que nos indica que toda contabilidad en una empresa debe ser oportuna, uniforme e integra en base a los principios de contabilidad, a la hora de registrar y presentar los estados financieros ya que la empresa si llegaría a implementar nuevas políticas de cobranza, mejoraría en la economía.

Del mismo modo el entrevistado uno nos indica que el riesgo que tiene la empresa es tener un error en la contabilidad que produce saldos negativos en las cuentas por cobrar, asimismo nos indica que el área de contabilidad no elabora las conciliaciones de los saldos entre las áreas de créditos y cobranzas, no crea estimaciones de las cuentas incobrables, asimismo no

indica que la empresa no cuenta con políticas contables de medición para recuperar las cuentas por cobrar.

El entrevistado número 3 no indica que su principal riesgo que tiene la empresa es de liquidez, debido al no cumplimiento de las políticas establecidas, afecta directamente con el ingreso de efectivo, si la empresa continúa acumulando cuentas por cobrar, la organización va tener una falta de liquidez y al mismo tiempo limitar con su actividad y tener problemas con los pagos como es con el personal, pagos a los bancos, proveedores y con los pagos de los tributos.

La empresa al no realizar evaluaciones de créditos a las entidades públicas como privadas y al solo preocuparse en la venta llega a tener un alto riesgo de crédito otorgados a sus clientes ya que al no tener algo que pueda abalar si en caso la empresa quien fue concedida el crédito no pague a la empresa pueda vender y recuperar su capital, o caso contrario realizar un contrato donde se estipulan los términos y condiciones en caso que el deudor no cumpla con el contrato.

Se concluyó que el riesgo de crédito de la empresa comercial en el periodo 2016 – 2017, según los resultados obtenidos la empresa cuenta en su mayoría con un riesgo de crédito alto, esto se debe a que no realiza una previa evaluación para otorgar créditos a sus clientes y llegando a tener un riesgo de crédito, fuera de los parámetros aceptables, que son establecidos en las políticas y así no permitiendo alcanzar con sus objetivos de rentabilidad y eficacia en la organización, llegando a tener el indicador de cobranza en déficit, del mismo modo la empresa no efectúa una adecuada contabilidad en los saldos negativos en las cuentas por cobrar, no realiza las estimaciones de las cuentas incobrables, no desarrolla la gestión legal provisión de cobranza dudosa para su posterior castigo de la cuenta y al no efectuar las evaluaciones correspondientes la empresa en muchas oportunidades tiene cuentas por cobrar a largo plazo y cuentas condonadas; cabe mencionar el riesgo principal que tiene la organización es de liquidez, ya que al no realizar las evaluaciones y no cumplir con las políticas de créditos afecta

directamente en el ingreso de efectivo y al tener acumulado cuentas por cobrar perjudica en la liquidez, teniendo así una rotación de cobranza muy deficiente y un riesgo muy alto.

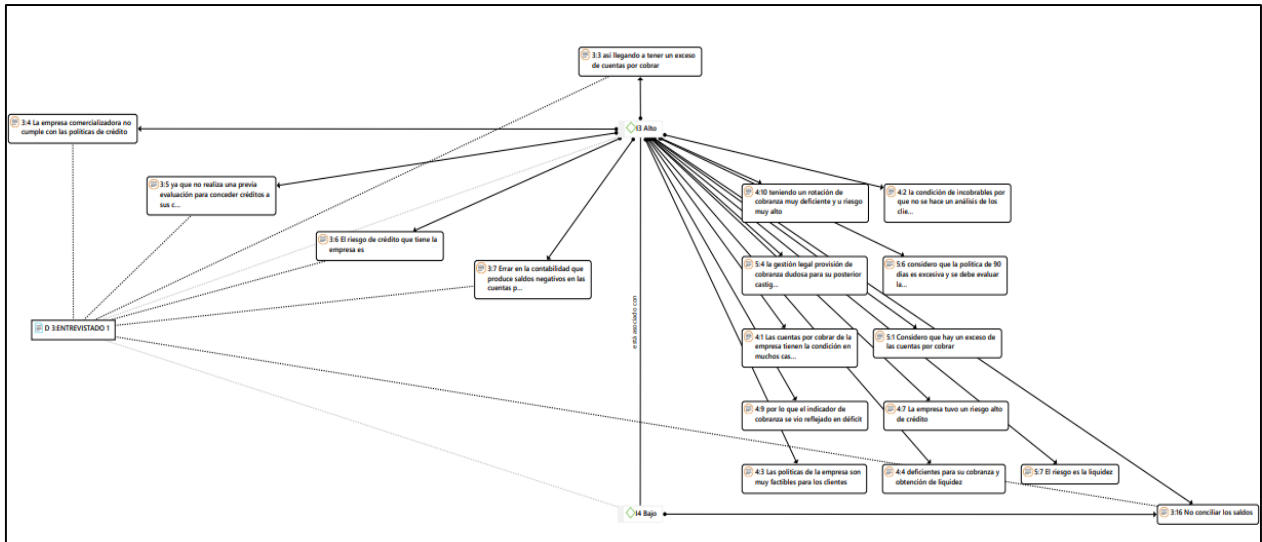


Figura 2: Resultados de la sub categoría Riesgo de Crédito

4.1.4 Verificar cuales son las técnicas de cobranza de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.

La empresa comercializadora en el año 2016 2017, según los entrevistados nos informaron que las técnicas que emplearon para poder recuperar las cuentas por cobrar son cinco.

Donde la técnica de cobranza que más empleo fue mediante llamadas telefónicas recordándole a los clientes la cuenta pendiente que tienen, llegando así a un acuerdo con el deudor dándole nuevos plazos de pago y así recuperar las cuentas por cobrar, en muchas oportunidades funcionó con los clientes nuevos, sin embargo el personal realizaba esta técnica cuando los plazos ya se habían vencido y llegando así a tener más cuentas por cobrar; la empresa no contaba con un sistema que realice un seguimiento adecuado y el personal no tenía un cronograma de los créditos próximos a vencer, de esta forma las cuentas por cobrar se llegaban a acumular afectando con la economía de la organización.

Asimismo, los nuevos plazos que la empresa acordaba con el cliente no realizaban un documento formal sino de forma verbal, el cual no se tenía un medio probatorio para comprobar que los plazos que se acordaron ya se vencieron.

La empresa necesita realizar contratos mediante documentos sobre por créditos otorgados y así el cliente pueda cumplir con los plazos pactados.

La segunda opción que empleó la empresa es asignar a un personal para que realice las visitas a sus locales u oficinas de los clientes que no cumplían en pagar los créditos otorgados, teniendo en cuenta que los plazos ya se había vencido el personal tenía una semana para realizar el cobro correspondiente, si a pesar de las visitas el cliente continuaba con la deuda se continuaba con la tercera opción.

Se enviaron cartas simples donde le indicaba que tenía un plazo limitado para realizar el pago correspondiente si el cliente hace omiso a la carta la empresa decide por enviar una nueva carta notarialmente donde le indica si no cumple con los pagos correspondientes se optara la vía legal.

En muchas oportunidades a la empresa tuvo que optar por la última técnica que es acción legal, donde tuvo que presentar el original del documento probatorio para poder cobrar. Donde el primer paso que se siguió fue la notificación del cobro y la conciliación entre el deudor u el acreedor.

Sin embargo, con las empresas del sector privado, en muchas oportunidades no llegaron a un buen acuerdo donde la empresa tuvo que solicitar el embargo de sus bienes; de la otra parte el demandado tiene un plazo para que pueda ejercer su defensa. En muchas oportunidades las empresas quienes accedieron a los créditos se negaron en pagar y se declararon en quiebra perjudicándole a un más en la liquidez de la empresa.

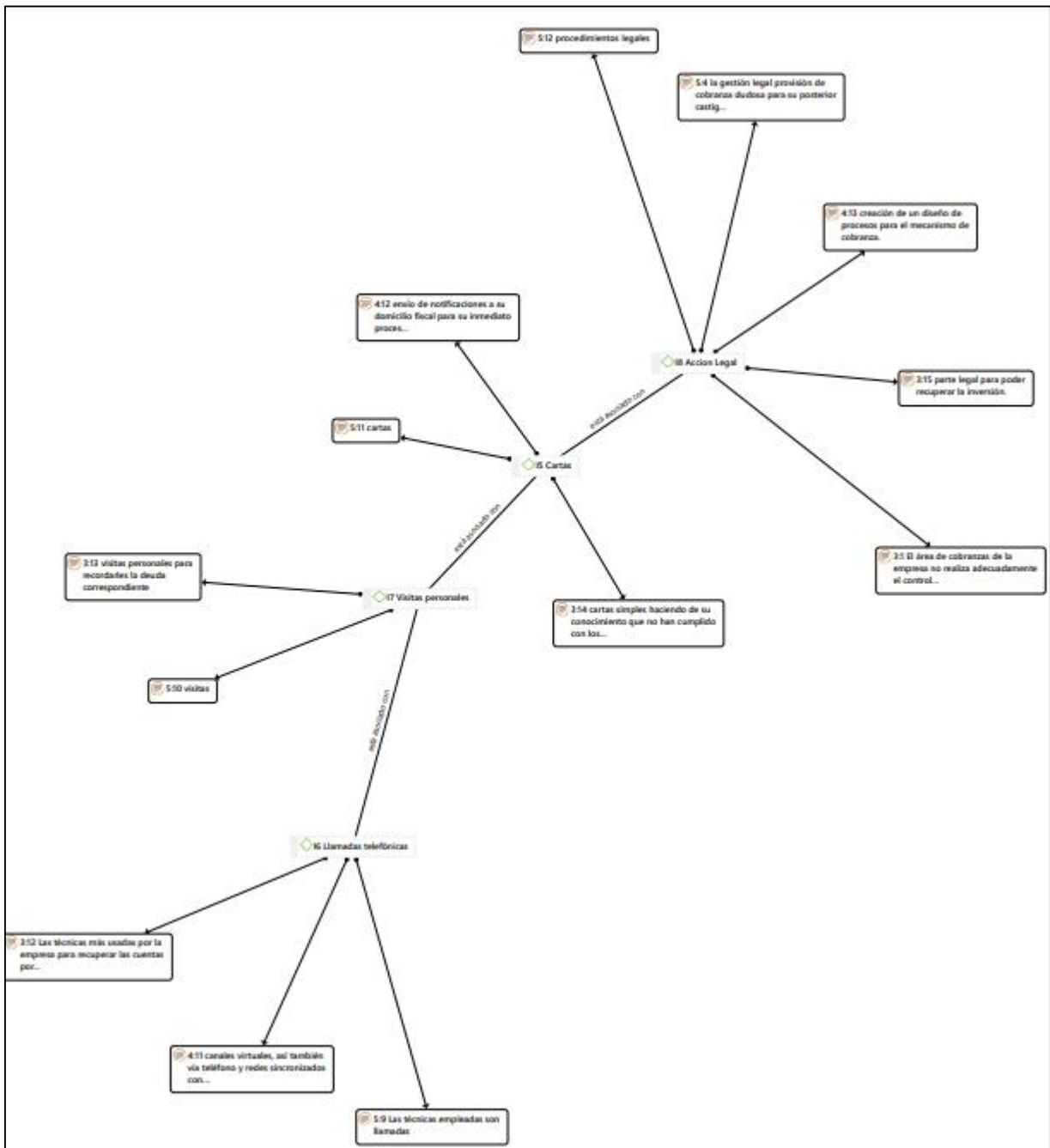


Figura 3: Resultado sub categoría Técnicas de Cobranza

4.2 Discusión

El presente trabajo de investigación titulada Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017, tuvo como objetivo principal Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017. Los resultados obtenidos a nivel general de las cuentas por cobrar acerca de la comparación de los años 2016-2017. Se pudo comprobar que el año 2017 la empresa cuenta con más cuentas por cobrar, esto se dio debido a que la empresa no realiza las evaluaciones pertinentes a la hora de otorgar un crédito, asimismo no cuentan con un sistema que se realiza un seguimiento adecuado para ejecutar los cobros correspondientes en los plazos establecidos, este resultado coincide con la investigación realizada por Carrera (2017) quien indicó que la gestión de cobro no es efectiva esto se debe a la carencia de un manual de monitoreo, teniendo un sistema contable que permita tener información actualizada de la gestión de cobranza, las políticas de cobranza no son claras para los responsables en el proceso del crédito de esta manera la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, asimismo coincide con la tesis realizado por Ramírez (2016) quien señala que no existe un modelo de crédito de cobranza que permite controlar los procesos de financiamiento que otorga a sus clientes, también concuerda con la investigación realizada por Chuquizuta; Roncoy (2017) quienes indicaron que si la empresa cobraría de manera oportuna los créditos otorgados ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa, disminuyendo la probabilidad de incurrir en cuentas incobrables que perjudican a la estabilidad económica de la empresa. Así manteniendo organizada y supervisada el historial crediticio de los clientes. De otro lado también tiene similitud con la investigación realizada por Carrasco y Farro (2014) quienes señalan que el control interno de las cuentas por cobrar si influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, donde se comprobó que el control interno no se emplea de forma eficiente y efectiva debido a la carencia de supervisión, implicando que la empresa tenga muchas cuentas por cobrar de corto y largo plazo.

En la comparación de las cuentas por cobrar sobre las políticas de créditos otorgados a los clientes se pudo comprobar que la mayoría de las empresas quienes accedieron a un crédito no cumplen con los plazos establecidos, esto conllevando a la empresa a que no cuente con capital de trabajo suficiente para seguir desarrollándose y pueda hacer frente a sus

obligaciones a corto plazo, afectando en la liquidez de la empresa este resultado concuerda con la tesis desarrollada por Durán(2015), quien indica que en forma global la empresa no cuenta con políticas contables en el departamento de crédito que acceda alcanzar los mejores resultados económicos en la organización, el sistema de gestión administrativa que utilizan no ofrece garantías en la obtención de los resultados esperados, ya que se desarrolla mediante programas auxiliares como es el control de carteras, del mismo modo se adapta la exploración desarrollada por Mendoza (2015), quien indica que las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa , donde la empresa maneja una deficiente gestión de las cuentas por cobrar llegando a tener como consecuencia insuficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y continuar con sus actividades .

Por otro lado, el análisis de las cuentas por cobrar del riesgo de crédito se determinó que la empresa cuenta con un alto riesgo de financiamiento, esto se dio debido a que el personal de créditos no realiza una evaluación adecuada para poder otorgar los créditos a sus clientes, esto implicando en el riesgo de liquidez y el capital de la empresa, ya que la compañía al no tener efectivo para pagar a sus proveedores y al personal recurre al banco para acceder a un crédito financiero que en muchas oportunidades no se llegó a concretar por el alto porcentaje de cuentas por cobrar a corto y largo plazo, el presente resultado coincide con la tesis que desarrollaron Santiago, Valencia y Guatangari (2018) quienes indican que las diferentes políticas de crédito aumentan el riesgo de la liquidez de la empresa, no permitiendo que la empresa cobre dentro de los plazos establecidos de los créditos, disminuyendo considerablemente el capital de trabajo de la empresa. Del mismo modo concuerda con la investigación realizada por Barrientos, Garro (2017), donde nos dice que un buen manejo de las cuentas por cobrar, se lograría convertir en efectivo en menor tiempo, obteniendo una liquidez considerable y bajo nivel de endeudamiento.

Según lo mencionado por Cunin (2017), en su investigación coincido que para poder incrementar las ventas se debe de otorgar créditos, donde depende de los plazos y el monto del crédito, con el cual con una buena gestión de cuentas por cobrar se podrá aumentar la liquidez de la empresa y obtener una mayor rentabilidad, asimismo estoy de acuerdo con la investigación realizada por Cárdenas y Velasco (2014), quienes indican que el crecimiento acelerado de los costos y gastos sin tener control del aumento de las ventas, incide de forma directa en la sostenibilidad financiera y económica.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Primera:** Se analizó las condiciones de las cuentas por cobrar, donde se concluyó que la empresa tiene un exceso de cuentas por cobrar esto se debe a que no realiza un seguimiento adecuado para recuperar la cuenta por cobrar, asimismo las cuentas por cobrar de la empresa se considera que hay cuentas inciertas, así llegando a tener cuentas incobrables de tal forma que afecta con el capital de trabajo, sus obligaciones a corto plazo asimismo en la liquidez de la empresa.
- Segundo:** Las políticas de crédito de la empresa comercializadora no cumplen según los plazos establecidos, esto se dio debido a que la empresa no realiza contratos formales sobre las ventas por ende no hay un documento que señale los plazos establecidos de los créditos, del mismo modo se considera que son políticas muy factibles para los clientes y se considera deficiente para la cobranza y la obtención de liquidez.
- Tercera:** Se concluyó que la empresa tiene un alto riesgo de crédito debido a que no realizó evaluaciones sobre el riesgo crediticio de las empresas a quienes vendió al crédito; el cual su principal riesgo fue la liquidez de la empresa ya que al no cumplir con las políticas establecidas de los créditos afecta al ingreso de efectivo.
- Cuarta:** Se concluyó que la empresa comercial en el año 2016-2017 no utilizó de manera correcta las técnicas de cobranza, afectando drásticamente en las cuentas por cobrar dentro de los plazos establecidos y en la liquidez de la empresa.

5.2 Sugerencias

- Primera:** Teniendo en cuenta que la empresa cuenta un exceso de cuentas por cobrar de corto plazo se sugiere que cree nuevas políticas de cobranzas, asimismo implementar un programa para la gestión de cobranzas, asimismo las cuentas mayores a 90 días deben ser saldadas o en su defecto las cuentas mayores a un año deben ser gestionadas provisión de cobranza dudosa y luego realizar el castigo de la cuenta y así disminuir las cuentas incobrables.
- Segundo:** Teniendo en cuenta que las políticas de cobranza son muy factibles para los clientes y deficientes para su cobranza y la obtención de liquidez se sugiere que la empresa debe de realizar evaluaciones de las políticas de crédito, asimismo del personal de cobranzas debe de realizar un cronograma sobre los créditos próximos a vencerse para cobrar oportunamente.
- Tercera:** La empresa para bajar el riesgo de crédito primero debe de evaluar el riesgo crediticio del cliente antes de otorgar un crédito, esto dependerá de lo siguiente; la primera es de carácter, el cual está relacionado directamente con la honradez del cliente para cumplir en los plazos establecidos; la segunda es de capacidad de pagar en las fechas pactadas; el tercero es de capital que a la empresa posee para hacer frente a sus obligaciones, para poder evaluar este punto se debe hacer uso de los estados financieros y por ultimo colateral, son activos que tiene la empresa el cual deja en custodia para cumplir con los créditos.
- Cuarta:** La empresa para el desarrollo adecuado de las técnicas de cobranza debe de iniciar por efectuar contratos mediante documentos donde se estipula los plazos los términos y condiciones de cada venta realizada; las técnicas que debe de usar son mediante llamadas telefónicas el cual sirve para recordar al cliente la deuda pendiente, el cual se debe de realizar antes vence el plazo del crédito; las visitas personales, cartas y proceso legal.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

- Aguilar; Barroso, S. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Medios y Educación*, 79.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Comité Técnico Nacional de Tesorería*, 7.
- Barometro de Prácticas de pagos Atradius. (junio de 2018). *América: Aumento de Las cuenta por cobrar Empresariales vencidad en el 2018*, pág. 11.
- Barrientos; Garro , Y. (2015). (tesis para optar el título) *La gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la situacion financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.r.l periodo 2015 y 2016*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Bonilla, Rodríguez , E. (2005). *Más allá del Dilema de los Metodo*. Bogotá: Grupo Editorial Norma 2005.
- Brealey; Myers; Allen, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Camacho , I. (2015). técnicas de negociacion con los clientes morosos. *universidad Pontificia Icai Icade Comillas*, 66.
- Campos , J. (2017). *Finanzas Corporativas*. Mexico: Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero.
- Cárdenas ; Velasco , M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Fac. Nac. Salud Pública 2014*.
- Carrasco; Farro, M. (2014). (tesis para optar el Titulo) *Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carrera, S. (2017). *Titulo Analisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Castro, E. (2010). *El estudio de casos como Metodología y su Importancia en la Direccion y Administracin de Empresas*. Costa Rica: Revista nacional de Administración.
- Charles; Srikant; Madhav, , H. (2010). *Contabilidad de Costos*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). (Tesis para obtener el Titulo) *Incidencia del sistema de Control Interno En las Cuentas por Cobrar de la Empresa comercial Mantilla S.A.C*. Lima, Lima, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades .
- Clauso, A. (2011). Análisis Documental. *Revista General de Informacion y Docuemntacion*, 11.
- Cordova , M. (2012). *Gestión Fianciera*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2012.
- Créditos y Causion. (02 de 04 de 2014). *Empresa de España Afrontan los Mayores Problemas de Morocidad En Europa Oxidental*.
- Crespo, M. (2010). Financiamiento a corto plazo. *Academia.Edu*, 1.

- Cunin Shinin, M. F. (2017). *(Tesis de Graduación) Analisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Deco Hogar"*. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.
- Del Valle, E. E. (2018). crédito y cobranzas. 76.
- Duran , J. C. (2015). *(Tesis de pregrado)El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. Ecuador: Unidad Académica de Ciencias Empresariales.
- García , J. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. *Actualidad Empresarial, Nº 245 - Segunda Quincena de Diciembre 2011, v-1*.
- Hernández; Fernández; Collado;Baptista, C. (2010). *Metodología de Investigación*. México: Editores, S.A, de C.V.
- Jorion , P. (2003). *Financial Risk Manager Handbook*. Group at Pacific Alternative Asset Management Company.
- Lawrence, G. (2012). Principios de Administracion Financiera . En L. Gitman, *Principios de Administracion Financiera* . México: 2012 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lozano;Marsano, K. (26 de 06 de 2017). *Monografias. com Administracion y Fiananzas* . Obtenido de <https://www.monografias.com/docs114/riesgos-crediticios/riesgos-crediticios.shtml>
- Mendoza Castillo, J. J. (2015). *(Tesis para optar el Titulo) administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de san Martín de Porres 2015*. Lima: Universiada Privada Del Norte.
- Meza, C. (2007). *Analissi de Cuentas*. Costa Rica: Universidad Estatal A Distancia San José Costa Rica 2007.
- Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Navarro , M. (2007). Técnicas de Crédito y cobranza. *Microsoft Word - Crédito y cobranzas. Manual de prácticas.doc*, 54.
- Perdomo Moreno, A. (2002). *Elementos básicos de administración financiera*. México: Cengage Learning Editores,S.A.
- Ramirez Montece, V. C. (2016). *(Tesis De Grado) Modelo Financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la patricia pilar, Provincia de los Rios*. Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Resico, M. (2008). *Introducción a la economia social de mercado*. Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.
- Robert, Marcland,Shawnee, Vickerr, Davis. (2006). Operacion Managet. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 384). Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Santiago; Valencia; Huatangari, J. (2018). *Gestión de cuentas por Cobrar y la liquidez de la Empresa Everis Perú S.A.A. Periodo 2012-2007*. Callao, Callao, Perú: universidad Nacional del Callao.

Sunder, S. (2004). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Bogotá Colombia : Economía y finanzas Escuela de Administración - Yaly University.

Tarcica ; Gonzales, J. (2013). *120 Descripciones de Puestos: Materiales de Alta Calidad en Recursos Humanos*. BookBaby, 2013.

Vera , A. (2018). ¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes? *Gestión* .

Von, L. (1989). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondode Cultura Económica.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Cuentas por cobrar				
		Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
¿Cuál es la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?	Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017	SC1. políticas de Cuentas por cobrar	I1. Corto plazo			
			I2. Largo plazo			
		SC2. Riesgos de crédito	I3. Alto			
			I4. Bajo			
		SC3. Técnicas de cobranza	I5. Cartas			
			I6. Llamada Telefónicas			
			I7. Visitas personales			
		I8. Acción Legal				
Problemas específicos	Objetivos específicos					
¿Qué políticas se maneja en las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?	Evaluar las políticas de cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.					
¿Cuál es el efecto de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?	Determinar cuáles son los efectos de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.					
¿Cómo progresaron las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora en el año 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.					

Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Tipo: Nivel: Enfoque: Cualitativo	Unidad informante: Área de contabilidad, ventas y cobranza.	Técnicas: Entrevista Instrumentos: Guía De Entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Instrumento Cualitativo

1. ¿Qué opina Ud. acerca de la condición de las cuentas por cobrar de la empresa en el año 2016-2017? ¿Por qué?
2. ¿Qué opina Ud. respecto a las políticas de crédito de la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿por qué?
3. ¿Cuál es el riesgo de crédito que tuvo la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿Por qué?
4. ¿Qué técnicas de cobranza aplico la empresa?

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 28 /04/ 19

CARGO: Gerente de Ventas

APELLIDOS Y NOMBRES: Entrevistado 1

1. ¿Qué opina Ud. acerca de la condición de las cuentas por cobrar de la empresa en el año 2016-2017? ¿Porqué?

El área de cobranzas de la empresa no realiza adecuadamente el control o seguimiento de cobranza, en los plazos establecidos, así llegando a tener un exceso de cuentas por cobrar.

2. ¿Qué opina Ud. respecto a las políticas de crédito de la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿porque?

La empresa comercializadora no cumple con las políticas de crédito ya que no realiza una previa evaluación para conceder créditos a sus clientes.

3. ¿Cuál es el riesgo de crédito que tuvo la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿Porqué?

El riesgo de crédito que tiene la empresa es:

Errar en la contabilidad que produce saldos negativos en las cuentas por cobrar.

No conciliar los saldos con el área de créditos y cobranzas.

No crear estimaciones de cuentas incobrable.

No crear políticas contables de medición para recuperar las cuentas por cobrar.

4. ¿Qué técnicas de cobranza aplico la empresa?

Las técnicas más usadas por la empresa para recuperar las cuentas por cobrar son mediante llamadas telefónicas, visitas personales para recordarles la deuda correspondiente, cartas simples haciendo de su conocimiento que no han cumplido con los pagos correspondientes y parte legal para poder recuperar la inversión.

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 28/04/19

CARGO: Gerente Financiero

APELLIDOS Y NOMBRES: Puyen Castillo Victor Hugo

1. ¿Qué opina Ud. acerca de la condición de las cuentas por cobrar de la empresa en el año 2016-2017? ¿Por qué?

Las cuentas por cobrar de la empresa tienen la condición en muchos casos inciertas ya que se estima en un gran porcentaje la condición de incobrables por que no se hace un análisis de los clientes a quienes se les ofrece las ventas al crédito.

2. ¿Qué opina Ud. respecto a las políticas de crédito de la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿por que?

Las políticas de la empresa son muy factibles para los clientes y un poco deficientes para su cobranza y obtención de liquidez, ya que en su mayoría el crédito ofrecido es de mucho plazo, que no permite la obtención de liquidez en el corto plazo.

3. ¿Cuál es el riesgo de crédito que tuvo la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿Por qué?

La empresa tuvo un riesgo alto de crédito, debido a la falta de implementación de nuevas políticas de cobro de cuentas por cobrar, por lo que el indicador de cobranza se vio reflejado en déficit, teniendo una rotación de cobranza muy deficiente y un riesgo muy alto.

4. ¿Qué técnicas de cobranza aplico la empresa?

-La empresa aplico las cobranzas mediante canales virtuales, así también vía teléfono y redes sincronizados con entidades de riesgo.

-Idéntica los clientes potenciales que ofrezca seguridad de cobro y conversión a liquidez

-envío de notificaciones a su domicilio fiscal para su inmediato proceso de cobro coactivo

-creación de un diseño de procesos para el mecanismo de cobranza.

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA 30/04/2019

CARGO: Contadora General

APELLIDOS Y NOMBRES: Rentería Culqui Diana Jhazeel

1. **¿Qué opina Ud. acerca de la condición de las cuentas por cobrar de la empresa en el año 2016-2017? ¿Porqué?**

Considero que hay un exceso de las cuentas por cobrar, porque en base a sus políticas de cobranza, las cuentas mayores a 90 días deberían estar saldadas, y en su defecto de tener cuentas mayores a 2 años, la gestión legal provisión de cobranza dudosa para su posterior castigo de la cuenta.

2. **¿Qué opina Ud. respecto a las políticas de crédito de la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿porque?**

Como la empresa es comercializadora, la política es de 60 días es considerable, sin embargo, considero que la política de 90 días es excesiva y se debe evaluar la materialidad de estas transacciones, adicionalmente mencionar que el monto de cuentas por cobrar implica que no se está realizando un adecuado control de cobranzas.

3. **¿Cuál es el riesgo de crédito que tuvo la empresa comercializadora en el año 2016-2017? ¿Porqué?**

El riesgo es la liquidez, ya que, al no cumplir con las políticas establecidas, afecta al ingreso de efectivo y de continuar acumulando cuentas por cobrar, la empresa puede tener falta de liquidez.

4. **¿Qué técnicas de cobranza aplico la empresa?**

Las técnicas empleadas son llamadas, visitas, cartas y procedimientos legales.

Anexo 4: Matriz de Trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Personal no conoce sus funciones.	1. Personal no adecuado para el puesto 2. Presupuesto limitado.	Cuentas por cobrar
	2. El personal no tiene bien definidas la gestión de cobranza	3. Personal del área de cobranzas no realiza de manera adecuada la gestión de cobranzas.	
		4. No hay un responsable que realiza un seguimiento adecuado de líneas de crédito.	
		5. El personal del departamento de cobranzas no tiene un cronograma de los créditos que están próximos vencer.	
	3. software no especializado	6. Limitación de presupuesto	
		7. Falta determinar los procesos y áreas de la empresa y el software se diseñe a la medida.	
	C3. créditos	4. Las empresas no cumplen con los créditos otorgados.	
9. Plazos establecidos no se desarrollan de manera adecuada			
5. Créditos a 30 y 60 días		10. Mediante este método pueden captar más clientes	
6. Precios altos		11. evaluación de Historial crediticio	

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?	Analizar la condición de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
<p>¿Qué políticas se maneja en las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?</p> <p>¿Cuál es el efecto de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017?</p>	<p>Evaluar las políticas de cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.</p> <p>Determinar cuáles son los efectos de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-2017.</p>	

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>Las que sustentan a la presente tesis son cinco Teorías:</p> <p>La teoría Económica cuyo objetivo es analizar la situación económica de la organización mediante la información de los estados financieros con el cual se obtiene datos estadísticos; la teoría de sistemas facilita a la empresa en poder obtener la información de manera rápida y veraz de las cuentas por cobrar que son reflejadas en los estados financieros; la teoría de contabilidad y control, mediante la cual podremos analizar el adecuado uso de la contabilidad en la empresa y el cumplimiento de las políticas de cuentas por cobrar; la teoría Matemática está orientado que toda información recolectada sea clara lineal el cual debe de</p>	<p>Estas cinco teorías nos sirven como soporte para poder obtener información de diferentes áreas y así poder dar alternativas de solución sobre la problemática de la empresa; la Teoría Económica nos ayudará a evaluar la situación económica en base a la información financiera donde se podrá conocer la liquidez de la organización; la Teoría de Sistemas, Permitirá obtener información de la empresa en los diferentes campos de la actividad, a nivel científico y de valores éticos; se conocerá el tipo de programa que usa la organización para el desarrollo de sus actividades; teoría de la contabilidad de control nos ayudara a determinar si la empresa ejerce la adecuado contabilidad dependiendo de su rubro; se analizará y evaluará los contratos de las ventas a crédito; la teoría matemática ayuda a las entidades a</p>

	ser medible, su principal función es resolver los problemas a través de la toma de decisiones; para concluir la teoría financiera abarca a los inversores en la organización la meta es obtener más utilidades y de la otra parte la Empresa es quien aprueba los proyectos a ejecutarse.	obtener resultados el cual debe de ser medible asimismo toda información adquirida debe de ser clara y así tener reporte veraz de la condición organizacional; para finalizar la teoría financiera nos ayudara a determinar en cada proyecto que tiene la organización cuanto es el % de financiamiento que tiene.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Finalmente se debe de sustentar que todas las teorías nos permitirán determinar si la cuenta por cobrar se realiza de forma adecuada.	Las cinco teorías cumplen un rol importante donde a base de cada de ellas se podrá obtener información idónea para realizar un análisis sobre la situación de las cuentas por cobrar de la organización.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Con la presente investigación, mediante datos reales se podrá evaluar si se mantiene o existe variación de un año a otro de las cuentas por cobrar.	Mediante el presente estudio la empresa comercializadora podrá realizar un análisis de las cuentas por cobrar con la finalidad de comparar los créditos que se mantienen o determinar la variación de un periodo a otro
¿Cuál será la utilidad?	Encontrar la respuesta del porque la empresa tiene cuentas por cobrar de forma excesiva.	Ayudando a la empresa a reducir las cuentas por cobrar de manera que pueda contar con capital de trabajo para poder generar más ventas y cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.
¿Qué espera con la investigación?	Identificar y determinar las deficiencias en las operaciones ejecutadas en el área de cobranzas.	Identificar y determinar las deficiencias en las operaciones ejecutadas en el área de cobranzas las mismas que entran en conflicto con las políticas de la empresa, disminuyendo la rotación de efectivo y afectando la liquidez de la organización.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	En la siguiente investigación se está usando la metodología estudio de caso donde se obtendrá información específica sobre la información de las cuentas por cobrar.	El presente Estudio utilizará la metodología estudio de caso donde se obtendrá información específica sobre la información de las cuentas por cobrar.

¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	La presente investigación nos ayudara a resolver la problemática de la organización sobre las cuentas por cobrar, los plazos establecidos de crédito.	El presente Estudio utilizará la metodología estudio de caso donde nos ayudará obtener información veraz de las cuentas por cobrar, atreves de las preguntas realizadas, donde se podrá dar diferentes conclusiones en base a las respuestas obtenidas.
--	---	---

4. Matriz de teorías

Teoría 1: Económica				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Marcelo Resico	2008	(Resico, 2008) Es la disciplina científica, que estudia la realidad económica a través de la adquisición de datos, de la elaboración de hipótesis, principios, juicios de valor y doctrinas, sirviéndose de herramientas metodológicas y estadísticas. (Pág. 23)	Es la ciencia que se encarga de la economía mediante métodos, hipótesis y variables. En una organización es importante tener en cuenta la producción, gastos, costos y ventas, donde se obtendrá el nivel estadístico sobre la situación económica de la empresa. (Resico, 2008).	Con la aplicación de la teoría se obtendrá datos reales e información necesaria para poder evaluar la situación económica de la compañía.
Referencia:		Resico, M. (2008). Introducción a la economía social de mercado. Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.		

Teoría 2: Teoría general de los sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Von Bertalanffy Ludwig	1968	(Von, 1989). Los complejos sistemas en tecnología, urbanización, trabajo social, relaciones internacionales y en tantos otros campos de la vida contemporánea están pidiendo cada vez más un acercamiento sintético en términos de sistema. La Teoría general de los sistemas ofrece en este sentido el desarrollo más reciente de toda una metodología innovadora y altamente refinada. Se trata de la creación de una nueva ciencia que sistematiza el paralelismo de	Los sistemas de tecnología no solo se centran en los aparatos electrónicos sino abarca a diferentes campos de la actividad científica y social, como es un software que optimiza los procesos de una actividad; el comercio exterior, entre otros. La teoría de sistemas es usada en cualquier tipo de	Mediante esta teoría se obtendrá información veraz, rápida de la organización, y cómo está evolucionando a nivel de tecnología y que hace al respecto para poder disminuir

		<p>principios cognoscitivos generales en diferentes campos de la actividad científica y social del hombre, que ha concebido y desarrollarlo esta teoría, expone ampliamente en este libro sus métodos e implicaciones. Delinea la estructura conceptual, explica sus principios fundamentales y muestra cómo su teoría puede ser relacionada tanto con el organismo vivo como con la organización social, en busca de una integración interdisciplinaria de carácter rigurosamente científico. (Pág. 336)</p>	<p>organización, cumpliendo un rol importante con la ley de las dimensiones óptimas, la teoría de sistemas es un factor que permite crecer o le limita en desarrollarse.</p> <p>Por otro lado, nos indica que muchas veces las empresas no encuentran un equilibrio estable si no tienen variaciones económicas esto es debido a la oferta y la demanda.</p> <p>Cabe mencionar que esta teoría no solo ayuda a nivel científico sino también en los sistemas de educación y los valores éticos contribuyendo en el desarrollo de la personalidad; sin embargo, existe un factor de las consecuencias de la tecnología.</p> <p>(Von, 1989).</p>	<p>las consecuencias de la tecnología.</p>
Referencia:	Von, L. (1989). Teoría General de los Sistemas. México: Fondode Cultura Económica.			

Teoría 3: Teoría de la contabilidad y el control				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sunder Shyam	2004	<p>(Sunder, 2004). Una teoría de la contabilidad debe cubrir todos los aspectos importantes de la actividad contable en una estructura integrada. El modelo contractual de la organización provee una estructura simple, pero comprensiva.</p> <p>Cada organización desarrolla una contabilidad que se adecua a sus propias características, de tal manera que ésta puede ser útil como instrumento efectivo de control. En empresas</p>	<p>La contabilidad en una organización engloba todas las figuras contables a base de operaciones de estudio, análisis de los hechos económicos y financieros cumpliendo con los principios contables.</p> <p>El trabajador tiene un rol muy importante para poder contribuir con los objetivos económicos de la empresa. La Sunat es</p>	<p>Se podrá evaluar si la empresa realiza una contabilidad adecuada y si las cuentas registradas son en base a los principios contables. Del mismo modo tendríamos información de la contratación de los trabajadores, si la empresa</p>

		<p>comerciales pequeñas, la función del control es cumplida de mejor manera por la teneduría de libros; en las empresas descentralizadas de propiedad cerrada, por la contabilidad administrativa; y en las empresas descentralizadas de propiedad dispersa, por la contabilidad financiera. La teoría contractual de la contabilidad y el control nos ayuda a integrar esta variedad de formas organizacionales y contables en una estructura unificada.</p> <p>La contabilidad hace que los contratos funcionen debidamente. La contabilidad afecta a los agentes y es objeto de negociación entre ellos. La elección de la contabilidad es una parte de los contratos que ésta ayuda a poner en práctica. La forma contractual que ata a cada agente a la empresa depende de las características de los recursos que el agente aporta y recibe. La forma contractual, a su vez, determina el interés del agente en varios aspectos de la contabilidad de la empresa. (Pág. 34 y 60)</p>	<p>quien establece el tipo de contabilidad debe de llevar dependiendo de la actividad económica.</p> <p>La contabilidad debe ser oportuna, uniforme e integra en base a los principios, de contabilidad, a la hora de registrar y presentar los estados financieros. (Sunder, 2004).</p>	<p>cumple con los benéficos que exige la ley.</p>
Referencia:	Sunder, S. (2004). Teoría de la Contabilidad y el Control . Bogota Colombia : Economía y finanzas Escuela de Administración - Yaly University.			

Teoría 4: Matemática				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato Idalberto	2006	(Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis, 2006) La teoría matemática busca construir modelos matemáticos capaces de simular situaciones reales en la empresa. La creación de	La teoría matemática está enfocado a que toda información obtenida sea clara, medible así evitando las pérdidas a futuro, asimismo	Se determinará si la organización realiza una evacuación previa antes de

		modelos matemáticos enfoca la resolución de problemas en la toma de decisiones. El modelo es la representación de algo o el estándar de algo a ser el hecho. Es por medio del modelo se hacen representaciones de la realidad. En la teoría matemática, el modelo se utiliza como simulación de situaciones futuras y evaluaciones de la probabilidad de que este suceda. (pág. 384)	todos los datos recolectados deben ser de forma lineal. Esta teoría su función es resolver los problemas mediante la toma de decisiones en todos los campos sea a nivel financiero, humano, material, viceversa. (Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis, 2006)	conceder un crédito su cliente, y si está tomando la mejor decisión para el futuro de la empresa.
Referencia:	Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis (2006). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.			

Teoría 4: Financiera				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Brealey, Richard A Myers, Stewart C Allen, Franklin	2010	(Brealey;Myers;Allen, 2010). Las decisiones de financiamiento y de inversión están separadas, es decir, se analizan independientemente. Cuando se identifica una oportunidad o “proyecto” de inversión, el administrador financiero primero se pregunta si el proyecto vale más que el capital requerido para emprenderlo. Si la respuesta es afirmativa, entonces prosigue a considerar cómo financiar el proyecto. (Pág. 05)	La teoría financiera está enfocada de forma independiente entre el inversor y la empresa; donde el principal objetivo del inversor es incrementar sus utilidades en cada financiamiento, por otro lado, la empresa está encargada en aprobar los proyectos a desarrollarse. (Brealey;Myers;Allen, 2010).	Mediante esta teoría podremos determinar el porcentaje de financiamiento de la organización que requiere para cada proyecto que se efectuará
Referencia:	Brealey;Myers;Allen, R. (2010). Principios de Finanzas Corporativas. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.			

5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final	
Título	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la Liquidez: Estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicios de salud.	Cárdenas y Velasco (2014) presentaron la siguiente investigación, <i>incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez. Estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicio de salud</i> , el presente informe se realizó por la alta morosidad de cartera y la insostenibilidad financiera, el objetivo principal es determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa social del Estado Hospital Erasmo Meoz, periodo 2005 - 2009, la metodología que utilizaron es tipo descriptivo, de diseño documental con técnica de procedimientos de datos, donde obtuvieron como resultado el crecimiento acelerado de los costos y gastos sin tener control del aumento de las ventas, debido a este cambio incidió de forma directa en la sostenibilidad financiera y económica del Hospital.	
Autor	Cárdenas M, Velasco Blanca M		
Año	2014		
Objetivo	Determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009		
Metodología			
	Tipo		Descriptiva
	Enfoque		
	Diseño		Documental
	Método		
	Población		
	Muestra		
	Técnicas	Procesamiento y análisis de los dato	
	Instrumentos		
	Método de análisis de datos		

Resultados	Se evidencio el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin control con respecto al aumento de las ventas, igualmente el crecimiento lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.
Conclusiones	
Referencia (Artículo)	(Cárdenas ; Velasco , 2014) Cárdenas ; Velasco , M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Revista Facultad Nacional de Salud Pública.

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma s.a en el año 2015	Carrera (2017) presento la tesis para optar el título de Contabilidad y Auditoría titulada <i>Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015</i> , la presente investigación se realizó por que la empresa no realiza evaluaciones para otorgar créditos a todos sus clientes, y no se está realizando de manera adecuada los cobros; el objetivo es analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método Coso I permitiendo analizar las deficiencias en la cobrabilidad. La metodología que uso para su tesis es tipo transversal enfoque cuantitativo diseño no experimental método deductivo con una población de la empresa Induplasma S.A. tomando como muestra 7 trabajadores utilizo la técnica de entrevista con instrumento cuestionario, donde obtuvo como conclusión, que la gestión de cobro no es efectiva esto se debe a la carencia de un manual de monitoreo con el fin de verificar los cumplimientos de las metas de cobranza, teniendo un sistema contable que permita tener información actualizada de la gestión de cobranza con una adecuada evaluación de los periodos de control interno que no solo se llegue a realizar en el proceso de créditos y cobranzas, las políticas de cobranza no son claras para los responsables en el proceso del crédito de esta manera la gestión actual no garantiza la
Autor	Carrera Shirley I	
Año	2017	
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad	
Metodología		
Tipo	Transversal	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	No experimental	

	Método	Deductivo	recuperación oportuna de la cartera, siendo necesario que se realice las correcciones basados desde el proceso de comportamiento crediticio del cliente hasta su respectiva cancelación.
	Población	N	
	Muestra	7	
	Técnicas	Entrevista	
	Instrumentos	Cuestionario	
	Método de análisis de datos	Diagrama %	
	Resultados		
	Conclusiones	<p>En conclusión la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el</p>	

	comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.
Referencia (tesis)	(Carrera, 2017) Carrera, S. (2017). Tesis para optar el Título Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A. en el año 2015.

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Modelo Financiera En La Empresa “Comercial Facilito” De La Parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos.	Ramírez (2016) desarrolló la investigación de <i>Modelo Financiera En la Empresa “comercial Facilito” De La Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos</i> , el desarrollo de la investigación planteo debido que la empresa no cuenta con sistema de cobranza, como objetivo que planteo fue plantear un Tipo de Crédito – Cobranza con el Fin de mejorar la gestión financiera en la empresa “comercial Facilito” donde uso la metodología de enfoque explicativo, con método Inductivo – deductivo, tiene como población tiene 157 Personas y como muestra 154, la técnica que empleo es Entrevista como instrumento guía de Entrevista y método de análisis de datos fue analítico sintético donde concluyo que no existe un modelo de crédito de cobranza que permite controlar los procesos de financiamiento que otorga a sus clientes.
Autor	Vanessa Cecilia Ramírez Montece	
Año	2016	
Objetivo	Diseñar un modelo de crédito-cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” en la Parroquia Patricia Pilar.	
Metodología		
Tipo	Explicativo	
Enfoque		
Diseño		
Método	Inductivo – deductivo	
Población	157 personas	
Muestra	154	
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos	Guía de entrevista	
Método de análisis de datos	Analítico sintético	

Resultados	En función de los resultados obtenidos en las encuestas se detectó que no existe un modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes.	
Conclusiones		
Referencia (tesis)	(Ramirez Montece, 2016) Ramires, V (2016) Tesis de Grado modelo financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos.	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
Título	El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa El Mundo Berrezueta Carmona Y Cía., En El Cantón Camilo Ponce Enríquez.	Durán,(2015), planteó la investigación <i>El control Interno de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía en el Cantón Camilo Ponce Enrique</i> , la presente exploración se realizó debido a que la empresa no tiene un control interno de cuentas por cobrar, su objetivo fue crear un control interno sobre las cuentas por cobrar que permita poner en práctica el proceso económico contable y así lograr resultados confiables en la presentación de los estados financieros de la empresa, la metodología que empleo es tipo exploratorio de enfoque cuantitativo con una población de 52 personas y de muestra de 34 personas la técnica que aplico es entrevista con instrumento guía de entrevista, donde concluyo que la organización no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar donde lo proporcione los resultados del equilibrio de los créditos otorgados a sus clientes, el cual es fundamental para la rotación de efectivo mediante la capacidad de liquidez de la empresa; en forma global la empresa no
Autor	Juan Carlos Durán Carpio	
Año	2015	
Objetivo	Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que	

	<p>permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.</p>	<p>cuenta con políticas contables en el departamento de crédito que acceda alcanzar los mejores resultados económicos en la organización, el sistema de gestión administrativo que emplean no ofrece garantías de los resultados que se esperan en cada venta realizada, ya que se desarrollan mediante programas auxiliares como es el control de carteras.</p>
Metodología		
	Tipo	Exploratorio
	Enfoque	Cualitativo
	Diseño	
	Método	
	Población	52
	Muestra	34
	Técnicas	Entrevista
	Instrumentos	Guía de entrevista
	Método de análisis de datos	
Resultados	<p>A través de la presente investigación se presenta mediante conclusión profesional que en la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita</p>	

	<p>obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa.</p> <p>De manera general la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización.</p> <p>El sistema de gestión administrativo que utilizan no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera.</p>	
Conclusiones		
Referencia (tesis)	<p>(Duran , 2015)</p> <p>Duran (2015) tesis de pregrado El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa El Mundo Berrezueta Carmona Y Cía., En El Cantón Camilo Ponce Enríquez.</p>	

Datos del antecedente internacional: 5

Redacción final

Título	Análisis A La Gestión De Cuentas Por Cobrar De La Empresa “Deco Hogar” S.A. En El Periodo Fiscal 2015-2016.	<p>Cunin (2017), desarrollo la exploración, <i>Análisis a la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa “DECO HOGAR “ S.A. en el periodo fiscal 2015 – 2016</i>, como objetivo principal fue Analizar el desarrollo de las cuentas por cobrar empleado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”; la metodología que uso para la presente investigación cualitativo de tipo inductivo – deductivo como técnica fue entrevista donde concluyo que se desarrolló un estudio del proceso de las cuentas por cobrar utilizando en la empresa de línea blanca y muebles donde se puedo concretar que la existencia de políticas que no se han plasmado donde el local logra situar y ganar los beneficios de una buena política de crédito genera.</p> <p>De acuerdo a lo aprendido, del análisis y la entrevista realizada al gerente donde se reconoció las causas del aumento de las cuentas por cobrar de Deco Hogar.</p> <p>Es fundamental resaltar que este proceso facilita la determinación de mecanismos para las ventas al crédito de la organización considerando un valor agregado a la presente exploración al expresar las pautas esenciales donde le permita a futuro a la empresa aplicar y obtener mayor rentabilidad.</p>
Autor	CUNIN SHININ MARCELO FERNANDO	
Año	2017	
Objetivo	Analizar el proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”.	
Metodología	Cualitativo	
Tipo	Inductivo – deductivo	
Enfoque		
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos		
Método de análisis de datos		
Resultados		
Conclusiones	El presente estudio asienta todas las bases teóricas que permitirán la ejecución de este análisis en la práctica, por tal motivo se realizó un estudio del proceso de cuentas	

	<p>por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar” determinando que la existencia de políticas que no han sido plasmadas y que por ende el local logra orientarse y ganar los beneficios que una buena política de crédito genera.</p> <p>A partir de los aprendido, de la observación y de la entrevista al gerente donde se identificaron las causas del incremento de las cuentas por cobrar de “Deco Hogar”, determinando las principales falencias de este emprendimiento.</p> <p>Es importante resaltar que en este proceso permite la determinación de mecanismos para las ventas a créditos de la empresa “Deco Hogar”, lo que se considera un valor agregado a esta investigación al denotar las pautas esenciales que le permitan a futuro al negocio aplicar y obtener mayor rentabilidad.</p>	
Referencia (tesis)	(Cunin Shinin, 2017)	

	Cunin,(2017). Tesis previo a la obtencion del Titulo Análisis A La Gestión De Cuentas Por Cobrar De La Empresa “Deco Hogar” S.A. En El Periodo Fiscal 2015-2016.
--	--

Datos del antecedente Nacionales: 1		Redacción final
Título	Incidencia Del Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Comercial Mantilla S.A.C. Ubicada En El Distrito De Los Olivos, Año 2013.	Chuquizuta; Roncoy (2017) presentaron la siguiente investigación, <i>Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C.</i> Ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013, la presente tesis lo realizaron por el sobregiro de cuentas por cobrar el cual afecta de manera considerable en la liquidez de la empresa, donde tuvieron como objetivo principal identificar de qué manera incide el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de los Olivos, Año 2013. Usaron la metodología de tipo casuística de enfoque cuantitativo, la técnica que realizo es entrevista con instrumento cuestionario mediante el método de análisis y datos flujo grama, donde concluyeron que la mayoría de empresas realizan ventas al crédito, donde genera cuentas por cobrar ya sea por prestación de un servicio o venta de bienes, las ventas al crédito no son al 100% seguras debido a que la cuenta por cobrar puede llegar hacer una cuenta incobrable. es por ello que se debe de tener un adecuado sistema de control interno donde podremos tener un cronograma actualizado de los créditos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes; por otro lado cabe mencionar que las cuentas por cobrar ocupan un gran % de los ingresos de la empresa que venden al crédito por lo tanto si no se realiza adecuadamente el sistema de control interno como resultado se podrá tener que las cuentas por cobrar no llegan a ser saldadas en la fecha de vencimiento y afectando en la liquidez de la empresa, sin embargo si se realiza un seguimiento y aplicación de acuerdo a los parámetros establecidos en el control interno se obtendrá mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna los créditos otorgados ayudando a mejorar la liquidez de la empresa y disminuyendo la probabilidad de incurrir en cuentas incobrables que perjudican a la estabilidad económica de la empresa. Así manteniendo organizada y supervisada el historial crediticio de los clientes.
Autor	Chuquizuta V; Katherine Roncoy C. Miguel A	
Año	2017	
Objetivo	Identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013.	
Metodología		
Tipo	Casuística	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		

	Técnicas	Entrevista
	Instrumentos	Cuestionario
	Método de análisis de datos	Flujograma
Resultados		
Conclusiones		<p>La mayoría de empresas vende al crédito, y de esta manera se generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no es 100% seguro, es por esta razón que es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes. Las Cuentas por Cobrar ocupan la mayor parte de los ingresos de las empresas dedicadas a vender y otorgar crédito, por lo tanto; si no se efectúa adecuadamente el Sistema de Control Interno encontraremos que nuestras Cuentas no serán cobradas (saldadas) en la fecha de vencimiento determinada; lo cual</p>

	<p>afectará a la liquidez que presenta la empresa; pero si se realizará un seguimiento cumpliendo con los parámetros establecidos por el Sistema de Control Interno, obtendríamos mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna y en periodos de tiempo razonable el dinero invertido y esto ayudaría a mantener la liquidez. El sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa. Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos; el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o record crediticio de cada uno de</p>	
--	--	--

	ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.
Referencia (tesis)	(Chuquizuta & Oncoy, 2017) Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). Tesis para obtener el Título Incidencia del sistema de Control Interno En las Cuentas por Cobrar de la Empresa comercial Mantilla S.A.C. Lima.

Datos del antecedente Nacional: 2		Redacción final
Título	La Gestión De Cuentas Por Cobrar Y la Liquidez De La Empresa Everis Perú S.A.C, Período 2012-2017	Santiago, Valencia y Guatangari (2018) elaboraron la siguiente tesis, <i>La Gestión De Cuentas Por Cobrar Y la Liquidez De La Empresa Everis Perú S.A.C, Período 2012-2017</i> . La presente investigación se realizó por la morosidad que existe con algunos de sus clientes; por los retrasos que tienen con las facturas afectando en la liquidez de la empresa esto se da por la mala aplicación de los plazos de crédito; donde los investigadores plantearon el siguiente objetivo Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017. La metodología que usaron fue de enfoque cuantitativo mediante el diseño no experimental, con el método análisis descriptivo la población que tuvieron fue La empresa, como muestra no probalístico las técnicas que usaron fue de observación y análisis documental, tuvieron como instrumento recolección de datos, mediante el método de análisis de datos Estadísticos; en la investigación obtuvieron como resultados que las cuentas por cobrar representan el mayor % de activos de la empresa, siendo esta su principal fuente de ingreso, sin embargo dicha empresa tiene una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar y ello afectando drásticamente su liquidez y concluyeron que las diferentes políticas de crédito aumentan el riesgo de la liquidez de la empresa ,no permitiendo que la empresa cobre dentro de los plazos establecidos de los créditos ya que desde el inicio del contrato no se establecen los plazos de cobro que deberían de estar reflejadas dentro de las políticas de
Autor	Santiago Espinoza; José Ivan Valencia Vásquez; Shoane Eliana Guatangari Fernández; Silvia Elena	
Año	2018	
Objetivo	Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	
Metodología		
Tipo		
Enfoque	Cuantitativo	

Diseño	No experimental	crédito, en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con la organización ya que no se establecieron en los plazos en contrato a la empresa. Las deficiencias políticas de cobranzas disminuyen considerablemente el capital de trabajo de la empresa periodo 2012-2017. El área de tesorería no realiza una correcta gestión de las políticas de cobranzas debido que el proceso de cobranza lo realizan cuando el plazo del crédito esta vencida. En consecuencia, la empresa tiene cuentas por cobrar vencida que según la ratio de duración de créditos otorgados llegaron a 144 días en el periodo 2016 perjudicando el capital de trabajo para poder invertir en el desarrollo de nuevos proyectos como también el cumplimiento de sus obligaciones corrientes. La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa en el periodo 2012-2017 debido a las deficiencias que existe en las políticas de créditos y cobranzas el cual perjudica a la liquidez de la empresa donde se puede evidenciar en los ratios de prueba Defensiva que se realizó en los periodos 2012 al 2017 dando como resultado valores menores a 1.00 siendo éstos no razonables, en consecuencia la empresa para cumplir con sus obligaciones tuvo de solicitar un préstamo bancario.
Método	Análisis descriptivo	
Población	La empresa Everis Perú S.A.C	
Muestra	No probalístico	
Técnicas	Observación; Análisis Documental	
Instrumentos	Recolección de Datos	
Método de análisis de datos	Estadístico	
Resultados	Las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del total de activos de la empresa Everis Perú, siendo esta su principal fuente de ingreso, sin embargo dicha empresa tiene una deficiente gestión en sus cuentas por cobrar y ello afecta drásticamente su liquidez.	
Conclusiones	Las diferentes políticas de crédito aumentan el riesgo de la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C; periodo 2012-2017, el cual no permite que la empresa cobre oportunamente las facturas que emiten a sus clientes porque desde el inicio del contrato no se establecen dentro de ella los plazos de cobro que deberían de estar	

	<p>reflejadas dentro de las políticas de crédito, en consecuencia los clientes no realizan sus pagos según lo acordado con el líder de ventas de la empresa Everis Perú S.A.C. que de manera errónea lo llegaron a tener verbalmente o mediante vía Telefónica y ello perjudica a la empresa.</p> <p>Las deficiencias políticas de cobranzas disminuyen el capital de trabajo de la empresa Everis Perú S.A.C.; periodo 2012-2017. El área de tesorería no realiza una correcta gestión de las políticas de cobranzas ya que el proceso de cobranza lo realizan una vez la factura se encuentre vencida. En consecuencia, la empresa tiene cuentas por cobrar vencida que según la ratio de duración de créditos otorgados llegaron a 144 días en el periodo 2016 perjudicando a su capital de trabajo para poder invertir en el desarrollo de nuevos proyectos como también el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.</p>	
--	--	--

	<p>La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodo 2012-2017. Debido a las deficiencias que existe en las políticas de créditos y cobranzas perjudica a la liquidez de la empresa y ello se demuestra en la ratio de prueba Defensiva que se realizó en los periodos 2012 al 2017 el cual dieron como resultado valores menores a 1.00 siendo éstos no razonables, en consecuencia, la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes tuvo que solicitar el financiamiento.</p>	
Referencia (tesis)	(Santiago; Valencia; Huatangari, 2018)	

Datos del antecedente Nacional:3		Redacción final
Título	Administración De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De Las Empresas Ferreteras Del Distrito De San Martin De Porres 2015	Mendoza (2015), desarrollo la tesis de <i>Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martin de Porres 2015</i> , donde su objetivo fue determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas del distrito de San Martín de Porres 2015; la metodología que empleo es de tipo descriptivo correlacional de población tuvo 40 personas y como muestra 36 trabajadores la técnica que usos es encuesta ; donde concluyo que la administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas, asimismo se pudo determinar que las empresas manejan una deficiente gestión de las cuentas por cobrar llegando a tener como
Autor	Mendoza Castillo Juan José	
Año	2015	

Objetivo	Determinar cómo la administración de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.	consecuencia no tienen suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y continuar con sus actividades, asimismo cabe resaltar que existe algunas empresas que si manejan una política de crédito eficiente donde les permite objeten liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo u continuar de manera óptima.
Metodología		De otro lado la Hipótesis planteada fue valida y aceptado donde las políticas de crédito si influye en la liquidez de las empresas de ferretería asimismo se llegó a la conclusión que las empresas desarrollan de forma inadecuada sus créditos ya sea en limites o plazos de crédito en el cual no se genera una liquidez esperada.
Tipo	Descriptivo Correlacional	
Enfoque		
Diseño		
Método		
Población	40 Personas	
Muestra	36 trabajadores	
Técnicas	Encuesta	
Instrumentos		
Método de análisis de datos		
Resultados		
Conclusiones	La administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2014, a lo cual se concluye que las empresas manejan un deficiente gestión de sus cuentas por cobrar y por consecuencia no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo hay	Las cuentas por cobrar si incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras, donde las empresas no examinan de forma adecuada la capacidad de pago de sus clientes generando una falta de liquidez en las empresas donde puedan cubrir en el momento con sus compromisos con proveedores, Empleados y pago de sus impuestos.

algunas empresas que si tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo y seguir operando en condiciones óptimas.

La hipótesis específica 1 planteada fue validada y aceptada, de forma que las políticas de crédito si impactan en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, con ello se concluye que las empresas están estableciendo inadecuadamente sus condiciones de crédito, ya sea en límites de crédito o el plazo del crédito por lo cual no se está generando un retorno adecuado de liquidez para seguir con sus actividades.

La hipótesis específica 2 planteada fue validada y aceptada, de forma que la administración de cuentas por cobrar si incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, con lo cual se concluye que

	<p>las empresas no están analizando la capacidad de pago de sus clientes generándose así una falta de liquidez para que las empresas puedan cubrir a tiempo sus compromisos con sus proveedores, empleados, en el pago de sus impuestos y obtención de nueva mercadería.</p>	
Referencia (tesis)	<p>(Mendoza Castillo, 2015)</p> <p>Mendoza, J(2015), tesis para optar el Título profesional, administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de san Martín de Porres 2015.</p>	

Datos del antecedente Nacional: 4		Redacción final
Título	<p>Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012</p>	<p>Carrasco y Farro (2014) realizaron la siguiente tesis titulada <i>Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de las empresa de transporte y servicios Vanina E.I.R.L</i> para mejorar la Eficiencia y Gestión , Durante el periodo 2012; la presente investigación tuvo como objetivo Evaluara el Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de trasporte y servicio y plantear mejorar la eficiencia y Gestión en el Departamento, la metodología que empleo es documental de Tipo Descriptivo, de instrumento realizo gráficos; donde concluyo que el control interno de las cuentas por cobrar si influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar, con el cual se comprobó que el control interno no se emplea de forma eficiente y efectiva debido a la carencia de supervisión, en el cual se realizan procedimientos negligentes limitando el desarrollo óptimo de las actividades.</p> <p>Una vez realizada la evaluación del control interno a través de los componentes del control se descubrió que en el área de cobranzas de la empresa de transportes , no se aplican control interno de forma eficientes, asimismo no existe supervisión permanente, el personal no recibe capacitaciones para desarrollar sus</p>
Autor	<p>Carrasco Odar, Milagros del Pilar Farro Espino,Carla del Milagro</p>	
Año	<p>2014</p>	
Objetivo	<p>Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer</p>	

	mejoras en la eficiencia y gestión en el área.	<p>actividades de forma óptima , el personal de crédito no realiza de forma adecuada la evaluación crediticia de sus clientes, en la empresa existe políticas de cobranza no siendo las más adecuadas, no existe controles preventivos que examinen el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Por lo tanto, es necesario sugerir mejorar en cuanto a políticas y procedimientos crediticios y cobranzas esto siendo de gran beneficio en la utilidad.</p> <p>Del mismo modo el personal tiene una mejora en el área de créditos y cobranzas y así poder obtener los resultados que la empresa desea.</p>
Metodología	Documental	
Tipo	Descriptivo	
Enfoque		
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		
Técnicas		
Instrumentos	Gráficos	
Método de análisis de datos		
Resultados		
Conclusiones	Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan	

	<p>procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.</p> <p>Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.</p> <p>- Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas</p>	
--	--	--

	<p>que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.</p> <p>Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.</p>	
Referencia (tesis)	(Carrasco; Farro, 2014)	

Datos del antecedente Nacional: 5		Redacción final
Título	La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.r.l periodo 2015 y 2016	Barrientos y Garro (2017) realizaron la siguiente Exploración titulada <i>La Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Influencia En La Situación Financiera De La Empresa De Proveeduría Marítima Zeus Maritime S.R.L periodo 2015 y 2016</i> ; la presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de cuentas por cobrar que influyen en la situación financiera de la empresa S.R.L, la metodología que desarrollo es de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el instrumento que empleo es guía de entrevista con método de análisis estadístico; donde concluyo que la gestión de cuentas por cobrar influye positivamente en la situación financiera; donde con una buena aplicación de las políticas de crédito y cobranza se logra cumplir con los objetivos asimismo indica que un buen manejo de cuentas por cobrar convierte en efectivo en un menor tiempo así teniendo una liquidez y un menor endeudamiento..
Autor	Barrientos Mejahuanca, Yeny Yanetth Garro Zubieta, Iris Milagros	
Año	2017	
Objetivo	Determinar que la gestión de cuentas por cobrar influyen en la Situación financiera de la empresa de proveeduría marítima Zeus Maritime S.R.L.	

Metodología		
	Tipo	Descriptiva correlacional
	Enfoque	Cuantitativo
	Diseño	No experimental
	Método	
	Población	
	Muestra	
	Técnicas	
	Instrumentos	Guía de entrevista
	Método de análisis de datos	Análisis estadístico
Resultados		
Conclusiones		Se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar influye positivamente en la situación financiera, de manera que al implementarse el plan de mejora con una buena aplicación de las políticas de crédito y cobranza se logra cumplir con los objetivos de la empresa Zeus Maritime, tuvo como resultado un buen manejo de las cuentas por cobrar, logrando que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo en menor tiempo, obteniendo una liquidez considerable y bajo nivel de endeudamiento.

	<p>Se concluye que la aplicación de políticas de crédito, incluye V positivamente en la liquidez, de manera que, al compararse los estados financieros con estados financieros con mejora en las políticas de crédito, se obtuvo una disminución de las cuentas por cobrar, mejorando el control de la cartera de clientes. La cual se observa un aumento en la lliquidez de la empresa Zeus Marítme S.R.L.</p> <p>Se concluyó que la aplicación de políticas de crédito, influye favorablemente en la solvencia, mediante la aplicación de una mejora en las políticas de crédito y la gestión en el área permitió que la empresa tenga un mejor control en las cuentas por cobrar de manera que incluyen en la generación de más efectivo, el cual permitió cubrir con sus operaciones y con ello disminuir la dependencia con entidades financieras de la empresa.</p>	
Referencia (tesis)	(Barrientos; Garro , 2015)	

	Barrientos, Garro (2015), tesis para optar el título de contador Público, La gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la situacion financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.r.l pediodo 2015 y 2016
--	--

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
Meza Vargas Carlos	2007	Según (Meza, 2007). Las cuentas por cobrar son importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (Pág.63)	Las cuentas por cobrar son obligaciones de terceros con la empresa, en la cual se clasifican de dos formas uno que es por las operaciones de la empresa , donde el clientes tiene una deuda por los bienes o servicios prestados el cual obtuvo un crédito, el cliente tiene un plazo de pago dependiendo de la organización de su política de cobranza, sin embargo no todas las cuentas por cobrar son canceladas, llegando así a tener una cuenta incobrable o un gasto esto dependerá del tiempo de crédito otorgado; la segunda forma es las cuentas por cobrar no correspondientes a la operación de la empresa, esto quiere decir que son préstamos y anticipos a empleados, accionistas o socios. (Meza, 2007)	Se podrá evaluar el nivel de cuantas por cobrar si son por la actividad comercial de la empresa o son préstamos a accionistas o trabajadores y si los créditos otorgados se estén cobrando a tiempo
Referencia:	Meza, C. (2007). Analissi de Cuentas. Costa Rica: Universidad Estatal A Distancia San José Costa Rica 2007.			

Variable o categoría 2: CUENTAS POR COBRAR				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Charles T, Horngren; Srikant M, Datar; Madhav v , Rajan	2010	Según los autores (Charles; Srikant; Madhav, , 2010) Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes: El acreedor quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo) El deudor quien asume una obligación/cuenta por pagar (un pasivo) (Pág. 430)	Las cuentas por cobrar es responsabilidad de las dos posiciones tanto como el que otorga el crédito y el beneficiado donde de una parte recibe efectivo y debe de cobrar dentro del plazo de crédito, y del otro lado el cliente debe de cumplir con los pagos realizar los depósitos el monto correspondiente de la factura; las cuentas de control nos ayudan a determinar si las cuentas por cobrar son activos circulantes, quiere decir si es menor o igual a un año si estas es mayor a un año son cuentas por cobrar a largo plazo. (Charles; Srikant; Madhav, , 2010)	Nos podrá ayudar a determinar si las cuentas por cobrar que figuran en los estados financieros son montos que coinciden con las facturas y si se cobraron dentro de los plazos establecidos.
Referencia:	Charles, H., Srikant, D., & Madhav, R. (2010). Contabilidad de Costos. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

Variable o categoría 3: CUENTAS POR COBRAR				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. GITMAN	2007	Según (Crespo, 2010).El objetivo de administrar las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (Pág. 524)	El periodo de pago por el deudor dependerá sobre la política de crédito otorgado por el acreedor. La organización podrá realizar una rotación de efectivo cuanto más rápido pagan los clientes sin morosidad , y la mayoría de sus cuentas por cobrar no son a largo plazo (Crespo, 2010)	Por medio de este concepto podremos analizar si el área encargado está realizando los cobros correspondientes dentro del plazo y no con morosidad.
Referencia:	Laurence, G. (2007). Principios de la Administración Financiera . México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			
Variable o categoría 4: CUENTAS POR COBRAR				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis
García Quispe José Luis	2011	(García , 2011).Este rubro, que forma parte del activo de la empresa, clasificada como exigible, es reconocido inicialmente a su valor razonable que generalmente es igual al costo; posteriormente, con fines de la presentación de las mismas en los estados financieros, es medido a su costo amortizado, del cual, si hubiera una disminución respecto a la medición inicial, se debe realizar el respectivo ajuste con efecto a resultados, pérdida en este caso, correspondiendo la contabilización a cuentas de valuación que según la estructura del Plan Contable General Empresarial. (párr. V-1)	Esta cuenta pertenece al elemento 1 del plan contable general empresarial es parte del activo exigible, cumple un rol muy importante en los estados financieros ya que podremos determinar los saldos de las deudas de los clientes, asimismo se reconocerá las deudas que son incobrables. Del mismo modo se podrá diagnosticar si los datos de las cuentas por cobrar registrados son auténticos y tienen operaciones de ventas realizadas. (García , 2011)	Nos ayudara para poder determinar los saldos por cobrar y si coinciden con los estados financieros

Referencia:	García, J. L. (2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. Actualidad Empresarial, N° 245 - Segunda Quincena de Diciembre 2011, v-1.
--------------------	--

Variable o categoría 5: CUENTAS POR COBRAR				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jorge Campos Jiménez	2017	(Campos , 2017) Un aspecto que debe considerarse dentro de la administración financiera de cuentas por cobrar son las políticas de crédito que son los lineamientos que diseña y adopta una empresa para conceder crédito a sus clientes. Para establecer las políticas de crédito es necesario considerar las siguientes variables: monto, plazo, garantías, intereses, descuentos y el riesgo. (Pág. 125)	Cada empresa dependiendo de su rubro, maneja diferentes políticas de cuentas por cobrar esto dependerá de muchos factores, así como los plazos, monto de la venta realizada, garantías e intereses. (Campos , 2017)	Podremos saber si toda la cartera de clientes cumplen con los plazos de crédito establecido.
Referencia:	Campos, J. (2017). Finanzas Corporativas. Mexico: Mtra. Marlene Olga Ramírez Chavero.			

7. Construcción de la categoría problema

Teorías		
T. Administración De Recursos Humanos (Chiavenato Idalberto)	T. General de sistemas(Ludwig von Bertalanffy)	T. Contabilidad y el control (Sunder Shyam)
Concepto		
Las cuentas por cobrar son importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (Meza 2007 P.63).	Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes: El acreedor quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo) El deudor quien asume una obligación/cuenta por pagar (un pasivo) (Horngren, Charles T. Y Cols P. 430).	El objetivo de administrar las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (Gitman P. 524 2007).



Las cuentas por cobrar se puede definir como importes de créditos de bienes o servicios de clientes a la empresa donde se usa técnicas para el pronto cobro, las cuentas por cobrar son activos y pueden ser derivadas de las operaciones de la empresa y las no derivadas que son prestamos, anticipos a los empleados o accionistas.

Subcategoría 01: políticas de crédito	Subcategoría 02: Riesgos de Crédito	Subcategoría 03: Técnicas de cobranza
---------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

I1. Corto plazo I2. Largo plazo	II1: Alto II2: Bajo	III1: Cartas III2: Llamada Telefónicas III3: Visitas personales III4:Acción Legal
------------------------------------	------------------------	--

Políticas de crédito				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Perdomo Moreno Abraham	2002	(Perdomo Moreno, 2002)Es la pauta que sigue una empresa, para determinar si debe concederse y el monto del crédito a un cliente (Pág. 294)	Son plazos establecidos que se otorga en base a las políticas del periodo de crédito y en evaluación del historial creditico, cabe resaltar que cuanto más largo sea el plazo de crédito incita mayor ventas, sin embargo tiene costos financieros al retener el capital de trabajo aumentando la cartera y reduciendo la rotación de efectivo (Perdomo Moreno, 2002).	La implementación de cronogramas de pagos fomenta un mayor control en las cobranzas respecto a las fechas establecidas convirtiéndose en una gran herramienta para dar seguimiento a los créditos otorgados, ayudando a mejorar en la rotación de capital de trabajo.
Referencia:	Perdomo Moreno, A. (2002). Elementos básicos de administración financiera. México: Cengage Learning Editores,S.A.			

Riesgos de Crédito				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Philippe Jorion	2003	(Jorion , 2003) El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de	Son créditos otorgados a un cliente lo cual genera una posibilidad o probabilidad de que este incumpla en cancelar las cuotas establecidas por ambas partes y a su vez lleva a la	Fortalece el procedimiento establecido del área de cobranzas para disminuir las posibles consecuencias de una mala gestión o establecer flujos que contrarresten los perjuicios que pueda ocasionar.

		incumplimiento que es la valuación objetiva de la probabilidad que una contraparte incumple, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (Pág. 85)	empresa acreedora a incrementar su riesgo respecto a los movimientos financieros y como posible consecuencia disminuir su utilidad. (Jorion , 2003)	
Referencia:	Jorion , P. (2003). Financial Risk Manager Handbook. Group at Pacific Alternative Asset Management Company.			
Técnicas de cobranza				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Morales Castro Arturo Morales Castro José Antonio	2014	(Morales Castro, 2014)Existen varias recomendaciones que se sugieren para que los cobradores obtengan resultados exitosos de acuerdo con el comportamiento del cliente (Pág. 173)	Conociendo los daños que causan las deudas no canceladas o la prolongación de estas se emplean estrategias y técnicas de cobranza lo cual permite disminuir de forma considerable las deudas vencidas que tiene la organización (Morales Castro, 2014).	El desarrollo de nuevas herramientas de control y prevención logra un impacto positivo en la administración y disposición del presupuesto con que cuenta la empresa permitiendo maximizar la utilidad de la empresa.
Referencia:	Morales Castro, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.			

Sub Categoría: Políticas de crédito				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Córdoba Padilla Marcial	2012	(Cordova , Gestìon Fianciera, 2012). Las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia. (pág. 205).	La política de crédito consiste en establecer lineamientos para decidir si se debe otorgar crédito a un cliente dependiendo del nivel de riesgo crediticio, la política de créditos depende de los plazos, del precio y del bien o servicio que brinda la empresa (Cordova , Gestìon Fianciera, 2012).	Evaluar cuales son las políticas de crédito otorgados a los clientes, si se está respetando el contrato adecuado sobre las políticas establecidos por la empresa.
Referencia:	Cordova, M. (2012). Gestión fianciera. Bogotá: Ecoe Ediciones,2012.			

Sub Categoría: Riesgo de Crédito				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis
Del Valle Córdoba Eva Elizabeth	2018	(Del Valle, 2018). Los principales factores que se deben de tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no son: porque cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que común mente se conoce como las c's del crédito. Todo gerente de crédito deberá de considerar estas c's de crédito ay que cualquier solicitante debe de ser evaluado según su carácter, su capacidad para operar el negocio o que utilizará para pagarle al acreedor, que cobertura tiene para compensar las posibles pérdidas y con qué	Son procesos de evaluación crediticios para determinar si se otorga o no los créditos teniendo en cuenta los precios y tiempo del financiamiento, para designar un crédito es muy importante tener en cuenta Carácter: son conjunto de propiedades Esta relacionado directamente con el cliente quien se preocupa en pagar a la fecha de vencimiento los créditos. Capacidad: Es la posibilidad de pagar de sus créditos en la fecha de vencimiento. Capital: Es un requisito importante tener en cuenta la liquidez que tiene la empresa al cual se otorgará el crédito, mediante ello se podrá tener	Se podrá analizar si la empresa tienen en cuenta las 5 c's para poder otorgar un crédito a su cliente para disminuir los riesgos de crédito.

		recursos financieros cuenta para poderle pagar a sus cuentas.(pág.12)	<p>una seguridad de pago ya sea de corto o largo plazo.</p> <p>Condición: mediante este tipo de negociaciones se podrá disminuir el riesgo crediticio.</p> <p>Colateral: son los activos que posee la empresa el cual deja en garantía para cumplir con los créditos otorgados.</p> <p>Cobertura: Es un requisito principal para poder otorgar un crédito, donde la empresa tiene un tipo de seguro indemnizar posibles pérdidas. (Del Valle, 2018).</p>	
Referencia:	Del Valle, E. E. (2018). crédito y cobranzas. 76.			
Sub Categoría: Técnicas de cobranza				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. Gitman	2007	(Crespo, 2010). Se emplean diversas técnicas de cobro, que varían desde cartas hasta acciones legales. A medida que una cuenta se vence cada vez más, el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso. La tabla 13.4 enumera las técnicas populares de cobro y las describe brevemente en el orden que se sigue por lo general en el proceso de cobro (pág. 38)	Son técnicas estratégicas para poder realizar un cobro, esto dependerá del uso adecuado de las técnicas de cobranza para reducir considerablemente las carteras vencidas, asimismo es muy importante realizar un análisis a la cartera de clientes según los resultados obtenidos establecer el desarrollo adecuado de la gestión de cobranza (Crespo, 2010).	Se podrá obtener información sobre el uso de las técnicas de cobranza y si se está desarrollando de forma correcta.
Referencia:	Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Finacira. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			
Indicadores: Corto Plazo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Crespo Marcelo	2010	(Crespo, 2010). Significa que se paga en un año o menos. Generalmente este tipo de financiación se utiliza para satisfacer las necesidades producidas por cambios estacionales o por fluctuaciones temporales en la posición financiera de la compañía lo mismo que se hace a los gastos permanentes de la empresa. (pàg.01)	Las cuentas por cobrar a corto plazo son créditos otorgados dentro de un año; asimismo una cuenta a corto plazo tiene un beneficio tanto para el deudor y el acreedor; al deudor no le genera pagar muchos intereses y a la empresa le favorece en la rotación de efectivo llegando a tener una liquidez a corto plazo. (Crespo, 2010).	Las cuentas por cobrar a corto plazo ayudan a la empresa a tener liquidez a corto plazo para poder hacer frente a sus obligaciones en el período.
Referencia:	Crespo, M. (2010). Financiamiento a Corto plazo. <i>Academia. Edu</i> , 1.			

Indicadores: Largo Plazo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Córdoba Padilla Marcial	2012	(Cordova , Gestìon Fianciera, 2012). Las deudas a largo plazo se evitan por los costos de rotación (costos de emisión y colocación), que son generalmente altos cuando se usan deudas a largo plazo y también se incurre en costos por su pago por anticipado.(pàg.191)	Las cuentas a largo plazo se originan en base a la venta realizada por bienes o prestación de servicios, son cuentas mayor a un año, por lo tanto es preferible evitar adeudo a largo plazo porque se termina pagando mucho más, debido a su naturaleza de riesgo que de manera inherente tendrá consigo (Cordova , Gestìon Fianciera, 2012).	Evaluar las cuentas a largo plazo, la empresa debe de evitar este tipo de cuentas ya que son considerado dudosa y en un futuro en convertirse en una cuenta incobrable
Referencia:	Cordova, M. (2012). Gestión financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones,2012.			

Indicadores: Alto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Navarro Márquez Marco Antonio	2007	(Navarro , 2007). Este procedimiento, permite el encargado de crédito tener información mensual acerca de los resultados obtenidos en el grupo de riesgo alto. Las cuentas de este grupo deben manejarse por separado para llevar un mejor control y registrarse en la hoja de análisis del grupo de riesgo alto (pág. 24).	Cuando el riesgo de crédito es alto de la empresa, puede ser debido a la no evaluación correcta del personal para consignar un crédito al cliente teniendo así un porcentaje considerable de cuentas por cobrar, por parte del solicitante del crédito llega a tener un riesgo alto por el nivel de cuentas por pagar o retrasos en sus pagos correspondientes (Navarro , 2007).	Se podrá determinar si la empresa su riesgo creditico en una entidad financiera es alta; asimismo cual es el nivel de riesgo de crédito otorgado a sus clientes.
Referencia:	Navarro , M. (2007). Técnicas de Crédito y cobranza. Microsoft Word - Crédito y cobranzas. Manual de prácticas.doc, 54.			

Indicadores: Bajo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lozano Alvarado, Keny Marsano Romani, Brigitte	2017	(Lozano;Marsano, 2017). No afecta de manera significativa y puede ser asumida por el giro normal de las operaciones, ya que no afecta la presentación del servicio viabilidad empresarial o la relación con el cliente.	Cuando el riesgo de crédito es bajo no afecta significativamente en sus obligaciones a corto plazo de la empresa, la deuda puede ser asumida por la organización sin que afecte en la actividad económica (Lozano;Marsano, 2017).	Evaluar el porcentaje de las cuentas por cobrar son riesgos bajos en el cual la organización no se ve afectada por el incumplimiento de sus obligaciones del cliente.
Referencia:	Lozano;Marsano, K. (26 de 06 de 2017). Monografias. com Administracion y Fiananzas . Obtenido de https://www.monografias.com/docs114/riesgos-crediticios/riesgos-crediticios.shtml .			

Indicadores: Cartas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Córdoba Padilla Marcial	2012	(Cordova , Gestión Fianciera, 2012). Después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado, después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria (pág. 209).	Se realizan después de la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar, donde la carta debe contener buenos términos recordando al cliente la factura vencida en caso que la empresa deudora no llega a pagar dentro de los plazos establecidos en la carta se envía una carta notarial. (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).	Evaluar el nivel de clientes que no pagan en los plazos establecidos en los créditos otorgados y necesariamente se tiene que enviar cartas para poder cobrar.
Referencia:	Cordova, M. (2012). Gestión financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones,2012.			

Indicadores: Llamadas telefónicas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Córdoba Padilla Marcial	2012	(Cordova , Gestión Fianciera, 2012). Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago (pág. 210).	Esta técnica comúnmente lo realiza el gerente de crédito para exigir consumidor el pago y negociar con un nuevo plazo de pago. (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).	Se podrá comprobar si efectivamente las llamadas lo realiza el personal encargado y si llegan a un acuerdo con el cliente para el pronto pago.
Referencia:	Cordova, M. (2012). Gestión financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones,2012.			

Indicadores: Visitas personales				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. Gitman	2007	(Crespo, 2010). Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o una persona de cobranzas para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio (pág. 533).	Es la técnica más usada en las empresas, donde el acreedor asigna a un personal para realizar las visitas al cliente y recordarle las cuentas por pagar que tiene. (Crespo, 2010).	Analizar si la empresa desarrolla la técnica de visitas personales a sus clientes para poder cobrar las facturas.
Referencia:	Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Finacira. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

Indicadores: Acción Legal				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. Gitman	2007	(Crespo, 2010). La acción legal es el paso más severo y una alternativa para el uso de una agencia de cobro. La acción legal directa no sólo es costosa, sino que puede llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido. (Pág.533)	Es el último paso de las técnicas de cobranza, siendo muy costoso el proceso sin embargo la empresa deudora puede cumplir con sus obligaciones, de otro lado la empresa puede declararse en quiebra y no pagar la deuda que tiene (Crespo, 2010).	Se analizara de todas las ventas realizadas cuanto es el porcentaje que se cobra mediante este método.
Referencia:	Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Finacira. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

Categorías Emergentes: Cuentas Incobrables				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Córdoba Padilla Marcial	2012	(Cordova , Gestión Fianciera, 2012). La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. (pág. 27).	Se convierten en cuentas incobrables cuando no se tiene éxito en los cobros, asimismo se da por la flexibilidad de los créditos otorgados y la no evaluación de los riesgos crediticos. Se convierten en cuentas incobrables dependiendo de las políticas de créditos otorgados (Cordova , Gestión Fianciera, 2012).	Se podrá diagnosticar el nivel de cuentas incobrables que tiene la empresa.
Referencia:	Cordova, M. (2012). Gestión financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones,2012.			

Categorías Emergentes: Liquidez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. Gitman	2007	(Crespo, 2010). La liquidez de una empresa se mide según su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento (pág. 52).	La liquidez es la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es medible y se puede calcular según las ratios financieras. Son activos corrientes el efectivo, saldos bancarios y efectivo líquido que se pueda convertir en efectivo sin tener pérdida de valor como son los inventarios y cuentas por cobrar. (Crespo, 2010).	Se podrá determinar si la empresa tiene liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
Referencia:	Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Financiera. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

Categorías Emergentes: Riesgo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lawrence J. Gitman	2007	(Crespo, 2010). Riesgo es la posibilidad de pérdida financiera. Los activos que tienen más posibilidades de pérdida son considerados más arriesgados que los que tienen menos posibilidades de pérdida. En un sentido más formal, los términos Riesgo e incertidumbre se usan indistintamente para referirse al grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico. (pág. 196).	Son contingencias de posibles pérdidas. Siendo los más riesgosos los activos. El riesgo es medible donde se puede emplear tablas para cuantificar los riesgos, mediante criterios específicos (Crespo, 2010).	Se podrá determinar cuál es el nivel de riesgo de sus activos que tiene la empresa.
Referencia:	Gitman, L. (2007). Principios de la Administración Finacira. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

8. Matriz del método (3.1)

Enfoque: Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Bonilla, Elssy; Penélope Rodríguez	2005	(Bonilla,Rodriguez , 2005) Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar su preocupación no es prioritariamente medir si no calificar y medir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (Pág. 159)	El enfoque cualitativo se basa en conocimientos, recopilación de información de datos específicos para poder tener un reporte adecuado y otorgar sugerencias para la mejora del problema de la empresa. (Bonilla,Rodriguez , 2005)	Se podrá realizar el cruce de información entre el área de cobranzas y contabilidad sobre las cuentas por cobrar mediante las facturas que coincidan con el balance general.
Referencia:	Bonilla, E., & Rodriguez, P. (2005). Más allá del Dilema de los Metodos. En E. Bonilla, & P. Rodriguez, Más allá del Dilema de los Metodos (pág. 158). Bogota: Grupo Editorial Norma 2005.			

Método estudio de caso				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Castro Monge, Edgar	2010	(Castro, 2010)El método de estudio de casos se ajusta muy bien a los objetivos de generar nuevos elementos en la investigación que se realiza y es un método recomendado porque habilita al investigador a ser sensible al carácter longitudinal del caso, a estudiarlo como un proceso de desarrollo a través del tiempo. (pág. 37)	Mediante este método podremos verificar la información recolectada si aporta de manera favorable en la investigación, a través de ello realizar interpretaciones y explicaciones sobre la problemática de la empresa. (Castro, 2010)	Mediante la recolección de información basándose en los estados financieros podremos analizar y evaluar las partidas cuentas por cobrar.
Referencia:	Castro, E. (2010). El Estudio De Casos Como Metodología y su Importancia en la Direccion y Administracin de Empresas . En E. Castro. Costa Rica: Revista nacional de Administración .			

9. Población, muestra y unidades informantes

Unidades informantes Gerente financiero (crédito y cobro)				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Tarcica Johnny Gonzales Max	2013	(Tarcica; Gonzales, 2013) Mantener en buen estado la recolección de activos de la empresa, al igual que mantener buenos niveles de compras y gastos. (pág.38)	El Gerente financiero su función consiste en analizar la información financiera por medio de del balance general y estados de resultados con el fin de aumentar la rentabilidad y flujo de caja desarrollando políticas estratégicas que permitan mejorar el proceso de créditos y cobranza (Tarcica; Gonzales, 2013)	Mediante la obtención de la documentación se podrá determinar la aplicación de las políticas de cobranza en función a los créditos otorgados.
Referencia:	Tarcica ; Gonzales, J. (2013). 120 Descripciones de Puestos: Materiales de Alta Calidad en Recursos Humanos. BookBaby, 2013.			

Unidades informantes Gerente de ventas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Tarcica Johnny Gonzales Max	2013	(Tarcica ; Gonzales, 2013) Maximizar la rentabilidad de la empresa por medio del incremento de las ventas, incrementando el volumen colocando el producto al mejor precio posible. (Pág. 66)	Su función es generar el mayor Ingreso posible de acuerdo a las estrategias que evalúe, estructure y ejecute me manera que trabajando en conjunto puedan llegar a la meta planteada inicialmente; realizando la evaluación del historial del riesgo crediticio para asignar los plazos de crédito (Tarcica ; Gonzales, 2013).	Según la información recolectada del total de ventas realizadas, determinar el porcentaje de ventas al crédito y evaluar el nivel de clientes morosos.
Referencia:	Tarcica ; Gonzales, J. (2013). 120 Descripciones de Puestos: Materiales de Alta Calidad en Recursos Humanos. BookBaby, 2013.			

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s Entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aguilar Gavira Sonia; Barroso Osuna Julio	2015	(Aguilar; Barroso, 2015) La entrevista es una de las estrategias más utilizadas para obtener información en la investigación social, nos permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra manera no estarían al alcance del investigador. (Pág., 79)	Mediante esta técnica nos permite realizar cuestionarios para poder obtener información sobre el tema de interés donde el cuestionario tiene que ser de forma clara y sencilla para el entrevistado, las personas entrevistadas tienen que ser clave para obtener un reporte adecuado sobre la investigación (Aguilar; Barroso, 2015)	Esta técnica nos ayudara a obtener una adecuada información sobre las cuentas por cobrar y nos permitirá analizar sobre la problemática de la empresa.
Referencia:	Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. Medios y Educación, 79.			

Técnica/s análisis documental				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Clauso García Adelina	2011	(Clauso, 2011). El Análisis Documental, ha sido considerado como el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto.(p.11)	Esta técnica es un conjunto de conocimientos que puede ser de forma externa o interna y nos permite reclutar, seleccionar información adecuada de toda la documentación obtenida donde cada uno será analizado. (Clauso, 2011).	Mediante esta técnica podemos obtener información eficiente de las cuentas por cobrar ya sea por medio del área de contabilidad o de cobranzas , mediante los documentos de estado de situación financiera
Referencia:	Clauso, A. (2011). Análisis Documental. Revista General de Información y Documentación, 11.			

Instrumento/s guía de entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bonilla, Elssy; Rodríguez Penélope	2005	(Bonilla; Rodríguez , 2005) La guía de entrevista procura un marco de referencia a partir del cual se plantea los temas pertinentes al estudio, permite ir ponderando que tanta información se necesita para profundizar un asunto y posibilita un proceso de recolección más sistemático y por lo tanto un mejor manejo de información. Organiza formaliza a un más el proceso de recolección, en tanto el investigador establece no solo los tópicos, sino el orden y la forma como deben de plantearse las preguntas.(p.162)	Este instrumento nos sirve como apoyo para poder realizar las entrevistas de forma ordenada y poder recordar los temas, donde cada pregunta debe de ser claro y en un lenguaje común. (Bonilla; Rodríguez , 2005)	Mediante este instrumento podremos realizar una encuesta adecuada siguiendo los mismo pasos, temas a todos los entrevistados.
Referencia:	Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). En E. Bonilla, & P. Rodríguez. Bogotá: Norma.			

Instrumento/s Ficha de análisis documental				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bonilla, Elssy; Rodríguez Penélope	2005	(Bonilla; Rodríguez , 2005) El análisis se hace a partir de estas listas impresas en las cuales deben estar especificadas las fuentes de información (sujetos según edad, sexo, educación o cualquier variable relevante con base en la cual se hay seleccionado los informantes.(p.263)	Consiste en registrar información en base a la documentación obtenida de una organización asimismo es fundamental al momento del desarrollo de las interrogantes que se exhiban la documentación necesaria para sustentar las respuestas (Bonilla; Rodríguez , 2005).	Con la aplicación de este instrumento podremos obtener información necesaria de la problemática de la empresa.
Referencia:	Bonilla; Rodríguez , E. (2005). Más allá del Dilema de los Metodos. Bogotá: Norma.			

11. Procedimiento

Paso 1	Solicitar permiso para usar la información de la empresa
Paso 2	Construcción de Matrices
Paso 3	Aplicación de instrumentos de entrevista
Paso 4	Elaboración de Triangulación de datos
Paso 5	Preparación de la redacción de las conclusiones

12. Análisis de datos

Cualitativo triangulación de datos				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos; Baptista Lucio María del Pilar	2010	(Hernández; Fernández; Collado;Baptista, 2010) En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos.(p, 439)	La presente investigación examina de manera amplia y completa de la recolección de datos de las diferentes informaciones obtenidas, ya sea por medio de programas informáticos para así poder tener una indagación clara y evitar las contradicciones. (Hernández; Fernández; Collado;Baptista, 2010)	Se aplicará para obtener información sobre el problema de la empresa mediante entrevistas a las áreas correspondientes.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, B. M. (2010). Metodología de Investigación. México: Editores, S.A, de C.V.			

Anexo 5: Artículo de Investigación



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora en el año 2016-
2017.**

Accounts receivable from a trading company in the 2016-2017 year.

Para optar el grado académico de Bachiller en contabilidad y Auditoría

AUTORA

Mas Gómez Deysi

Orcid: 0000-0001-8526-4248

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

RESUMEN

En el presente artículo se realizó un análisis de estudio de caso de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora, este trabajo se elaboró debido a que la empresa el gran porcentaje de ventas que realiza son al crédito y por ende las cuentas por cobrar incrementan las misma que aumentan la probabilidad de cuentas incobrable, donde el objetivo principal es analizar la condición de las cuentas por cobrar de la empresa en el periodo 2016- 2017. Se concluyó que la empresa tiene un exceso de cuentas por cobrar, afectando con el capital de trabajo y la liquidez, debido a que no se desarrolla adecuadamente las políticas de cobranzas. Palabras clave: Cuentas por cobrar, políticas de cobranzas, liquidez, créditos, empresa.

ABSTRACT

In the present article we made a study analysis of the accounts receivable in a marketing company, this work was elaborated because in the company the great percentage of sales that it makes are to the credit so the accounts receivable increase the same ones that increase the probability of uncollectible accounts, where the main objective is to analyze the condition of the accounts receivable of the company in the 2016-2017 period. It was concluded that the company has an excess of accounts receivable, affecting the capital of work and liquidity, because the collection policies are not adequately developed.

Keywords: Accounts receivable, collection policies, liquidity, credits, company.

1. Introducción

En la actualidad la gran mayoría de las empresas venden al crédito sin embargo estas no son pagadas dentro del plazo establecido contando así un 42% no pagan a tiempo y un 1.7% llegan a ser cuentas incobrables. Esto se debe a que en su mayoría las empresas no cuentan con una gestión de cobranzas adecuada (Créditos y Causión, 2014).

En Perú en el 2018 tuvo un alto porcentaje de cuentas por cobrar y en su pluralidad son pagadas después del plazo de vencimiento, el cual se dio por los desastres naturales y la inestabilidad económica, asimismo las empresas que tienen más morosidad por ventas de bienes o prestación de servicios son las pymes, de tal manera afectando con la liquidez y el capital de trabajo de la empresa otorgadora de crédito (Vera, 2018)

La empresa comercializadora inicio sus funciones el año 2008, dedicada a la venta de bienes como son, materiales de ferretería, útiles de oficina y prestación de servicios a las empresas privadas y públicas. Las ventas que se realizan son al crédito, el cual no son cobrados dentro de los plazos pactados al momento del otorgamiento del crédito, teniendo así una mala gestión de cobranza, el personal responsable no realiza un seguimiento permanente de las cuentas que están por vencer, el cual ayudaría a la empresa a reducir las cuentas incobrables.

Se consideró fundamental tener en cuenta diversas teorías para el presente desarrollo de la investigación como es la teoría de contabilidad y control donde nos indica que la contabilidad en una organización debe ser de acuerdo a los principios de contables, donde el trabajador cumple un rol muy importante como es el

desarrollo económico y crecimiento de la empresa (Sunder, 2004).

Se aplicó la teoría económica quien es la fuente esencial dentro de una empresa a través de métodos e hipótesis, teniendo en cuenta los costos y gastos hasta la etapa de cobranza asimismo es quien se encarga de la situación económica de la empresa (Resico, 2008).

La teoría de sistemas dentro de una organización cumple un rol muy importante, como es un software que ayuda a optimizar las actividades asimismo esta teoría contribuye a nivel de educación mediante los valores y al desarrollo personal. Esta teoría se adapta dependiendo de cómo quieren dar uso dentro de una empresa (Von, 1989).

La teoría matemática está encargada que toda información obtenida sea clara y medible con el cual se pueda evitar pérdidas a futuro, cabe resaltar que su función es dar solución a los problemas financieros mediante la toma de decisiones y la evaluación permanente (Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis, 2006).

Por último, la teoría financiera está encargada sobre las utilidades de manera independiente entre el inversor y la organización teniendo en común ambas partes el crecimiento económico. (Brealey; Myers; Allen, 2010).

Del mismo modo para observar de la coincidencia de la investigación se empleó algunas tesis y artículos.

Cárdenas y Velasco (2014) desarrollaron la siguiente investigación titulada, *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez. Estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicio*

de salud, el presente informe se efecto por la alta morosidad de las cuentas por cobrar, donde tuvo como objetivo determinar la incidencia el objetivo principal es evaluar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa, donde la metodología empleada fue tipo descriptivo, con diseño, técnica de procedimiento de datos, donde los resultados fue que el crecimiento acelerado de los costos y gastos sin tener control de las ventas el cual incidió con la sostenibilidad financiera y económica.

Carrera (2017) presentó la tesis titulada *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*, la tesis se planteó debido a que la empresa no realiza evaluaciones para proceder con otorgar un crédito, el cual las cobranzas se da después de los plazos, el objetivo fue analizar la gestión de cobranza en la empresa industrial el año 2015 analizando las deficiencias en la cobrabilidad. La metodología que manejo es de tipo transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de método deductivo con una población de la misma empresa el cual la muestra está conformado por 7 trabajadores la técnica que se desarrolló para la presente investigación es entrevista con instrumento cuestionario el cual concluyo que la gestión de cobranza no es efectiva debido a la carencia de manual de monitoreo quien está encargado de verificar los cumplimientos de los periodos de cobranza, asimismo las políticas planteadas no son del todo claras para el personal a cargo.

Ramírez (2016) planteo la investigación de *Modelo Financiera En la Empresa "comercial Facilito" Dela Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*, esta investigación se dio debido a la carencia de

un sistema de cobranzas, su objetivo fue plantear un tipo de crédito – cobranzas con el fin de mejorar la gestión de financiera de la empresa, la metodología que empleo fue de enfoque explicativo con método inductivo – deductivo, donde tuvo como población de 157 personas y 154 como muestra con técnica de entrevista con guía de entrevista y método de análisis de datos, donde concluyo que la empresa no cuenta con un método de créditos y cobranzas que ayuden a controlar los procedimientos financieros.

Durán (2015), planteó la investigación *El control Interno de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía en el Cantón Camilo Ponce Enrique*, la investigación se realizó debido a que no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar, su objetivo fue crear un control interno sobre cuentas por cobrar que permita poner en práctica el proceso económico contable, la metodología me utilizo es exploratorio con enfoque cuantitativo donde tuvo como población 52 personas y muestra 34 personas, la técnica que desarrollo es entrevista con instrumento guía de entrevista, en el cual obtuvo como conclusión que la empresa no contaba con un control interno sobre cuentas por cobrar y por ende no tenía un reporte del equilibrio de los créditos concedidos a los clientes, siendo fundamental para la organización para poder medir la capacidad de capital de trabajo, asimismo la organización no cuenta con un políticas contables asimismo el sistema de gestión de cobranzas que emplean no es la adecuada de tal modo que la empresa no obtiene nos resultados esperados con la liquidez.

Cunin (2017) desarrollo la siguiente investigación *Análisis a la Gestión de*

cuentas por cobrar de la empresa “Deco Hogar” S.A. en el periodo fiscal 2015 – 2016, el objetivo fue Analizar el desarrollo de las cuentas por cobrar empleado en la empresa de línea blanca y muebles, la metodología que utilizo es cualitativo de tipo inductivo y la técnica que desarrollo fue entrevista, donde como conclusión obtuvo que las políticas de cobranzas empleadas en la empresa no se han desarrollado de acuerdo a lo esperado en tal sentido la empresa no obtuvo los beneficios de las políticas de crédito; asimismo la empresa tendrá que desarrollar nuevos mecanismo de las ventas al crédito y cobrar en sus plazos establecidos, permitiendo a la empresa a tener mayor rentabilidad.

Chuquizuta; Roncoy (2017) realizaron la siguiente investigación titulada *Incidencia del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. Ubicada en el Distrito de los Olivos, año 2013*, la presente investigación se realizó por el sobregiro de las cuentas por cobrar el cual afecta drásticamente en la liquidez de la empresa, donde plantearon el siguiente objetivo identificar de qué manera incide el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de los Olivos, Año 2013, la metodología que emplearon es de tipo casuística con enfoque cuantitativo la técnica que desarrollaron fue entrevista con instrumento cuestionario, mediante método de análisis de datos y flujo grama, como conclusión llegaron que una gran parte de las empresas las ventas son al crédito teniendo en cuenta que las ventas al crédito no son al 100% seguras debido a que existe una probabilidad de que sean cuentas incobrables, para poder reducir las cuentas las cuentas incobrables se debe de llevar una adecuada gestión de sistema de control interno y tener una cronograma actualizado

de los créditos otorgados asimismo cabe resaltar que las ventas al crédito ocupan un gran porcentaje de los ingresos y para poder obtener buenos resultados se debe de realizar un seguimiento adecuado según los parámetros.

Santiago, Valencia y Guatangari (2018). En su tesis, *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y la Liquidez De La Empresa Everis Perú S.A.C, Período 2012-2017*. La presente exploración se realizó debido a la morosidad que existe con una parte de sus clientes afectando con la liquidez de la empresa y como objetivo fue Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017 como metodología que emplearon es de enfoque cuantitativo a través del diseño no experimental mediante análisis descriptivo como población fue la empresa y muestra los trabajadores la técnica que se desarrollo fue método la observación y análisis documental como conclusión obtuvieron que las cuentas por cobrar representan una gran parte de sus activos en tal sentido siendo la fuente de ingresos, sin embargo la empresa cuenta con una deficiente cobranza llegando a afectar en la liquidez de la empresa asimismo las diferentes políticas incrementa el riesgo de la liquidez de la empresa debido a que los clientes no pagan en los plazos pactados debido a que los contratos no son claras y el personal encargado no realiza un seguimiento de las cuentas pendientes de cobro en tal sentido afectando con la liquidez de la empresa ya que en oportunidades tuvo que solicitar un préstamos para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Mendoza (2015), desarrollo la tesis *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martín de*

Porres 2015, su objetivo fue determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas del distrito de San Martín de Porres, la metodología que uso es de tipo descriptivo correlacional como población llego a tener 40 personas y como muestra 36 trabajadores y como técnica empleo es encuesta, donde concluyo que la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa asimismo se detectó que las empresas ubicada en este distrito tiene una defectuosa gestión de cobranza el cual implica a que a la empresa tenga insuficiente efectivo, asimismo también existe empresas que manejan una política de crédito adecuado el cual les permite que obtengan solvencia suficiente para poder hacer frente a sus obligaciones, las cuentas por cobrar incide en la capacidad de pago de la empresas y por ende en la liquidez de la empresa.

Carrasco y Farro (2014) desarrollaron la presente tesis titulada *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por cobrar de las empresas de transporte y servicios Vanina E.I.R.L para mejorar la Eficiencia y Gestión, Durante el periodo 2012*, la siguiente indagación tuvo como objetivo evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de trasportes y servicios y plantear mejorar la eficiencia y gestión en el departamento, la metodología que utilizo es de tipo descriptivo, como instrumentos realizo gráficos, en el cual concluyeron que el control interno si influye de manera significativa en la eficiencia y la gestión de cobranza, asimismo cabe resaltar que la empresa no emplea de manera eficiente y efectiva el control interno esto se debe a la carencia de supervisión asimismo el personal a cargo no tiene capacitaciones permanente para el desarrollo de sus actividades del mismo modo el personal de créditos y cobranzas no

realiza de forma de forma adecuada las evaluaciones del riesgo crediticio.

Barrientos y Garro (2017) realizaron la siguiente Investigación titulada *la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.R.l período 2015 y 2016*; la presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de cuentas por cobrar que influyen en la situación financiera de la empresa S.R.L, la metodología que empleo es de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, con instrumento de guía de entrevista con método análisis estadístico, donde finalizaron que la gestión de cobranzas si influye de forma positiva en la situación financiera en tal sentido con un buen manejo de políticas y gestión de cobranzas convierte en efectivo en un mejor tiempo las cuentas por cobrar mejorando la liquidez y la capacidad de endeudamiento.

2. Metodología

El enfoque cualitativo está basado conocimiento y recopilación de información de datos específicos donde nos permite tener un reporte idóneo y sugerir para la mejora del problema de la institución (Bonilla,Rodriguez , 2005).

Mediante el estudio de caso se podrá evaluar la información recolectada si aporta favorablemente en la investigación, mediante ello se realizará las interpretaciones y evaluaciones del problema de la empresa (Castro, 2010).

Las unidades informantes que se realizó para la presente investigación es al gerente financiero, gerente de ventas y contador general de la empresa comercializadora.

La técnica cuestionario nos permite poder obtener información sobre los temas de interés el cual debe consistir en ser clara y precisa para el mejor entendimiento del entrevistado, asimismo el entrevistado es la persona clave para poder dar un reporte apropiado sobre la investigación que se está desarrollando (Aguilar; Barroso, 2015).

El instrumento guía de entrevista es el apoyo para el mejor desarrollo de las entrevistas, consiste en que sea ordenada, donde nos facilita para recordar los temas asimismo las preguntas deben ser claras y en el lenguaje donde se desarrolla la investigación (Bonilla; Rodríguez, 2005).

3. Resultados

Para la presente investigación se planteó las preguntas basadas en las subcategorías como son analizar la condición de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora donde se obtuvo como resultados que las ventas al crédito forman parte del activo, como es el capital de trabajo, en tal sentido las cuentas por cobrar se dan en base a las ventas de bienes o prestación de servicio, asimismo un gran porcentaje de los clientes son del sector público, cabe resaltar que las ventas realizadas en el año 2016 son cuentas por cobrar mayor a un año sin embargo un mínimo % llegaron a ser cuentas incobrables, el cual se dio debido a que la empresa entregó mercaderías sin orden de compra y/o contrato, la empresa maneja cuentas por cobrar que son por ventas de bienes y prestación de servicio sin embargo son en la ventas de bienes que tiene más cuentas por cobrar, debido a que las ventas que lo realizan al sector privado lo concretan mediante llamadas, por lo que no existe un contrato formal y los clientes no cumplen con lo acordado; si la empresa tendría un adecuado control y manejo eficiente de las cuentas por cobrar no

afectaría en la liquidez de la empresa, la empresa cuenta con un exceso de cuentas por cobrar debido a que los clientes no pagan dentro de los plazos establecidos, esto se debe a que el personal encargado no realiza un seguimiento sobre las cuentas que están próximas a vencer, así llegando a cobrar a destiempo. La evaluación de las políticas de crédito se obtuvo como resultado que las ventas realizadas al crédito no son cobradas a tiempo y los clientes no cumplen con las políticas establecidas al momento de conceder el crédito, esto se debe a que las políticas de crédito son muy factibles para los clientes y poco deficientes para su cobranza, del mismo modo no cuentan con políticas de medición y no realiza nuevos métodos para recuperar las ventas al crédito.

Las cuentas por cobrar a corto plazo son de 30 a 60 días, cabe resaltar las cuentas por cobrar a largo plazo ocupa un gran porcentaje de ventas de bienes esto debido a que las mercaderías entregadas son solo con guía de remisión. En el análisis del nivel de riesgo de crédito de las cuentas por cobrar, la empresa tiene un alto riesgo de crédito debido a que no implementó nuevos métodos de cobranza, afectando en la liquidez de la empresa y que no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo guarda relación con (Von, 1989) nos indica que la implementación de tecnología es muy importante ya que facilita a las empresas optimicen las labores como es el caso de tiempo de cobranza asimismo nos indica que en oportunidades las empresas no encuentran un equilibrio debido a la oferta y la demanda.

El personal encargado de créditos al no realizar evaluaciones de riesgo crediticio a los clientes aumenta el riesgo. Asimismo, se verificó cuáles son las técnicas más usadas donde la técnica más empleada es mediante llamadas telefónicas, llegando a

un acuerdo con los clientes que tiene cuentas próximas a vencer y las que ya se encuentran vencidas acordar en nuevos plazos.

4. Conclusiones

Se concluyó que la empresa tiene un exceso de cuentas por cobrar, debido a que el personal responsable no realiza un seguimiento adecuado para cobrar dentro de los plazos, asimismo la empresa tiene cuentas inciertas el cual convirtiéndose en cuentas incobrables afectando con la liquidez de la empresa.

Las políticas de créditos de la empresa no se cumplen según los plazos pactados, esto se debe a que la empresa no realiza contratos formales de las ventas que realiza asimismo los créditos a los clientes son muy factibles y deficientes para su cobranza el cual llega afectar con la liquidez de la empresa.

Se concluyó que la empresa tiene un alto nivel de riesgo creditico debido a que no realiza evaluaciones antes de otorgar un crédito a los clientes y las técnicas de cobranza no se desarrollaron de manera correcta el cual afecta con el capital de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Aguilar; Barroso, S. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Medios y Educación*, 79.
- Barrientos; Garro , Y. (2015). *(tesis para optar el título)La gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la situacion financiera de la empresa de proveeduría Marítima Zeus Maritime S.r.l periodo 2015 y 2016*. Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Bonilla,Rodriguez , E. (2005). *Más allá del Dilema de los Metodo*. Bogota: Grupo Editorial Norma 2005.
- Brealey;Myers;Allen, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Cárdenas ; Velasco , M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Fac. Nac. Salud Pública* 2014.
- Carrasco; Farro, M. (2014). *(tesis para optar el Título) Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carrera, S. (2017). *Titulo Analisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Castro, E. (2010). *El estudio de casos como Metodología y su Importancia en la Direccion y Administracin de Empresas*. Costa Rica: Revista nacional de Administración.
- Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). *(Tesis para obtener el Título) Incidencia del sistema de Control Interno En las Cuentas por Cobrar de la Empresa comercial Mantilla S.A.C*. Lima, Lima, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades .
- Créditos y Causion. (02 de 04 de 2014). *Empresa de España Afrontan los Mayores Problemas de Morocidad En Europa Oxidental*.

- Cunin Shinin, M. F. (2017). *(Tesis de Graduación) Analisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Deco Hogar"*. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.
- Del Valle, E. E. (2018). crédito y cobranzas. 76.
- Duran , J. C. (2015). *(Tesis de pregrado)El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. Ecuador: Unidad Académica de Ciencias Empresariales.
- Mendoza Castillo, J. J. (2015). *(Tesis para optar el Título) administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de san Martín de Porres 2015*. Lima: Universiada Privada Del Norte.
- Ramirez Montece, V. C. (2016). *(Tesis De Grado) Modelo Financiera en la empresa "Comercial Facilto" de la patricia pilar, Provincia de los Rios*. Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Resico, M. (2008). *Introducción a la economía social de mercado*. Argentina: Konrad Adenauer Stitfung.
- Robert, Marcland, Shawnee, Vickerr, Davis. (2006). Operacion Managet. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos* (pág. 384). Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Santiago; Valencia; Huatangari, J. (2018). *Gestión de cuentas por Cobrar y la liquidez de la Empresa Everis Perú S.A.A. Periodo 2012-2007*. Callao, Callao, Perú: universidad Nacional del Callao.
- Sunder, S. (2004). *Teoria de la Contabilidad y el Control* . Bogota Colombia : Economia y finazas Escuela de Administración - Yaly University.
- Vera , A. (2018). ¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes? *Gestión* .
- Von, L. (1989). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondode Cultura Económica.