



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases
industriales 2016 - 2017**

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

AUTORA

Taco Yana, Eli

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases
industriales 2016 – 2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chavez

Secretario

Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi madre
Luisa Yana Condeña, quien me
enseñó a ser fuerte y no dejarme
vencer fácilmente ante cualquier
obstáculo, creó en mí el ánimo de
superación con sus consejos y su
apoyo incondicional en cada
momento de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Norbert Wiener, a los docentes y maestros quienes me apoyaron día a día a desarrollar mi formación profesional y académica.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Taco Yana Eli identificado con DNI Nro 75946568 domiciliado en Psj. Túpac Amaru Nueva Esperanza AA-HH Comité 26-D Mz. C Lt. 16 Villa María del Triunfo egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017” para optar el grado académico de bachiller en Contabilidad y Auditoría, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 11% 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 12 de octubre del 2018

Taco Yana Eli
DNI 75946568

Presentación

Estimados señores miembros del jurado:

La presente investigación titulada “Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017”, tuvo como objetivo fundamental Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017, esta tesis se encuentra de acuerdo al cumplimiento del reglamento de grado y títulos de las para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría.

La investigación se desarrolló en el centro de labor de la empresa comercial de envases industriales.

Este estudio está conformado por VIII capítulos: El primer capítulo corresponde al problema de la investigación, el cual incluye la identificación, formulación, objetivos, justificación y limitaciones; En el capítulo II, se realizó el marco teórico, los antecedentes internacionales, nacionales, el marco conceptual y marco legal; el capítulo III, consta sobre la definición de cada variable y su respectiva operacionalización, asimismo se muestra la metodología, el instrumento y técnicas utilizadas; en el capítulo IV, se desarrolló el contexto de estudio; el capítulo V, detalla el trabajo de campo y en el capítulo VI y VII se muestran la discusión, conclusiones y recomendaciones. Por último, el capítulo VIII, presenta las referencias, finalmente se revelan las matrices realizadas sobre la investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaración de autenticidad y responsabilidad	VI
Presentación	VII
Índice	VIII
Índice de tablas	X
Índice de figuras	XI
Resumen	XII
Resumo	XIII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Problema de investigación	15
1.1.1 Planteamiento del problema	15
1.1.2 Formulación del problema	16
1.1 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.2 Justificación	17
1.2.1 Justificación practica	17
1.2.2 Justificación metodológica	17
1.3 Limitaciones	17
1.4 Factibilidad	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Marco fundamental	20
2.2 Antecedentes	21
2.2.1 Internacionales	21
2.2.2 Nacionales	23
2.3 Marco conceptual	25
CAPÍTULO III	30
MÉTODO	30

	Pág.
3.1 Variables	31
3.1.1 Definición conceptual	31
3.1.2 Definición operacional	31
3.1.3 Operacionalización de variables	32
3.2 Enfoque de investigación	32
3.3 Tipo de investigación sustantiva	32
3.4 Diseño de la investigación	32
3.5 Población	33
3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos	33
3.6.1 Técnica	33
3.6.2 Instrumento	33
3.7 Método de análisis de datos	34
CAPÍTULO IV	35
CONTEXTO DE ESTUDIO	35
4.1 Datos de la empresa	36
4.2 Estados financieros	36
CAPÍTULO V	40
TRABAJO DE CAMPO	40
CAPÍTULO VI	52
DISCUSIÓN	52
CAPÍTULO VII	56
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	56
7.1 Conclusiones	57
7.2 Sugerencias	59
CAPÍTULO VIII	60
REFERENCIAS	60
Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Matrices de trabajo	69
1. Matriz de causa efecto para definir el problema	69
2. Matriz de teorías	70
3. Matriz de antecedentes	73
4. Matriz de conceptos	79
5. Artículo científico	86

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las cuentas por cobrar	32
Tabla 2. Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de cilindros de metal por 55 Gal.	34
Tabla 3. Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de envases de plástico por 55 Gal.	34
Tabla 4. Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros	34
Tabla 5. Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar del lavado de tanques	34
Tabla 6. Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar del servicio montaje y desmontaje de maquinaria	34
Tabla 7. Cuentas por cobrar de bienes y servicios del año 2016 y 2017	41
Tabla 8. Análisis de cuentas por cobrar de cilindros de metal por 55 galones	43
Tabla 9. Análisis de cuentas por cobrar de cilindros de plástico por 55 galones	43
Tabla 10. Análisis de cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros	44
Tabla 11. Cuentas por cobrar de bienes del año 2016 y 2017	45
Tabla 12. Análisis de servicios de lavado de tanques en el año 2017	48
Tabla 13. Análisis de servicios montaje y desmontaje de maquinaria en el año 2017	49
Tabla 14. Cuentas por cobrar de servicios del año 2016 y 2017	49

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Estado de situación financiera del año 2016	36
Figura 2. Estado de situación financiera del año 2017	37
Figura 3. Análisis de cuentas por cobrar 2017	38
Figura 4. Análisis de cuentas por cobrar 2016	39
Figura 5. Cuentas por cobrar de los bienes y servicios 2016-2017	41
Figura 6. Cuentas por cobrar de cilindros de metal 2016 y 2017	43
Figura 7. Cuentas por cobrar por envases de plástico 2016 y 2017	43
Figura 8. Cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros del año 2016 y 2017	44
Figura 9. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los bienes 2016-2017	45
Figura 10. Cuentas por cobrar por servicio de lavado de tanques del año 2016-2017	48
Figura 11. Cuentas por cobrar por servicio de montaje y desmontaje del año 2016-2017	49
Figura 12. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los servicios 2016-2017	50

Resumen

La investigación titulada cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017, tiene la finalidad de verificar la variación que tuvieron durante los periodos mencionados, cuyo objetivo primordial fue realizar comparaciones de las cuentas por cobrar de los bienes industriales y los servicios de acondicionamiento y lavado, esta diferenciación ayudó a identificar cuáles fueron los motivos de las variaciones.

La metodología utilizada estuvo conformada con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo simple, la población estuvo conformada el análisis detallado de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017, la técnica utilizada fue el análisis documental de los saldos finales de los clientes que adquirieron bienes y servicios. Asimismo, el instrumento utilizado fue la ficha de análisis documental, los análisis de datos utilizados fue la estadística descriptiva el cual ayudó a realizar la comparación de una manera entendible.

Los resultados obtenidos indican que hubo una variación entre el periodo 2016 y 2017, porque hubo una salida de un cliente principal por la falta de abastecimiento de mercadería, también se verificó que hubo una mala evaluación del cliente, para la otorgación de ventas a crédito y falta de seguimiento continuo de las cuentas por cobrar, es decir perjudicaron a la empresa en su flujo de caja y rotación de dinero.

Palabras claves: Políticas de créditos y cobranzas, administración de las cuentas por cobrar y liquidez.

Resumo

A pesquisa intitulada Contas a Receber de uma Empresa Comercial de Embalagens Industriais 2016 - 2017, tem por finalidade verificar a variação que tiveram durante os períodos citados, cujo objetivo principal era fazer comparações das contas a receber dos bens industriais e dos serviços de condicionamento e lavagem, essa diferenciação ajudou a identificar quais eram as razões para as variações.

A metodologia utilizada consistiu abordagem quantitativa com um design descritiva simples, a população consistia de análise detalhada das contas a receber de 2016 e 2017, a técnica utilizada foi a análise documental dos saldos finais dos clientes adquiridos bens e serviços. Além disso, o instrumento utilizado foi o registro de estatísticas descritivas análise documental, análise dos dados foi utilizado o que ajudou a fazer a comparação de uma forma compreensível.

Os resultados indicam que houve uma variação entre o período de 2016 e 2017, porque não havia uma maneira de sair de um grande cliente devido à falta de fornecimento de bens, também se verificou que havia um cliente ruim, para a concessão de vendas a crédito e falta de acompanhamento permanente das contas a receber, ou seja, prejudicar a empresa em seu fluxo de caixa e rotação de dinheiro.

Palavras-chave: Políticas de crédito e cobrança, gestão de contas a receber e liquidez.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

Las empresas sufren de un desequilibrio en las cuentas por cobrar, afectando directamente a su flujo de caja, es decir no pueden gastar dinero que aún no han recibido. En consecuencia, no pueden pagar sus impuestos de los ingresos o montos de ventas que aún no han sido pagadas, también no pueden cubrir sus gastos, ni realizar una mayor inversión. En efecto los clientes que tienen pagos atrasados y hábitos de pagos errados durante meses tienen señal de advertencia; asimismo la morosidad afecta crear nuevos puestos de trabajo para un personal capacitado, es por eso que los empresarios buscan personales con bajo salario y bajo conocimiento. Por otro lado, las empresas que tienen un nivel de ventas muy altas y tengan procesos de cobranza ineficiente o ineficaz, pueden detener el crecimiento económico de la empresa (Smart Business Insight Advice Strategy, 2012).

En el Perú las empresas tienen demasiada morosidad debido a la desaceleración económica, este problema sucede porque tienen una menor actividad, también por falta de préstamo de los bancos hacia las empresas que sufren liquidez. En consecuencia, provoca el estancamiento de la economía, estos hechos igualmente ocurren porque las empresas no cuentan con procesos de cobranza, además vienen acumulando cuentas por cobrar debido a la falta de seguimiento a los clientes. Actualmente las empresas bancarias presentaron un informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, donde indicaron que el 5,1%, está representado por la morosidad de las empresas que obtuvieron crédito, dado que la cifra al cierre del primer semestre del año 2018 fueron los más altos en los últimos cinco años. Por otro lado, la asociación de proveedores de Odebrecht en el Perú, indican que por lo menos cien empresas quebraron por la paralización de obras y falta de pago por las empresas constructoras (El Comercio, 2018).

Actualmente las empresas tienen políticas comerciales y metas para obtener ingresos. Sin embargo, no se dan cuenta que las ventas a crédito son un riesgo, que provocan el cobro a largo plazo. Por otra parte, la empresa comercial de envases industriales no es ajena a estos problemas, puesto que sus ventas son al crédito en un plazo de 30 días hasta 60 días. Durante el periodo 2017 se verificó mediante conciliación bancaria, que existen demasiadas cuentas por cobrar por el importe de 106,098.44 soles, esto se debió a que los clientes no cancelaron oportunamente, no existe un área específica de cobranza que realice el control y el seguimiento a los clientes morosos. Sin embargo, algunas ventas fueron canceladas a través de transferencia, pero suele pasar que los clientes ejecutaron pagos errados y no identificaron a que factura corresponde, estos hechos afectaron el abastecimiento de mercadería.

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016 - 2017?

Problemas específicos

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los bienes de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016 - 2017?

¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los servicios de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016-2017?

1.1 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017.

1.2.2 Objetivos específicos

Comparar las cuentas por cobrar de los bienes de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016 – 2017.

Comparar las cuentas por cobrar de los servicios de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017.

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación practica

Esta investigación se ejecutó con la finalidad de determinar la evolución y la comparación de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017, de la empresa comercial de envases industriales, esta investigación será de gran ayuda a los empresarios, para que estén informados sobre la transformación que tuvo sus cuentas por cobrar y como les afecta monetariamente.

1.2.2 Justificación metodológica

El presente estudio pretende verificar la evolución de las cuentas que están pendientes de cobro, asimismo la investigación se realizó con un método descriptivo simple, el cual permitió describir la problemática, esta investigación es importante porque brindará una información detallada sobre el desarrollo de las ventas a crédito.

1.3 Limitaciones

Las limitaciones que tuve para realizar la investigación fue el tiempo, ya que laboro en la empresa Comercial de envases industriales de lunes a viernes y los sábados realizo trabajos extras, es por ello que sentí saturación de carga laboral. También tenía que darle espacio a la investigación de título y bachiller el día lunes, martes, miércoles y viernes hasta las once de la noche, esto implicó realizar el trabajo con mayor responsabilidad.

1.4 Factibilidad

En esta investigación, tengo la posibilidad de identificar la problemática que tiene la empresa ya que laboro en ella, también poseo la información detallada de las cuentas por cobrar por las ventas a crédito a diferentes clientes, en distintas fechas de emisión de comprobantes y vencimiento de pago.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco fundamental

Teoría del capital de trabajo y sus técnicas

Para desarrollar la investigación se revisó distintas teorías, una de ellas es la teoría del capital de trabajo y sus técnicas, esta teoría quiere decir que, si la empresa tiene un mayor capital de trabajo podrá cumplir sus obligaciones, pero tendrá un menor financiamiento. Por esta razón la empresa debe priorizar un mayor capital de trabajo, las cuales están vinculadas por: las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios y efectivo. Es decir, debe existir un equilibrio entre el activo y pasivo, para cumplir los pagos oportunamente, esto implica realizar un control del nivel de liquidez. El equilibrio ayudará a que los proveedores puedan abastecer el inventario, en efecto se podrá satisfacer la demanda de la venta. Sin embargo, en caso no se cumpla el equilibrio en la situación financiera, ocurrirían problemas como la quiebra de la empresa (Rizo y Solís, 2010).

Esta teoría se aplicó para identificar el equilibrio financiero, del activo y pasivo de la empresa.

Teoría planificación financiera

La planificación financiera es el proceso continuo para ayudar a tomar decisiones sobre el dinero que pueden ayudar a cumplir metas, esta teoría indica que la aplicación de una planificación financiera compete a todas las áreas como: ventas, producción, tesorería etc., por lo tanto, su finalidad es tener un buen flujo de caja, asimismo las ventas que son realizadas a crédito afectan los presupuestos de caja, en caso el cobro sea a corto plazo se podrá cumplir las obligaciones, invertir y tomar decisiones. Finalmente, para evaluar el presupuesto de caja se tiene que hacer uso del presente informe de las cuentas por cobrar para mejorar las estrategias (Chávez, 2003).

Esta teoría tiene la dirección en implementar una planificación financiera, con la ayuda de las áreas implicadas en la gestión de ventas, también se priorizará los presupuestos

de caja mensual, para tomar decisiones anticipadas con la finalidad de evitar los riesgos económicos.

Teoría contractual de la empresa

Esta teoría quiere decir que, si uno de los agentes no cancela, no podrá ser medible, tampoco se podrá invertir. Por lo tanto, no puede existir una recompensa o descuento para que realicen un pronto pago, es decir para el auditor y la gerencia sería inaceptable, asimismo las cuentas por cobrar y pagar tienen el derecho a percibir su pago, por el servicio brindado o venta de mercadería (Cyert y March, 1992).

Esta teoría sirvió para verificar las deudas de los clientes morosos, sin incurrir en descuentos, con la finalidad de no afectar la liquidez de la empresa.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Internacionales

Cruz (2013) en su investigación titulada *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores*, planteo como objetivo aplicar el control interno y procedimientos de las cuentas por cobrar. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, también con un método descriptivo y explicativo, asimismo la población estuvo establecida por los estados financieros de la asociación de Pobladores y productores de Miraflores Moropotenente, en base a la población se tomó como muestra las cuentas por cobrar. En conclusión, se determinó que las empresas no realizan provisiones de la incobrabilidad de las facturas, por efecto declaran los estados financieros sin los saldos correctos, también no se aplicó las políticas de cobranza, mecanismos, normas y gestión, las cuales son fundamentales para la toma de decisiones en la organización. Esta investigación coincide con la tesis, porque busca aplicar las políticas y procedimientos para realizar la

contabilización correcta de las incobrabilidades que tiene la empresa, con la finalidad de optimizar su gestión económica.

Torres y Avelino (2017) en su investigación titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA*. Tuvieron como objetivo mejorar el control y procedimientos de cobranza, con la finalidad de la obtención de ingresos a corto plazo, reducción de los costos administrativos y aumento de liquidez en la empresa. Este artículo tiene un enfoque cualitativo, método descriptivo, además se realizó entrevista al gerente general, contador público, auxiliar de créditos y cobranzas, la población estaba constituida por el ente. Asimismo, se tomó una muestra de los anexos, estados financieros, reportes y todo aquello que se vincule con las cuentas por cobrar. Se concluyó que la empresa no aplica una eficiente gestión de cobranza, existe disminución de su capital de trabajo, liquidez, falta de personal capacitado para la administración de las cuentas por cobrar y la falta de rotación del dinero, esto se debe a que no hubo un control de los flujos de caja. Por último, la investigación se relaciona a la tesis puesto que la empresa también sufre de problemas de las cuentas por cobrar, esta situación conlleva que la empresa no tenga liquidez para solventar sus obligaciones frente a los proveedores, trabajadores y pago de préstamos bancarios.

Arroba y Solis (2017) en su investigación titulada *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*, tuvieron como objetivo determinar las políticas y procedimientos de cobranza ya sea por medio de cheques, transferencias y a crédito de las cuentas por cobrar. El enfoque utilizado fue cualitativo, con distintos métodos como: el descriptivo, explicativo, analítico, histórico y documental, la población estuvo conformada por la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A., se tomó una muestra del estado de situación financiera, por otro lado, las técnicas utilizadas fueron investigación documental, observación directa y Entrevista. En conclusión, la empresa no tiene un manual de políticas

y procedimientos de cobranza ni de créditos, no tienen un control interno de las ventas que dan a crédito a cada cliente, así mismo se detectó que los trabajadores no están capacitados para analizar las cuentas por cobrar, a través de los estados de cuenta del banco, además no toman medidas legales para recuperar sus cobranzas dudosas y tampoco analizan a los clientes para el otorgamiento de crédito. Por último, esta investigación se asocia a la tesis ya que la empresa muestra que tiene problemas de liquidez por falta de control, políticas, normas, procedimientos de cobranza y capacitación al personal.

2.2.2 Nacionales

Pérez y Ramos (2016) en su tesis titulada *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016*. Tuvieron como objetivo priorizar la implementación de un sistema de control, para el buen manejo de la administración de las cuentas por cobrar. Esta tesis utilizó una muestra conformada por el rubro de cuentas por cobrar de la empresa, periodo enero hasta junio 2016, con un enfoque cualitativo, diseño pre experimental, también se aplicó técnicas como: encuesta, entrevista y análisis documental. En conclusión, se verificó que en la empresa no existe un control interno para las cuentas por cobrar, falta de personal capacitado para realizar las funciones, es decir la empresa ante la incrementación de la morosidad contrata a otras empresas para que realicen el cobro, las cuales les ocasiona mayor gasto afectando su liquidez. Finalmente, esta investigación coincide con la tesis ya que la implementación de control interno y procedimientos de las cuentas por cobrar mejorará la gestión, liquidez y toma de decisiones de los socios.

Chuquizuta y Oncoy (2017) en su tesis 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*, tuvieron como objetivo identificar la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar, verificando las irregularidades que tiene la empresa y

buscar posibles soluciones para disminuir las deficiencias. La población fue el ente, además se utilizó el enfoque cualitativo y método descriptivo, asimismo las técnicas utilizadas fueron la entrevista, el cuestionario y el flujograma, la muestra estuvo establecida por el área de créditos y cobranzas. Esta investigación concluyó que las cuentas por cobrar representan el mayor ingreso. Sin embargo, la empresa no hace uso adecuado del control interno, ya que tuvieron ventas al crédito que aún no están canceladas en la fecha de vencimiento; del mismo modo las áreas relacionadas como facturación y cobranzas, no se comunican sobre las actividades que realizan respecto a las cuentas por cobrar, el cual afecta la liquidez de la empresa. Finalmente, esta tesis se asemeja con la investigación porque no se implementó el control interno, para realizar una gestión de cobranzas efectivas y dar solución a las cobranzas dudosas.

Gonzales y Loayza (2017) en su tesis titulada *Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de Autoplan E AFC S.A. en el periodo 2016*, tuvieron como objetivo, diseñar e implementar el control interno para el área de créditos y cobranzas. El método usado fue descriptivo, deductivo, analítico y no experimental, la población fue la organización mencionada según el título de la tesis, la muestra estuvo conformada por el análisis de las cuentas por cobrar, asimismo la técnica e instrumento empleado fueron la observación y encuesta. En conclusión, se identificó que los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas internas y manual de la empresa, además no cumplen con sus compromisos y actividades. El diagnóstico que se realizó detectó los riesgos como la pérdida de contrato, error de transferencia y falta de seguimiento de las cuentas por cobrar. Para terminar, esta tesis se vincula con la investigación, ya que la implementación del control interno, es de suma importancia para la verificación de las políticas, mecanismo, normas y funciones de los trabajadores, en efecto evitará contratiempos y pérdidas económicas de la empresa.

2.3 Marco conceptual

Las cuentas por cobrar son los derechos de las empresas por a ver realizado ventas de bienes o servicios, es decir estas ventas o servicios se acreditan mediante comprobantes de pago como; factura de venta, boletas de venta y otros comprobantes por cobrar, también se considera como ingreso, cuando se tiene anticipo de clientes. Por último, estas cuentas por cobrar en caso sean incobrables por falta de seguimiento, se realiza el castigo y se deduce como gasto para efecto de la declaración jurada anual (Rueda, 2016).

Esta definición se aplicó para identificar las cuentas incobrables, asimismo servirá para verificar que las ventas tengan un medio de pago y un comprobante.

Las cuentas por cobrar son activos que se convierten en dinero e inversión, siempre en cuando las ventas sean canceladas en efectivo. Sin embargo, existen ventas a créditos las cuales mejoran los ingresos, pero también generan un problema financiero para el ciclo económico durante el periodo, en caso de que no se tenga un adecuado procedimiento de cobros. Asimismo, las cuentas por cobrar, la incobrabilidad de ventas, descuentos y bonificaciones, deberán estar reflejados en los estados financieros y notas financieras (Araiza, 2005).

Esta definición se aplicará para verificar el ciclo de cuentas por cobrar y emplear procedimientos de políticas de cobranzas y créditos, con la finalidad de no afectar la liquidez de la empresa.

En definición las cuentas por cobrar, son activos exigibles que la empresa posee por prestar un servicio o realizar una venta, estos ingresos deberán estar sustentados con documentos que acrediten la operación, asimismo documentos que respalden la venta como: contratos, orden de compra y convenios. Finalmente, los documentos servirán para amparar legalmente el derecho de cobro a los clientes, una vez detectada las deudas pendientes, en

efecto los pagos son realizados mediante cheques, transferencias y en efectivo siempre en cuando la deuda sea menor a 3,500.00 soles (El Instituto Nacional Electoral, 2017).

Esta definición se aplicó para identificar los sustentos documentarios de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son adquisiciones monetarias que la organización dispone por brindar un servicio general o una venta de mercadería o insumos, estas cuentas por cobrar, representan entre el 30% y el 50% en activos para la empresa las cuales son exigibles. Asimismo, la deuda se convierte en dinero una vez cancelada, es decir este ingreso contablemente incrementa la caja y bancos para generar mayor liquidez e inversión (Bernal, 2010).

Este concepto se aplicó para identificar la solvencia a través de los cobros realizados.

Las cuentas por cobrar constituyen el ingreso por la cancelación de las empresas que adquieren bienes o servicios, de acuerdo a su giro de negocio por la adquisición. Sin embargo, las empresas no pueden considerar en la cuenta contable 12 denominado cuentas por cobrar comerciales terceros, las ventas que no pertenezcan al giro del negocio (Campos, 2015).

Esta definición se aplicó, para verificar las cancelaciones de las cuentas por cobrar, también para la observación de ventas que pertenezcan al giro del negocio.

Políticas de crédito y cobranza

Son factores fundamentales para determinar las cuentas por cobrar, busca crear la estabilidad y el equilibrio en la liquidez y el riesgo, además entre las políticas se debe reflejar el tiempo de duración del crédito, realizar un programa de cobranzas, la política de crédito es de gran

importancia para las ventas, ya que se debe evaluar el otorgamiento de crédito, con el fin de no frenar la demanda comercial de la empresa. Asimismo, las políticas de cobro son procedimientos que realiza la empresa como: los envíos de carta, llamadas continuas por teléfono, la visita personal hasta la oficina de pago a proveedores de los clientes. Por último, demandas judiciales al cliente moroso, estas cobranzas también dependen del importe de la deuda, si es alto habrá poca probabilidad de pérdida de dinero (Vanhorne y Wachowicz, 2002).

Administración de las cuentas por cobrar

La administración busca controlar el efectivo, sobre todo tener un registro y supervisión de las cuentas más antiguas donde se pueda reflejar las ventas que estén vencidas y las que aún falta por vencer, es decir busca controlar los activos de la empresa, medir la calidad de las cuentas pendientes a corto plazo y largo plazo, en efecto para administrar correctamente debe realizarse una verificación de acuerdo a los términos de plazo de pago. Por consiguiente, pueden ser estandarizados de manera entendible: de 1 hasta 30 días, 30 hasta 60 días, mayor a este plazo es demasiado riesgoso (Lawrence, 2003).

Marco legal

RTF 19070-10-2013 de 24-12-13

La resolución del tribunal fiscal con fecha 24 de diciembre del 2013, mencionó que cuando existan cobranzas dudosas, deberán estar contabilizadas en el libro de inventarios y balances, asimismo se deberá identificar al deudor y la anotación las cuentas contables para sustentar el gasto por las cobranzas dudosas, por lo tanto para considerar como gasto tiene que cumplir los siguientes requisitos como: tener la factura pendiente o a crédito vencidas, también se deberá mostrar la existencia de las dificultades económicas que tiene el deudor, las cuales ocasionen posibles riesgos de incobrabilidad, además que exista pruebas del envío de cartas por procesos judiciales, correos que prueben las constantes comunicaciones entre el deudor y el proveedor. Por último, que la deuda haya superado mayor a 12 meses, computado desde la fecha de vencimiento de la deuda, esto quiere decir que, si cumple uno de los puntos mencionados, el proveedor podrá deducir como gasto, en caso se omitan provisiones o estimen importes que sean distintos del total del comprobante serán reparados (Alva, 2015).

NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 rige a partir del 01 de enero del año 2018 reemplazando a la NIC 39, en definición los instrumentos financieros son un contrato de las cuentas por cobrar, quiere decir que para una empresa es un activo financiero el cual genera un derecho, y para la otra empresa es un pasivo financiero que genera una obligación, además el instrumento tiene las siguientes características como: la obtención de un flujo de caja y las fechas de vencimiento según contrato. Por otro lado, para provisionar las pérdidas esperadas se tienen que analizar el riesgo del crédito, la incertidumbre de pago e identificar el modelo de negocio. Finalmente, la provisión se deberá hacerse de la siguiente manera: por ejemplo, cuando las cuentas por cobrar son a largo plazo en 36 meses, en caso que el deudor haya cancelado 2 años, faltaría

un año, es decir los 12 meses que faltan se tendrá que provisionar como pérdida esperada (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014).

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Variables

3.1.1 Definición conceptual

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

Las cuentas por cobrar son montos adeudados por los clientes, de los bienes o servicios que una empresa le permitió comprar a crédito, estas cuentas por cobrar pueden disminuir con la aplicación eficiente y veraz de las políticas de cobro, es decir implica identificar aspectos de créditos y cobranza, para obtener un equilibrio razonable, con el fin de incrementar los ingresos de la empresa.

3.1.2 Definición operacional

Bienes

Los bienes son productos tangibles, es decir estos bienes pueden ser utilizados por periodo largo. Asimismo, estos productos son divididos como: bienes de consumo por ejemplo los alimentos y bienes duraderos referidos a activos fijos como un equipo, radio, envases de plástico y entre otros (Rodríguez, Ammetler, López, Maraver, Martínez, Jiménez, Codina y Martínez, 2006).

Servicios

Los servicios son brindados por una persona natural o empresa jurídica. Se define al servicio como una actividad intangible, que tiene como fin satisfacer la necesidad del cliente, es decir, esta satisfacción dependerá mucho de la apariencia, desempeño, calidad y conducta. Asimismo, el proveedor deberá anticipar a los errores para tomar medidas y contrarrestar los errores a tiempo, con la finalidad de darle seguridad a los clientes (Kotler, Bloom y Hayes, 2004).

3.1.3 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las cuentas por cobrar

Dimensiones	Indicador
Bienes	Venta de envases de plástico por 55 galones Venta de cilindros de metal por 200 litros Venta de tanques de 1000 litros
Servicios	Servicio de lavado de tanques por 1000 litros Servicio de montaje y desmontaje de maquina

3.2 Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo es obtener resultados mediante instrumentos estadísticos, el cual tiene el objetivo de brindar sugerencias para darle solución al problema presentado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fue aplicado para identificar el problema mediante la recolección de documentos numéricos.

3.3 Tipo de investigación sustantiva

Este tipo de investigación busca extender la capacidad de los conocimientos, con el fin de ampliar o modificar las teorías que ya existen (Sánchez y Reyes, 2015).

Se aplicó para describir y dar una precisión sobre la realidad de la investigación.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño descriptivo simple significa que una persona al realizar una indagación de manera directa, podrá verificar las causas de las variables, es decir este diseño ayuda a la obtención de información más amplia y veraz con una sola variable (Mohammad, 2005).

Este diseño fue aplicado para verificar las evoluciones de las cuentas por cobrar en la empresa.

3.5 Población

La población es una totalidad de características que están afectos a la investigación, en esta investigación (Lepkowski, 2008).

La población estuvo conformada por el análisis documental de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 de una empresa comercial de envases industriales, en el distrito de Ate Vitarte.

3.6 Técnica e instrumento de recopilación de datos

3.6.1 Técnica

Análisis de documentos

El análisis documental está basado en la revisión de los documentos, para la obtención de información real y fidedigna. (Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas, 2006).

En este contexto se aplicó el análisis documental, sobre los saldos de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017, es decir la empresa brindará una relación de deudas pendientes.

3.6.2 Instrumento

Para obtener la información detallada se utilizó el siguiente instrumento:

La Guía de análisis documental se refiere a una revisión de los documentos de manera profunda, para analizar cada detalle de distintos documentos y los procedimientos realizados, esta guía se aplicará, para verificar la variación de los documentos por cobrar, mediante las declaraciones de los libros electrónicos del registro de venta, la lista de clientes a crédito y los estados financieros (Fidias, 1999).

Tabla 2

Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de cilindros de metal por 55 galones

Venta de cilindros de metal por 200 litros						
Cliente	2016			2017		
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto

Tabla 3

Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de envases de plástico por 55 galones

Ventas de envases de plástico por 55 galones						
Cliente	2016			2017		
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto

Tabla 4

Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros

Venta de tanques de 1000 litros						
Cliente	2016			2017		
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto

Tabla 5

Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar del servicio de lavado por tanques de 1000 litros

Servicio de lavado de tanques por 1000 litros						
Cliente	2016			2017		
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto

Tabla 6

Guía de análisis sobre las cuentas por cobrar del servicio montaje y desmontaje de maquinaria

Servicio de montaje y desmontaje de máquina						
Cliente	2016			2017		
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto

3.7 Método de análisis de datos

La estadística descriptiva, significa que cada problema observado será delimitado, para ayudar a realizar las operaciones estadísticas con el fin de tener una información entendible y comparativa (Fernández, Cordero y Córdoba, 2002).

CAPÍTULO IV
CONTEXTO DE ESTUDIO

4.1 Datos de la empresa

La empresa Comercial de envases industriales, inició sus actividades en el año 2010 y actualmente se encuentra en el Régimen Mype Tributario, por otra parte, realiza la comercialización de envases de plástico para uso industrial al por mayor y menor, entre los productos están, los envases de plástico de 200 litros, cilindros de metal por 55 galones y tanques de 1000 litros, asimismo también realiza servicio de lavado de tanques y servicio de transporte.

4.2 Estados financieros

ESTADODE SITUACION FINANCIERA			
al 31 de Diciembre del 2016 (Expresado en Nuevos Soles)			
<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<u>Activo Corriente</u>		<u>Pasivo Corriente</u>	
Efectivo y equiv. De efectivo	4,445.01	Sobregiro Bancario	0.00
Cuentas por cobrar comerciales	126,630.52	Tributos, Contraprest. Y Aportes al Sist. Pensiones	7,382.89
Otras cuentas por cobrar diversas	0.00	Remuneraciones y participaciones por pagar	975.46
Existencias	10,000.00	Proveedores	89,695.40
Gastos contratados por anticipado	0.00	Cuentas por pagar diversas	2,157.00
Tributos pagados por anticipado	0.00		
Otros activos difiendo	299.99		
Total Activo Corriente	141,375.52	Total Pasivo Corriente	100,210.75
<u>Activo No Corriente</u>		<u>Pasivo No Corriente</u>	
Inmuebles, maquinaria y equipo	53,727.96	Otras cuentas por pagar a los Acc. y Direc	48,000.00
Depreciación de inmuebles maquinaria y Equipo	-7,711.42	Obligaciones financieras	0.00
Cargas diferidas	0.00		
Otros activos	0.00		
Total Activo No Corriente	46,016.54	Total Pasivo	148,210.75
		<u>Patrimonio</u>	
		Capital social	600.00
		Capital adicional	0.00
		Reserva legal	0.00
		Resultados Acumulados	3,351.60
		Resultado del ejercicio	35,229.70
		Total Patrimonio	39,181.30
Total Activo	187,392.06	Total Pasivo y Patrimonio	187,392.06

Figura 1. Estado de situación financiera del año 2016

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
al 31 de Diciembre del 2017			
(Expresado en Nuevos Soles)			
<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<u>Activo Corriente</u>		<u>Pasivo Corriente</u>	
Efectivo y equiv. De efectivo	26,558.01	Sobregiro Bancario	0.00
Cuentas por cobrar comerciales	106,098.44	Tributos, Contraprest. Y Aportes al Sist. Pensiones	13,190.30
Otras cuentas por cobrar diversas	0.00	Remuneraciones y participaciones por pagar	899.54
cuentas por cobrar al personal, acc	0.00		
Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosas	0.00		
Existencias	11,000.00	Proveedores	22,720.90
Gastos contratados por anticipado	0.00	Cuentas por pagar diversas	784.00
Tributos pagados por anticipado	0.00		
Otros activos diferido	32,084.87		
Total Activo Corriente	175,741.32	Total Pasivo Corriente	37,594.74
<u>Activo No Corriente</u>		<u>Pasivo No Corriente</u>	
Inmuebles, maquinaria y equipo	233,506.46	Otras cuentas por pagar a los Acc. y Direc	
Depreciación de inmuebles maquinaria y Equipo	-30,444.98	Obligaciones financieras	177,138.27
Cargas diferidas	0.00		
Otros activos	0.00		
Total Activo No Corriente	203,061.48	Total Pasivo	214,733.01
		<u>Patrimonio</u>	
		Capital social	600.00
		Capital adicional	0.00
		Reserva legal	0.00
		Resultados Acumulados	38,381.31
		Resultado del ejercicio	124,888.48
		Total Patrimonio	164,069.79
Total Activo	378,802.80	Total Pasivo y Patrimonio	378,802.80

Figura 2. Estado de situación financiera del año 2017

1212 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS							
F.Emisión	Serie o Cod. Aduana	Número	Tipo	Número	DETALLE		I.G.V.
05/01/2017	0001	00000854	20110200201	QUIMTIA S.A.			509.76
10/04/2017	0001	00001062	20110200201	QUIMTIA S.A.			292.05
15/03/2017	0001	00000989	20110200201	QUIMTIA S.A.			26.55
28/03/2017	0001	00001012	20110200201	QUIMTIA S.A.			509.76
19/04/2017	0001	00001079	20110200201	QUIMTIA S.A.			265.50
09/05/2017	0001	00001104	20110200201	QUIMTIA S.A.			159.30
09/05/2017	0001	00001105	20110200201	QUIMTIA S.A.			159.30
10/05/2017	0001	00001110	20110200201	QUIMTIA S.A.			509.76
18/05/2017	0001	00001133	20110200201	QUIMTIA S.A.			254.88
22/05/2017	0001	00001136	20110200201	QUIMTIA S.A.			22.66
24/05/2017	0001	00001143	20110200201	QUIMTIA S.A.			254.88
19/06/2017	0001	00001210	20110200201	QUIMTIA S.A.			17.70
01/08/2017	0001	00001280	20110200201	QUIMTIA S.A.			49.56
01/08/2017	0001	00001281	20110200201	QUIMTIA S.A.			35.40
08/08/2017	0001	00001298	20110200201	QUIMTIA S.A.			923.94
08/08/2017	0001	00001299	20110200201	QUIMTIA S.A.			49.56
22/12/2017	0001	00001460	20110200201	QUIMTIA S.A.	500.00	90.00	590.00
15/01/2017	0002	00000858	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			327.38
18/01/2017	0001	00000890	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			212.40
01/02/2017	0000	00000917	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			69.03
13/03/2017	0001	00000971	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			236.19
19/04/2017	0001	00001077	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			38.66
26/05/2017	0001	00001154	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			41.42
19/06/2017	0001	00001208	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			82.84
30/06/2017	0001	00001236	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			55.22
07/07/2017	0001	00001246	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.			82.84
12/07/2017	0001	00001252	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,982.40
14/07/2017	0001	00001259	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,982.40
02/09/2017	0001	00001325	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	0.48
11/09/2017	0001	00001335	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,784.40
26/09/2017	0001	00001347	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,810.00	289.80	1,899.80
03/10/2017	0001	00001353	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,784.40
19/10/2017	0001	00001370	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,784.40
27/10/2017	0001	00001383	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	1,860.00	302.40	1,784.40
20/07/2017	0001	00001267	20548415404	BIOILS PERU S.A.C.			83.54
26/07/2017	0001	00001276	20517242161	ADITIVOS ESPECIALES S.A.C.	380.00	68.40	448.40
21/09/2017	0001	00001342	20517242161	ADITIVOS ESPECIALES S.A.C.	2,660.00	478.80	3,138.80
14/12/2017	0001	00001449	20517242161	ADITIVOS ESPECIALES S.A.C.	2,280.00	410.40	2,690.40
21/12/2017	0001	00001457	20517242161	ADITIVOS ESPECIALES S.A.C.	2,280.00	410.40	2,690.40
21/12/2017	0001	00001458	20517242161	ADITIVOS ESPECIALES S.A.C.	2,050.00	369.00	2,419.00
09/12/2017	0001	00001434	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	780.80	140.54	829.34
09/12/2017	0001	00001437	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	780.80	140.54	829.34
09/12/2017	0001	00001438	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	780.80	140.54	829.34
09/12/2017	0001	00001440	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	780.80	140.54	829.34
09/12/2017	0001	00001441	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	780.80	140.54	829.34
09/12/2017	0001	00001442	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	948.00	170.64	1,006.64
09/12/2017	0001	00001443	20546357377	QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.	948.00	170.64	1,006.64
05/12/2017	0001	00001425	20159473148	PESQUERA DIAMANTES S.A.	2,340.00	421.20	2,465.20
05/12/2017	0001	00001426	20159473148	PESQUERA DIAMANTES S.A.	7,025.00	1,264.50	7,460.50
19/12/2017	0001	00001453	20159473148	PESQUERA DIAMANTES S.A.	2,340.00	421.20	2,465.20
19/12/2017	0001	00001455	20159473148	PESQUERA DIAMANTES S.A.	7,025.00	1,264.50	7,460.50
20/11/2017	0001	00001399	20100112214	FAMESA EXPL. OSIVOS S.A.C.	19,440.00	3,499.20	22,939.20
20/11/2017	0001	00001400	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C.	1,680.00	302.40	1,784.40
27/11/2017	0001	00001412	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C.	1,680.00	302.40	1,784.40
05/12/2017	0001	00001429	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C.	1,875.00	337.50	1,991.50
05/12/2017	0001	00001430	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C.	1,610.00	289.80	1,709.80
04/12/2017	0001	00001421	20100257298	ARIS INDUSTRIAL S.A.	7,440.00	1,339.20	8,779.20
21/12/2017	0001	00001459	20259661553	ANTALIS PERU S.A.	1,960.00	352.80	2,312.80
15/05/2017	0001	00001120	20513081236	FUXION BIOTECH S.A.C.	1,800.00	324.00	2,124.00
13/06/2017	0001	00001191	20513081236	FUXION BIOTECH S.A.C.	1,200.00	216.00	1,416.00
06/12/2017	0001	00001432	20511965625	INCICAR S.A.C.	4,200.00	756.00	4,956.00
					CUENTAS POR COBRAR TOTAL 2017		106,098.44

Figura 3. Análisis de cuentas por cobrar 2017

1212. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS								
F.Emisión	Tipo	Cod.	Número	Número	Apellidos y Nombres	Base Imponible	I.G.V.	Total
1/1/2/2016	FT	0001	815	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	5,756.00	1,036.08	6,792.08
1/1/2/2016	FT	0001	816	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	4,056.00	730.08	4,786.08
2/1/2/2016	FT	0001	817	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	4,184.00	753.12	4,937.12
7/1/0/2016	FT	0001	786	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	6340	1141.2	7481.20
21/1/0/2016	FT	0001	794	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	4000	720	4720.00
31/1/0/2016	FT	0001	799	20374211545	GRUPO ANDINO DE INVERSION	2000	360	2360.00
21/1/2/2016	FT	0001	840	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	8,680.00	1,562.40	10,242.40
21/1/2/2016	FT	0001	841	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	4,680.00	842.40	5,522.40
21/1/2/2016	FT	0001	842	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	8,680.00	1,562.40	10,242.40
21/1/2/2016	FT	0001	843	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	1,680.00	302.40	1,982.40
21/1/2/2016	FT	0001	844	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	17,360.00	3,124.80	20,484.80
21/1/2/2016	FT	0001	845	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	1,680.00	302.40	1,982.40
21/1/2/2016	FT	0001	846	20471505073	BASF CONSTRUCTION CHEMIC	5,148.00	926.64	6,074.64
28/1/2/2016	FT	0001	850	20100257298	ARIS INDUSTRIAL S.A.	15,000.00	2,700.00	17,700.00
20/1/2/2016	FT	0001	834	20100257298	ARIS INDUSTRIAL S.A.	1,600.00	288.00	1,888.00
9/1/2/2016	FT	0001	828	20537025388	G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	6,000.00	1,080.00	7,080.00
31/1/0/2016	FT	0001	798	20537025388	G I INDUSTRIA PERU S.A.C.	4000	720	4720.00
9/1/2/2016	FT	0001	824	20110200201	QUIMTIA S.A.	700.00	126.00	826.00
20/1/2/2016	FT	0001	835	20110200201	QUIMTIA S.A.	3,750.00	675.00	4,425.00
9/1/2/2016	FT	0001	826	20259661553	ANTALIS PERU SA	770.00	138.60	908.60
21/1/2/2016	FT	0001	837	20259661553	ANTALIS PERU SA	1,190.00	214.20	1,404.20
RETENCION	FT	0001	820	20136150473	CONSORCIO MINERO			70.80
TOTAL CUENTAS POR COBRAR MN 2016								126,630.52

Figura 4. Análisis de cuentas por cobrar 2016

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

Resultados cuantitativos

Tabla 7

Cuentas por cobrar de bienes y servicios del año 2016 y 2017

Análisis documental	2016	2017	Diferencia	Variación
Total bienes	126559.72	54504.20	- 72,055.52	-56.93%
Total servicios	0	46323.68	46,323.68	
Cuentas por cobrar	126559.72	100827.88	- 25,731.84	-20.33%

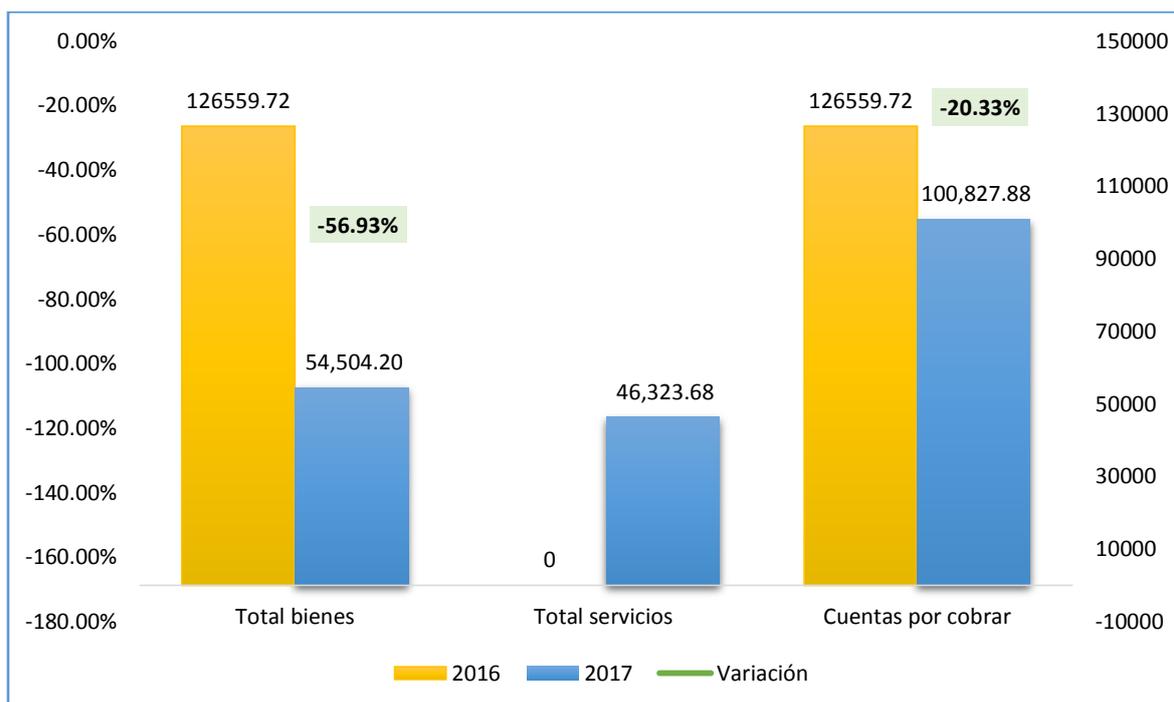


Figura 5. Cuentas por cobrar de los bienes y servicios 2016-2017

Según la figura 5, se pueden mencionar que las cuentas por cobrar por la venta de bienes de envases de plástico, cilindros de metal y tanques en el año 2016, tuvo un total de 126,559.72 soles. En comparación del año 2017, las cuentas por cobrar fueron inferiores teniendo un importe de 54,504.20 soles, es decir la diferencia entre los años mencionados, constan de -72,055.52 soles, el cual representa una variación del -56.93%. Estas cuentas por cobrar se debieron por la salida de un cliente principal, además la empresa otorgó demasiado tiempo para la cancelación, las cuales constan plazos de crédito entre 90 días y 30 días, también las cuentas pendientes son por la falta de pago del cliente cuando se realizan ventas a contra

entrega. Asimismo, el área de créditos y cobranzas, no realizan una exhaustiva evaluación para otorgar ventas al crédito, a empresas que sufren de liquidez. Por otro lado, se puede observar que en el año 2016 no hubo servicios prestados, es decir en el año 2017, se incursionó la prestación de servicio de lavado de tanques, montaje y desmontaje de maquinarias, las cuales provocaron el aumento de clientes para poder generar mayor rentabilidad en la empresa. Por último, la suma total del servicio brindado y la venta de bienes en el año 2016 tiene un importe total de 126,559.72 soles, en comparación de las cuentas por cobrar del año 2016, es inferior el cual representa un importe de 100,827.88 soles, dado que tienen una diferencia entre periodos un total de - 25,731.84 soles, con una variación del -20.33%.

El resultado general concuerda con la teoría contractual de la empresa, porque la variación que existe entre el año 2016 y 2017, es a causa de que la empresa otorga demasiado tiempo ventas a crédito, es decir estos ingresos no se pueden medir, ni invertir. Por ese motivo las áreas encargadas de cobranzas y otorgamiento de crédito tendrán que realizar el seguimiento y la evaluación correctamente, ya que las cuentas por cobrar son un derecho de la empresa.

Tabla 8
Análisis de cuentas por cobrar de cilindros de metal por 55 galones

Cuentas por cobrar	2016	2017	% Variación
Metal	28,447.44	11,387.00	-59.97%

Venta de cilindros de metal por 200 litros								
Cliente	2016			2017			Monto	
	Nº Factura	Fecha	Monto	Nº Factura	Fecha	Monto		
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	844	21/12/2016	20,484.80				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	846	21/12/2016	6,074.64				
ARIS INDUSTRIAL S.A.	0001	834	20/12/2016	1,888.00				
ADITIVOS ESPECIALES S.A.C					0001	1276	26/07/2017	448.40
ADITIVOS ESPECIALES S.A.C					0001	1342	21/09/2017	3,138.80
ADITIVOS ESPECIALES S.A.C					0001	1449	14/12/2017	2,690.40
ADITIVOS ESPECIALES S.A.C					0001	1457	21/12/2017	2,690.40
ADITIVOS ESPECIALES S.A.C					0001	1458	21/12/2017	2,419.00
TOTAL				28,447.44				11,387.00

Figura 6. Cuentas por cobrar de cilindros de metal 2016 y 2017. Elaboración propia

Tabla 9
Análisis de cuentas por cobrar de cilindros de plástico por 55 galones

Cuentas por cobrar	2016	2017	% Variación
Plástico	56,057.08	15,222.00	-72.85%

Ventas de envases de plástico por 55 galones								
Cliente	2016			2017			Monto	
	Nº Factura	Fecha	Monto	Nº Factura	Fecha	Monto		
QUIMTIA S.A.	0001	824	9/12/2016	826.00	0001	1460	22/12/2017	590.00
QUIMTIA S.A.	0001	835	20/12/2016	4,425.00				
ANTALIS PERU SA	0001	826	9/12/2016	908.60	0001	1459	21/12/2017	2,312.80
ANTALIS PERU SA	0001	837	21/12/2016	1,404.20				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	840	21/12/2016	10,242.40				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	841	21/12/2016	5,522.40				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	842	21/12/2016	10,242.40				
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	816	1/12/2016	4,786.08				
ARIS INDUSTRIAL S.A.	0001	850	28/12/2016	17,700.00	0001	1421	4/12/2017	8,779.20
FUXION BIOTECH S.A.C.					0001	1120	15/05/2017	2,124.00
FUXION BIOTECH S.A.C.					0001	1191	13/06/2017	1,416.00
TOTAL				56,057.08				15,222.00

Figura 7. Cuentas por cobrar por envases de plástico 2016 y 2017. Elaboración propia

Tabla 10
Análisis de cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros

Cuentas por cobrar	2016	2017	% Variación
Tanques	42,055.20	27,895.20	-33.67%

Venta de tanques de 1000 litros							
Cliente	2016			2017			Monto
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto	
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	815	1/12/2016				
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	817	2/12/2016				
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	786	7/10/2016				
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	794	21/10/2016				
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C	0001	799	31/10/2016				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	843	21/12/2016				
BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S.A.	0001	845	21/12/2016				
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.	0001	828	9/12/2016				
G I INDUSTRIA PERU S.A.C.	0001	798	31/10/2016				
INCICAR S.A.C.				0001	1432	6/12/2017	4,956.00
FAMESA EXPLOSIVOS S.A.C.				0001	1399	20/11/2017	22,939.20
TOTAL							27895.2

Figura 8. Cuentas por cobrar de tanques por 1000 litros del año 2016 y 2017. Elaboración propia

Tabla 11

Cuentas por cobrar de bienes del año 2016 y 2017

Análisis documental	2016	2017	Diferencia	% Variación
Metal	28,447.44	11,387.00	- 17,060.44	-59.97%
Plástico	56,057.08	15,222.00	- 40,835.08	-72.85%
Tanques	42,055.20	27,895.20	- 14,160.00	-33.67%
Total	126,559.72	54,504.20	- 72,055.52	-56.93%

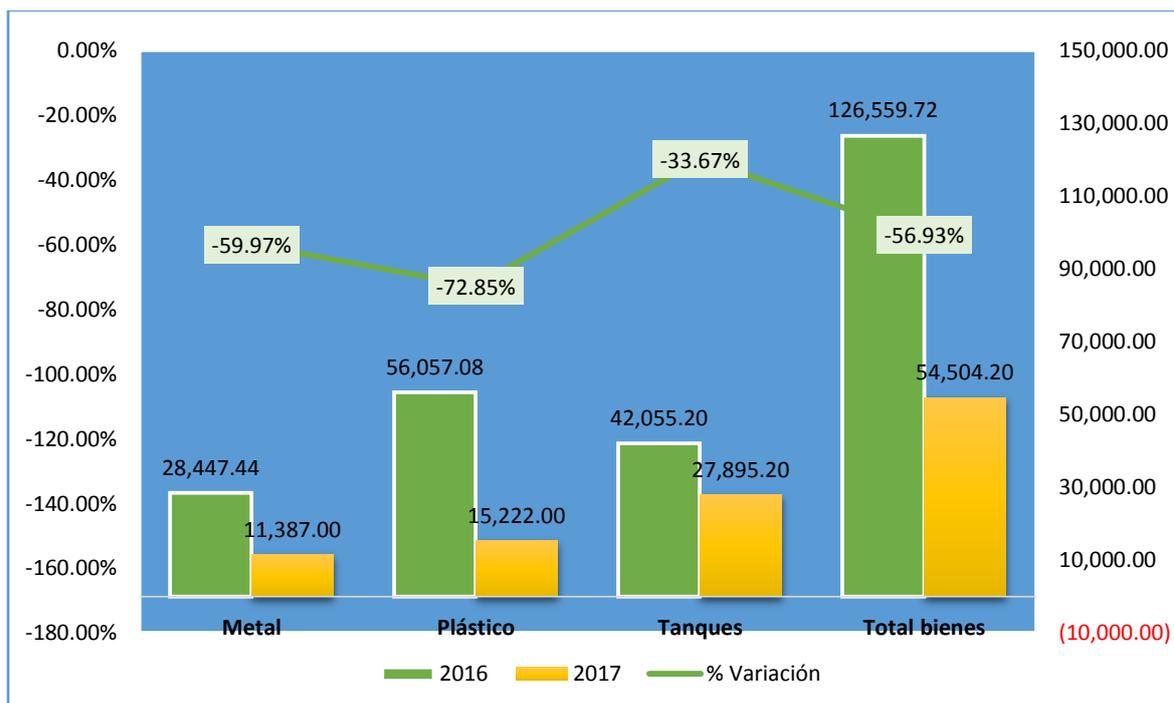


Figura 9. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los bienes 2016-2017. Elaboración propia

Según la figura 9 menciona que en el año 2016 hubo mayores cuentas por cobrar por el importe de 28,447.44 soles, correspondiente a los cilindros de metal por 55 galones, esto se debió a que la empresa Basf Construction Chemicals Perú, era uno de los clientes principales a quien se le vendía a crédito por 90 días, pero eran cobradas con anticipación mediante el factoring. Sin embargo, a fines del año 2016 se retiró por falta de abastecimiento de mercadería. Asimismo, en el año 2017 las cuentas por cobrar tienen un importe de 11,387.00 soles que pertenecen al cliente Aditivos Especiales, este cliente realizó pagos tardíos, el cual

afectó la liquidez de la empresa para poder abastecer la mercadería. De este modo se ve reflejado la diferencia entre periodos de las cuentas por cobrar por el importe de - 17,060.44, finalmente se puede observar una variación de -59.97%, es decir que ha existido una disminución de las cuentas por cobrar, este porcentaje es a causa de que en el año 2017 no se encontraba el cliente principal y solo se contó con el cliente Aditivos Especiales quien tuvo deudas pendientes.

En el cuadro se visualiza que en el año 2016 hubo mayores cuentas por cobrar, por el monto de 56, 057.08 soles, relacionados a los envases de plástico por 55 galones, el importe mencionado es porque la empresa otorgó demasiado tiempo de crédito, las cuales son a 90 días y 30 días, también el importe es alto porque en esa fecha se encontraba uno de los clientes principales quien era la empresa Basf Construction Chemicals Perú. En comparación del año 2017 se verificó que existió una deuda de 15,222.00 soles, este resultado es a causa de que los clientes como Quimtia, Antalis Peru, Aris industrial, aun tuvieron deudas pendientes, porque la empresa le otorgó las ventas a crédito por un plazo de 30 días, por otro lado, la empresa Fuxion Biotech, es uno de los clientes morosos, ya que el tiempo de cancelación era contra entrega, pero no fue cancelada. En su momento se le envió correos, llamadas telefónicas y cartas de pedido para la cancelación de sus deudas, sin embargo hicieron caso omiso. Por último, existe una diferencia entre el año 2016 y 2017 por el importe de -40,835.08 soles, debido a que en el año 2016 estuvo el cliente principal, pero el año 2017 presentan un menor importe por falta de seguimiento legal de las cuentas por cobrar a la empresa Fuxion Biotech, y los de más clientes se encuentran dentro del plazo establecido del crédito. finalmente hay una variación del -72.85% entre los periodos mencionados.

De acuerdo a la figura expuesta se verificó que en el año 2016, hubo un incremento de las cuentas por cobrar sobre los tanques de 1000 litros, por el importe de 42,055.20 soles, este monto se debió porque a una de las empresas se le otorgó ventas a crédito con un plazo de 30 días, sin embargo la empresa identificada Grupo Andino de Inversiones, no canceló en la fecha de vencimiento, esto se debió también por la falta de seguimiento, no hubo una evaluación correcta para el otorgamiento de crédito, el cual perjudicó a la empresa, ya que no pudo invertir o abastecerse con mercadería. Mientras que, a la empresa Basf Construction Chemicals Peru, se le otorgó demasiado tiempo de crédito las cuales son a 90 días. No obstante, la empresa cobra con anticipación mediante el factoring, en efecto también pierde liquidez porque al realizar el cobro recae en comisión, de igual manera a la empresa G.I. Industria Perú, no se le hizo una evaluación correcta para el otorgamiento de crédito, también hubo falta de seguimiento de cobro del área de créditos y cobranzas, para la efectividad de la cobranza. En comparación con el año 2017 hubo un menor importe de 27,895.20 soles, este resultado se debe a que la compañía otorgó a crédito las ventas, en un plazo de 30 días a la empresa Famesa Explosivos, el cual estuvo pendiente de pago, esta empresa cumplió con el plazo establecido, sin embargo, la empresa Incicar, no cumplió con la fecha establecida de 30 días, canceló fuera de fecha. Por esta razón se visualiza que existió una diferencia de - 14,160.00 soles, esto se debe a que la empresa tuvo mayores cuentas por cobrar en el año 2016 a diferencia del 2017. Finalmente se obtuvo una variación del -33.67% de los años en mención, según las razones explicadas.

El resultado expuesto coincide con la teoría del capital de trabajo, ya que esta teoría busca obtener un equilibrio entre los gastos y los ingresos, es decir debe existir un control de las cuentas por cobrar y por pagar. Este control y seguimiento es de suma importancia,

dado que la empresa podrá abastecerse con mercadería, para cumplir las expectativas de los clientes y las obligaciones que posee.

Tabla 12

Análisis de servicios de lavado de tanques en el año 2017

Clientes nuevos	2017	%
Química Suiza Industrial del Perú	6,159.98	23.30%
Grupo Andino de Inversiones	7,270.10	27.50%
G.I. Industria Perú	13,002.20	49.19%
Total	26,432.28	100.00%

Servicio de lavado de tanques por 1000 litros							
Cliente	2016			2017			
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto	
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1434	09/12/2017	829.34
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1437	09/12/2017	829.34
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1438	09/12/2017	829.34
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1440	09/12/2017	829.34
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1441	09/12/2017	829.34
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1442	09/12/2017	1,006.64
QUIMICA SUIZA INDUSTRIAL DEL PERU S.A.				0001	1443	09/12/2017	1,006.64
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C				0001	1400	20/11/2017	1,784.40
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C				0001	1412	27/11/2017	1,784.40
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C				0001	1429	05/12/2017	1,991.50
GRUPO ANDINO DE INVERSIONES S.A.C				0001	1430	05/12/2017	1,709.80
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1252	12/07/2017	1,982.40
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1259	14/07/2017	1,982.40
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1335	11/09/2017	1,784.40
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1347	26/09/2017	1,899.80
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1353	03/10/2017	1,784.40
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1370	19/10/2017	1,784.40
G.I. INDUSTRIA PERU S.A.C.				0001	1383	27/10/2017	1,784.40
TOTAL							26,432.28

Figura 10. Cuentas por cobrar por servicio de lavado de tanques del año 2016-2017.
Elaboración propia

Tabla 13

Análisis de servicios montaje y desmontaje de maquinaria en el año 2017

Cientes nuevos	2017	%
Pesquera Diamante	19,891.40	100%

Servicio de montaje y desmontaje de máquina							
Cliente	2016			2017			
	N° Factura	Fecha	Monto	N° Factura	Fecha	Monto	
PESQUERA DIAMANTE S.A.				0001	1425	5/12/2017	2,485.20
PESQUERA DIAMANTE S.A.				0001	1426	5/12/2017	7,460.50
PESQUERA DIAMANTE S.A.				0001	1453	19/12/2017	2,485.20
PESQUERA DIAMANTE S.A.				0001	1455	19/12/2017	7,460.50
TOTAL							19,891.40

Figura 11. Cuentas por cobrar por servicio de montaje y desmontaje del año 2016-2017. Elaboración propia

Tabla 14

Cuentas por cobrar de servicios del año 2016 y 2017

Análisis documental	2016	2017	Diferencia
S. lavado de tanques	0.00	26,432.28	26,432.28
S. montaje y desmontaje	0.00	19,891.40	19,891.40
Total	0.00	46,323.68	46,323.68

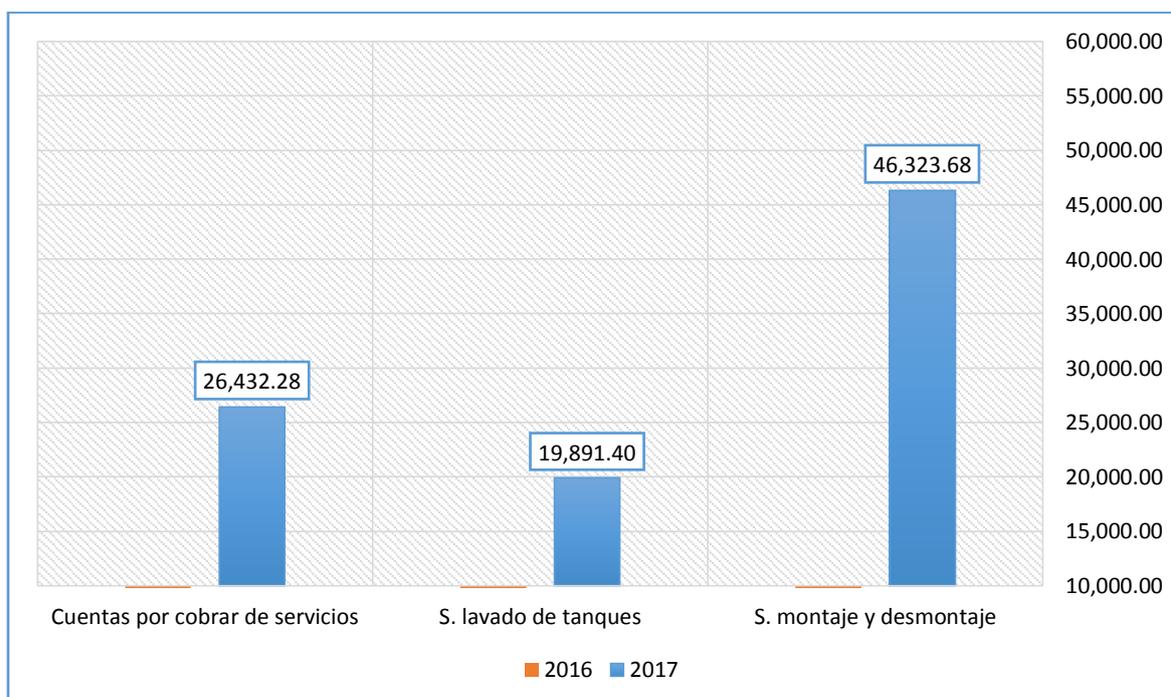


Figura 12. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los servicios 2016-2017.
Elaboración propia

Según la figura 12 indica que el año 2016 no hubo cuentas por cobrar por servicio de lavado de tanques de 1000 litros, ni tampoco de servicio de montaje y desmontaje, sin embargo en el año 2017 detalla que hubo 26,432.28 soles, en cuentas pendientes por cobrar sobre los servicios de lavado de tanques, este resultado se debió a que el año 2017 hubo la implementación de servicio de lavado, las cuales están representados por los nuevos clientes como: Química Suiza Industrial del Perú S.A., Grupo Andino de Inversiones y G.I. Industria Perú, de igual manera sucede con los servicios de montaje y desmontaje de maquinaria, ya que el 2017 se incursionó en este servicio para incrementar la rentabilidad de la empresa, es decir ingresó un nuevo cliente denominado Pesquera Diamante.

De otro lado las cuentas por cobrar de las empresas Grupo Andino de Inversiones y G.I. Industria Perú, se realizaron de manera tardía ya que el área de créditos y cobranzas no efectuaron el seguimiento continuo para las cobranzas, tampoco realizaron la correcta evaluación para dar a crédito las ventas efectuadas. Sin embargo, las empresas Química Suiza Industrial del Perú y Pesquera Diamante, cumplieron el pago según el plazo de 30 días.

Por último se puede verificar que las cuentas por cobrar del servicio de lavado de tanques de 1000 litros, está representado por el cliente nuevo Química Suiza Industrial del Perú, por el importe de 6,159.98 soles, que consta con un porcentaje de 23.30%, de igual manera la empresa Grupo Andino de Inversiones, tiene un importe de 7,270.10 soles, el cual presenta un porcentaje de 27.50% y la empresa G.I. Industria Perú, tiene un importe de 13,002.20 soles, con el porcentaje de 49.19%, en el cual se puede observar el total de las cuentas por cobrar por un importe de 26,432.28 soles, que corresponde al 100 %. Sin embargo, se puede visualizar el cliente G.I. Industria Perú, tiene un mayor porcentaje de

cuentas por cobrar. Finalmente, el servicio de montaje y desmontaje de maquinaria brindado hacia la empresa Pesquera Diamante, representa el 100% del servicio por cobrar con el importe de 19,891.40 soles.

Este resultado se asemeja con la teoría de la planificación financiera, dado que indica que las ventas a crédito afectan notablemente el presupuesto de caja, es decir producto de las deudas pendientes no se puede invertir, ni tampoco tomar decisiones. Por esta razón la teoría mencionada, busca que se realice de manera puntual la planificación financiera, el cual esté apoyada por el área de ventas u otras áreas implicadas, para evitar posibles riesgos económicos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre la comparación entre el año 2016 y 2017, de los bienes comprendidos como: cilindro de metal por 55 galones, envases de plástico por 200 litros y tanques de 1000 litros, indicaron una variación total del -56.93%, esto fue producto a que la empresa otorgó demasiado tiempo de crédito, una de las empresas es Basf Construction Chemicals Perú, a quien se le ejecutó ventas a crédito con un plazo de 90 días, sin embargo la empresa comercial cobraba con anticipación mediante el factoring, pero este cobro anticipado produjo comisiones, las cuales perjudicaron a la empresa ya que parte de la liquidez se va para la cancelación de la comisión, también se debe a que la empresa no realizó una correcta evaluación a algunos clientes nuevos, para otorgarle el crédito, asimismo no efectuaron un seguimiento efectivo de las cobranzas. Este resultado concuerda con la investigación internacional presentada por Cruz (2013), quien indicó que las cuentas por cobrar son debido a que no se aplican las políticas de cobranza, ni realizan normas para la gestión efectiva del cobro sobre las facturas pendientes, es decir afecta la liquidez de la empresa y no pueden abastecerse con mercadería, también coincide con la tesis realizada por Pérez y Ramos (2016) quienes mencionaron que la empresa Bagservis SAC, no realizó un control interno de las cuentas por cobrar, esto se debió por la falta de un colaborador actualizado y capacitado, para ejercer las funciones correspondientes. Por esta razón la empresa realizó el cobro mediante entidades bancarias, el cual implicó que la compañía no recibió el importe de la venta, debido a que el banco le cobraba comisiones.

De acuerdo a la comparación de las cuentas por cobrar, por los servicios como: lavado de tanques, montaje y desmontaje, se obtuvo como resultado que en el año 2016 no existe ninguno de los servicios mencionados. No obstante, desde el año 2017 se implementó estos servicios debido a la demanda que existe en el mercado comercial, por ello se obtuvieron 4 clientes nuevos. Sin embargo, no se realizó una correcta evaluación para

otorgar las ventas a crédito y tampoco se ejecutó los procedimientos de políticas de cobranza, ya que dos de las empresas nuevas no cumplieron con el pago en la fecha del vencimiento del crédito. Este resultado coincide con la investigación de Torres y Avelino (2017) quienes indicaron, que la empresa al no aplicar una gestión adecuada de cobranzas, disminuye su capital de trabajo y la liquidez de la organización. Asimismo, la falta de un colaborador que realice la función de administrador de las cuentas por cobrar, afecta a la empresa porque no pueden tener disponibilidad del dinero, tampoco se puede verificar la rotación o inversión, por estos problemas las empresas no pueden cumplir con sus compromisos. Igualmente, la tesis de Chuquizuta y Oncoy (2017) concuerda con los resultados, porque la empresa Mantilla S.A.C, no ejecutó correctamente el control interno entre las áreas implicadas de las cuentas por cobrar. Durante el ejercicio tuvieron ventas a crédito, sin embargo para poder realizar el seguimiento de las cobranzas, no hubo una adecuada comunicación entre el área de facturación y el área de cobranzas y créditos, las cuales mantuvieron un ambiente laboral tóxico, perjudicando la liquidez del ente.

El análisis de las cuentas por cobrar de bienes y servicios del año 2016 y 2017, dieron como resultado una variación del -20.33 %, porque en el año 2016 hubo una empresa principal, al cual se le vendían los tres tipos de bienes. Sin embargo, se retiró por la falta de abastecimiento de mercadería, es por ello que el año 2017 hay una disminución, pero las cuentas por cobrar del año 2017, son por la falta de control por un profesional capacitado, para la ejecución de cobranzas de manera legal mediante la notaría, también la disminución se debe a la falta de evaluación de clientes potenciales que tengan la liquidez suficiente. Por último, estos acontecimientos deterioraron el flujo de caja. Este resultado se asemeja al trabajo de investigación de los señores Arroba y Cabrera (2017), quienes mencionaron que la empresa estudiada no cuenta con un manual de políticas de cobranza y otorgamiento de

crédito. Uno de los problemas mas específicos, es la falta de un personal que realice un analisis general de los estados de cuenta de los bancos, donde se puede verificar los ingresos y egresos que tuvo la empresa. Asimismo, no realizan seguimiento de las cancelaciones que se realizan en contra entrega , a crédito o depósitos bancarios de los clientes morosos. De igual forma la tesis realizada por Gonzales y Loayza (2017) coincide con la investigacion expuesta, porque la existencia de las variaciones entre periodos, sucede por la falta de capacitacion personal sobre las políticas internas que tiene la empresa, falta de cumplimiento de las funciones encargadas pór parte de los trabajadores, los cuales no cumplieron con el seguimiento de las cuentas por cobrar. Asimismo, se detectó que existe errores de transferencias por un menor importe, es decir los depósitos no estan de acuerdo al total de la factura.

Esta investigación aporta en el control de las cuentas por cobrar en las empresas comerciales de envases industriales, asimismo revelaron la comparación de las cuentas por cobrar ya sea en efectivo o crédito durante el año 2016 y 2017, por otro lado aporta las bases teóricas y brinda sugerencias para la adecuada administración de las cuentas por cobrar, también sugiere crear un área específica de cobranzas y otorgación de crédito con la correcta evaluación del cliente.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Primera: La comparación de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 sobre los bienes y servicios, aporta un resultado mediante el análisis cuantitativo, el cual arrojó una variación de -20.33%, este resultado se debió a que la empresa no realizó los siguientes procedimientos como: las evaluaciones sobre el perfil del cliente, la conducta que tiene con otros proveedores, la averiguación correspondiente sobre la situación de la empresa, también la capacidad de pronto pago. Estos problemas provocaron que exista facturas pendientes por cobrar, las cuales no fueron verificados de acuerdo a los informes de saldos con antigüedad, no se analizó el ciclo económico que tuvo el nuevo cliente, tampoco se verificó sus deudas, se dio demasiada flexibilidad de cobro, es decir a causa de la falta de control perjudicó la rotación del dinero. Por último, la empresa no respondió ante la competencia ya que tuvo riesgos para abastecer sus costos.

Segundo: La comparación de las cuentas por cobrar de los bienes del año 2016 y 2017, según los resultados expuestos indican que hubo una disminución, porque existe una variación del -56.93%, se verificó que la empresa obtuvo esta diferencia por la falta de un estudio adecuado sobre la incrementación de la liquidez a corto plazo, es decir que no se aplicó una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, las ventas a crédito no fueron correctamente manejados y no hubo una administración que maneje el flujo de caja. Por último, estos problemas deterioraron la participación frente la competencia comercial.

Tercero: Se analizó las cuentas por cobrar de los servicios del año 2016 y 2017, donde indican en que el año 2016, no existen cuenta pendientes de cobro sobre dichos servicios, pero en el año 2017 si hubo ingresos porque se ejecutó los servicios para mejorar el rendimiento económico de la empresa, sin embargo se pudo observar que las cuentas por cobrar en el año 2017 no tuvo un control de la morosidad, no se realizó una evaluación para el otorgamiento de crédito a los clientes nuevos; no obstante, la empresa envió cartas, llamadas telefónicas pero no se realizó procedimientos legales. Por último, las ventas a crédito son riesgosos, si no se manejan adecuadamente.

7.2 Sugerencias

- Primero:** La empresa deberá realizar mensualmente un reporte de las cuentas por cobrar ya sea en efectivo, cheque o transferencia, por otro lado para conceder un crédito se debe evaluar a cada cliente según las siguientes condiciones : la primera condición es el carácter, el cual es uno de los más importantes, referida a la decisión honesta que tiene el deudor para cancelar sus deudas, el segundo es la capacidad de pago, el tercero es el capital que puede poseer la empresa para solventar sus compromisos. El capital se puede evaluar a través de los estados financieros, verificando el equilibrio entre el activo y pasivo.
- Segundo:** Crear un departamento de créditos y cobranzas con personales capacitados, en las que las cobranzas deberán estar dadas de acuerdo al tiempo y plazo concedido, con el fin de no perjudicar a ambas partes al deudor y a la empresa, también se sugiere que la otorgación de crédito no exceda los 90 o 60 días, de manera que la compañía pueda invertir y tener la capacidad de abastecimiento de mercadería.
- Tercero:** Implementar la administración de las cuentas por cobrar, de acuerdo al saldo más antiguo, llevando un control mediante registros mensuales donde refleje las cuentas que estén pronto a vencer y las vencidas. Por otra parte, la otorgación de crédito debe ser de manera razonable. Finalmente, realizar el seguimiento de las cuentas pendientes, mediante cartas de recordatorio de las deudas que tiene el cliente, llamadas por teléfono, utilización de las agencias de cobro como los bancos y procedimientos legales.

CAPÍTULO VIII

REFERENCIAS

- Alva, M. (2015). ¿En qué momento se debe realizar la provisión de cobranza dudosa?: Evite contingencias con el fisco. *Actualidad Empresarial* N° 320, 1-6. Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/1_17296_42454.pdf
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. 2. Obtenido de http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines tecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF
- Arroba, J., & Solis, T. (2017). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 5-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Bernal , F. (2010). Auditoría de Cuentas por Cobrar. *Actualidad Empresarial*, V-1. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQBWRZKPCXLDHLPYWPOQEJUASMFOQSESOSJ.pdf
- Castillo, N. (2018). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord*. Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175>
- Chávez, J. (2003). *Finanzas Teoria Aplicada Para Empresas*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-LoUALIKPX4C&pg=PA76&dq=teoria+gestion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjglYS3xJLdAhVPw1kKHekmC2QQ6AEIJzAA#v=onepage&q=tesoreria&f=false>
- Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). *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.(Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad de Ciencias y Humanidades, Perú. Obtenido de http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 7, 26-33. Obtenido de <https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378>

Diario el Comercio (2018). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord.* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-suben-niveles-record-noticia-544175>

Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración* (3 ed.). Venezuela . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&pg=PA25&dq=instrumento+GU%C3%8DA+DE+AN%C3%81LISIS+DOCUMENTAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN28GfjMjdAhXE2FMKHYIBCJQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=análisis&f=false>

Gonzales, M., y Loayza, I. (2017). *Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de Autoplan EAFIC S.A. en el periodo 2016.*(Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1221/1/Mirna%20Gonzales_Norka%20Loayza_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México.

Instituto Nacional Electoral. (2017). *Reglamento de Fiscalización Reglamento de Procedimientos Sancionadores en Materia de Fiscalización*. 112. México. Obtenido de <https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2017/10/DS-ReglamentoFisca-051017.pdf>

Kotler, P., Bloom, P., y Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. México. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FgSV_iL3pzMC&printsec=frontcover&dq=marketing+bienes+y+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiv79Hn0r3dAhUFpFkKHa4AA8MQ6AEIJjAA#v=onepage&q=servicios&f=false

Lawrence, J. (2003). *Principios de administración financiera* (10 ed.). México. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&pg=PA545&lpg=PA545&dq=libro+de+administracion+de+las+cuentas+por+cobrar&source=bl&ots=Cy4uvkGuK6&sig=Nb45i__4tjjirGf3iMSJM41rMN4&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLoI7CxpDeAhWmwVvKHXaZA5c4HhDoATAGegQIBBAB#v=onepa

MEF. (2014). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/consejo-normativo-de-contabilidad/niif>

Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación* (2 ed.). México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+de+metodologia+descriptivo+simple&hl=es&sa=>

X&ved=0ahUKEwjumpGDysfdAhXF0FMKHbiFAHYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=descriptivo%20simple&f=false

Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (1 ed.). México: Grupo editorial Patria

.Obtenidode

<https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIBRO+CREDITO+Y+COBRANZA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5ye3e1ZDeAhWJt1kKHYvzB-kQ6AEIJzAA#v=onepage&q=LIBRO%20CREDITO%20Y%20COBRANZA&f=false>

Ortega, R., Pacherras, A., y Díaz, R. (2010). *Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos*.

Perú.

Obtenido

de

http://www.academia.edu/9208714/DINAMICA_CONTABLE_CABALLERO_BUSTAMANTE_txt

Pérez, T., y Ramos, M. (2016). *Implementacion de un sistema de control interno en las*

cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en

Trujillo, en el año 2016. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad

Privada

del

Norte,

Perú.

Obtenido

de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1>

Riaño, M. (2014). Administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector

textil de Cúcuta, periodo 2008-2011. *Cúcuta*, 19(1), 86-98. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5364512>

Rodríguez, I., Ammetller, G., López, O., Maraver , G., Martínez, M., Jiménez, A., . . .

Martínez, F. (2006). *Principios y estrategias de marketing* (1 ed.). España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-3j-OkJ4IBYC&pg=PA25&dq=marketing+concepto+de+bienes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUvr7L4b3dAhXFk1kKHZjDBoAQ6AEILDAB#v=onepage&q=bienes&f=false>

Rueda, J. (2016). *Plan contable general empresarial*. Perú: Edigraber S.A.C.

Smart Business Insight Advice Strategy. (2012). *Cómo evaluar y administrar los riesgos de las cuentas por cobrar*. Chicago. Obtenido de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://www.sbnonline.com/article/how-to-evaluate-and-manage-accounts-receivable-risks/&prev=search>

Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica, Perú*. Obtenido de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6348/Metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica>

Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=r-v304U6B9cC&printsec=frontcover&dq=teoria+gestion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjh4bHg8JLdAhVsxFkKHYb0CmMQ6AEIUjAI#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=false>

Torres, J., y Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.

Vanhorne, J., y Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera* (11 ed.). México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA261&dq=definicion++politicasycobranzas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjs6fuduJDeAhXM1VkKHTPbCgUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=adminstracion%20de%20las%20cuentas%20por%20cobrar%20&f=false>

Vázquez, L., Ferreira, R., Mogollón, S., Fernández, J., Delgado, E., y Vargas , I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud* (1 ed.). España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o2n57QYwMDIC&pg=PA24&dq=metodologia+cuantitativa+definicion+de+An%C3%A1lisis+Documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSo7HXisXdAhVrllkKHRFICowQ6AEIKzAB#v=snippet&q=análisis%20docmumental&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensión	Indicador	Método	
Problema general	Objetivo general	Cuentas por cobrar	Bienes	Venta de envases de plástico por 55 galones	Enfoque	Cuantitativo
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017.	Definición conceptual: Las cuentas por cobrar son montos adeudados por los clientes, de los bienes o servicios que una empresa le permitió comprar a crédito, estas cuentas por cobrar pueden disminuir con la aplicación de las políticas y procedimientos de cobranza, es decir implica identificar aspectos de créditos y cobranza, para obtener un equilibrio razonable, con el fin de incrementar los ingresos de la empresa.		Venta de cilindros de metal por 200 litros	Tipo	Sustantiva
Problemas específicos	Objetivos específicos			Venta de tanques de 1000 litros	Diseño	Descriptivo simple
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los bienes de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016 - 2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los bienes de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016 – 2017.			Población	Análisis documental de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 de una empresa comercial de envases industriales	
			Servicios	Servicio de lavado de tanques por 1000 litros	Técnica	Análisis de documentos
¿Cómo evolucionaron las cuentas por cobrar de los servicios de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016-2017?	Comparar las cuentas por cobrar de los servicios de una empresa Comercial de envases industriales Lima 2016-2017.			Servicio de montaje y desmontaje de maquina	Instrumento	Guía de análisis documental
					Método de análisis de datos	Estadística descriptiva

MATRICES DE TRABAJO

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



2. Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	teoría del capital de trabajo y sus técnicas	Rizo L, Solís P	Rizo y Solís (2010) “la magnitud del capital de trabajo que debe buscar la empresa debe ser aquella que provenga de la optimización de los inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y del efectivo para operar” (p.91).	Para desarrollar la investigación se revisó distintas teorías, una de ellas es la teoría del capital de trabajo y sus técnicas, esta teoría quiere decir que, si la empresa tiene un mayor capital de trabajo podrá cumplir sus obligaciones, pero tendrá un menor financiamiento. Por esta razón la empresa debe priorizar un mayor capital de trabajo, las cuales están vinculadas por: las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios y efectivo. Es decir, debe existir un equilibrio entre el activo y pasivo, para cumplir los pagos oportunamente, esto implica realizar un control del nivel de liquidez. El equilibrio ayudará a que los proveedores puedan abastecer el inventario, en efecto se podrá satisfacer la demanda de la venta. Sin embargo, en caso no se cumpla el equilibrio en la situación financiera, ocurrirían problemas como la quiebra de la empresa (Rizo y Solís, 2010).	Esta teoría se aplicó para identificar el equilibrio financiero, del activo y pasivo de la empresa.	Riaño, M. (2014) <i>administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de Cúcuta, periodo 2008-2011</i>	

2	teoría planificación financiera	Chávez Jack	Chávez (2003) “el ciclo operativo es el intervalo de tiempo entre la llegada de las existencias y la fecha en que se hacen efectivas las cuentas por cobrar”(p.76).	La planificación financiera es el proceso continuo para ayudar a tomar decisiones sobre el dinero que pueden ayudar a cumplir metas, esta teoría indica que la aplicación de una planificación financiera compete a todas las áreas como: ventas, producción, tesorería etc., por lo tanto, su finalidad es tener un buen flujo de caja, asimismo las ventas que son realizadas a crédito afectan los presupuestos de caja, en caso el cobro sea a corto plazo se podrá cumplir las obligaciones, invertir y tomar decisiones. Finalmente, para evaluar el presupuesto de caja se tiene que hacer uso del presente informe de las cuentas por cobrar para mejorar las estrategias (Chávez, 2003).	Esta teoría tiene la dirección en implementar una planificación financiera, con la ayuda de las áreas implicadas en la gestión de ventas, también se priorizará los presupuestos de caja mensual, para tomar decisiones anticipadas con la finalidad de evitar los riesgos económicos.	Chávez, J. (2003). <i>Finanzas teoría aplicada para empresas</i>	ISBN: 9978-22-305-3
---	---------------------------------	-------------	---	---	--	--	---------------------

3	Teoría contractual de la empresa	Cyert y March	“las cuentas por cobrar, por pagar, de compras y de inventarios, registran los derechos de los clientes, vendedores y otros agentes comprometidos con la empresa. Las cuentas de préstamos miden los derechos de los acreedores” Cyert y March, 1992 (p.49).	Esta teoría quiere decir que, si uno de los agentes no cancela, no podrá ser medible, tampoco se podrá invertir. Por lo tanto, no puede existir una recompensa o descuento para que realicen un pronto pago, es decir para el auditor y la gerencia sería inaceptable, asimismo las cuentas por cobrar y pagar tienen el derecho a percibir su pago, por el servicio brindado o venta de mercadería (Cyert y March, 1992).	Esta teoría sirvió para verificar las deudas de los clientes morosos, sin incurrir en descuentos, con la finalidad de no afectar la liquidez de la empresa.	Sunder, S. (1944). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i>	
---	----------------------------------	---------------	--	--	---	--	--

3. Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Leyla Marielka Cruz Cruz	2013	Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior	https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: descriptivo y explicativo Población: Técnica de muestreo: Muestra: cuentas por cobrar Técnica/s: entrevista Instrumento/s:	En cuanto al cumplimiento de controles de cuentas por cobrar podemos decir que este es deficiente, ya que en la organización no existe un manual de crédito donde se especifiquen los procedimientos a seguir para las cuentas por cobrar, al igual que no existe ningún tipo de provisión para cuentas incobrables. Es importante mencionar que los saldos de las cuentas por cobrar son cotejados de forma mensual con los saldos en los estados financieros, aunque dicha situación no es informada a la Directiva para que esta tome decisiones importantes al respecto, se constató que no establecen provisiones por incobrabilidad debido a que no tienen una política que lo defina, y por lo tanto no existe ningún porcentaje aplicable por incobrabilidad de una cuenta, el 100% respondió que no han estipulado un periodo de tiempo para considerar una cuenta incobrable en la organización.	No existe un Manual de Crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización. Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.
Redacción final							
Cruz (2013) en su investigación titulada <i>Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior</i> , plantearon como objetivo aplicar el control interno y procedimientos de las cuentas por cobrar. En esta investigación se empleó el enfoque cualitativo, también con un método descriptivo y explicativo, asimismo la población estuvo establecida por los estados financieros de la asociación de Pobladores y productores de Mirafior Moropotente, en base a la población se tomó como muestra las cuentas por cobrar. En conclusión, se determinó que las empresas no realizan provisiones de la incobrabilidad de las facturas, por efecto declaran los estados financieros sin los saldos correctos, también no se aplicó las políticas de cobranza, mecanismos, normas y gestión, las cuales son fundamentales para la toma de decisiones en la organización. Esta investigación coincide con la tesis, porque busca aplicar las políticas y procedimientos para realizar la contabilización correcta de las incobrabilidades que tiene la empresa, con la finalidad de optimizar su gestión económica.							
Referencia							
Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior. <i>Revista Científica de FAREM-Esteli. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano</i> ; 7: 26:33. http://dx.doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	José Torres Miranda, Mónica Alexandra Avelino Ramírez	2017	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: descriptivo Población: Técnica de muestreo: Muestra: anexos, balances, reportes y todo aquello que se relacione con las cuentas por cobrar de Adecar Cía. Ltda Técnica/s: entrevista Instrumento/s:	La empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad. Así mismo, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez. Por tanto al analizar el tema de cuentas por cobrar deben considerarse el otorgamiento de crédito como uno de los puntos clave dentro de la administración del capital de trabajo.	la Empresa Adeclar Cía. Ltda. no se aplican técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar, lo que limita la elevación de la eficiencia económica. En la entidad no existe una eficiente gestión de cobros. En el período analizado la empresa disminuye tanto su capital de trabajo como sus niveles de liquidez, presentando saldos inmovilizados de recursos por la falta de control de los flujos de caja, obstaculizando la rotación del efectivo.
Redacción final							
Torres y Avelino (2017) en su investigación titulada <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adeclar Cía. LTDA</i> . Tuvieron como objetivo mejorar el control y procedimientos de cobranza, con la finalidad de la obtención de ingresos a corto plazo, reducción de los costos administrativos y aumento de liquidez en la empresa. Este artículo tiene un enfoque cualitativo, método descriptivo, además se realizó entrevista al gerente general, contador público, auxiliar de créditos y cobranzas, la población estaba constituida por el ente. Asimismo, se tomó una muestra de los anexos, estados financieros, reportes y todo aquello que se vincule con las cuentas por cobrar. Se concluyó que la empresa no aplica una eficiente gestión de cobranza, existe disminución de su capital de trabajo, liquidez, falta de personal capacitado para la administración de las cuentas por cobrar y la falta de rotación del dinero, esto se debe a que no hubo un control de los flujos de caja. Por último, la investigación se relaciona a la tesis puesto que la empresa también sufre de problemas de las cuentas por cobrar, esta situación conlleva que la empresa no tenga liquidez para solventar sus obligaciones frente a los proveedores, trabajadores y pago de préstamos bancarios.							
Referencia							
Torres, M y Avelino, R. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adeclar Cía. LTDA. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> ; 1:14. ISSN: 1696-8352							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Eco. Josefa Esther Arroba Salto, Tatiana Solis Cabrera	2017	Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.	http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: descriptivo, explicativo, analítico, histórico y documental Población: Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A. Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: entrevista Instrumento/s:	Se revisó los Estados financieros de la empresa, se evaluara el desempeño y la situación financiera de las cuentas por cobrar. Además, se realizó un análisis histórico de la empresa para determinar cómo se ha originado la morosidad de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez a lo largo del periodo contable.	1. No cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y Tampoco para los procesos de cobranza. 2. No tienen un control interno con respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, por lo que podemos constatar los resultados poco beneficiosos para la empresa.
Redacción final							
<p>Arroba y Solis (2017) en su investigación titulada <i>Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez</i>, tuvieron como objetivo determinar las políticas y procedimientos de cobranza ya sea por medio de cheques, transferencias y a crédito de las cuentas por cobrar. El enfoque utilizado fue cualitativo, con distintos métodos como: el descriptivo, explicativo, analítico, histórico y documental, la población estuvo conformada por la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A., se tomó una muestra del estado de situación financiera, por otro lado, las técnicas utilizadas fueron investigación documental, observación directa y Entrevista. En conclusión, la empresa no tiene un manual de políticas y procedimientos de cobranza ni de créditos, no tienen un control interno de las ventas que dan a crédito a cada cliente, así mismo se detectó que los trabajadores no están capacitados para analizar las cuentas por cobrar, a través de los estados de cuenta del banco, además no toman medidas legales para recuperar sus cobranzas dudosas y tampoco analizan a los clientes para el otorgamiento de crédito. Por último, esta investigación se asocia a la tesis ya que la empresa muestra que tiene problemas de liquidez por falta de control, políticas, normas, procedimientos de cobranza y capacitación al personal.</p>							
Referencia							
Arroba, J. y Solis, T. (2017). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 5-8. ISSN: 1696-8352							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Tatiana Pérez Guevara, Marilyn Ramos Garrido	2016	“implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016.”	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1	Enfoque: cualitativo Diseño: pre experimental Método: Población: La población está conformada por todos los rubros contables de la Empresa Bagservis SAC, de la ciudad de Trujillo. Técnica de muestreo: La muestra está conformada el rubro de cuentas por cobrar de Empresa Bagservis S.A.C, periodo Enero a Junio 2016. Muestra: Técnica/s: Encuesta, Entrevista, Análisis documental Instrumento/s:	Estos resultados obtenidos son similares a los obtenidos por el autor aguilar (2012) que concluye corporación petrolera SAC, carece de un control interno eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces corporación petrolera sac, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.	Se describió los procesos actuales antes de la implementación del sistema de control interno determinando que no existe un control interno de las cuentas por cobrar, 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, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el control interno de las cuentas por cobrar.
Redacción final							
<p>Pérez y Ramos (2016) en su tesis titulada <i>Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016</i>. Tuvieron como objetivo priorizar la implementación de un sistema de control, para el buen manejo de la administración de las cuentas por cobrar. Esta tesis utilizó una muestra conformada por el rubro de cuentas por cobrar de la empresa, periodo enero hasta junio 2016, con un enfoque cualitativo, diseño pre experimental, también se aplicó técnicas como: encuesta, entrevista y análisis documental. En conclusión, se verificó que en la empresa no existe un control interno para las cuentas por cobrar, falta de personal capacitado para realizar las funciones, es decir la empresa ante la incrementación de la morosidad contrata a otras empresas para que realicen el cobro, las cuales les ocasiona mayor gasto afectando su liquidez. Finalmente, esta investigación coincide con la tesis ya que la implementación de control interno y procedimientos de las cuentas por cobrar mejorará la gestión, liquidez y toma de decisiones de los socios.</p>							
Referencia							
<p>Pérez, G. y Ramos G. (2016). <i>implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa bagservis sac, en trujillo, en el año 2016</i>. (tesis para optar el título de contador público). Universidad Privada del Norte, Peru.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Chuquizuta Vera, Katherine Rosa y Oncoy Cordova, Miguel Antonio	2017	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	http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: descriptivo Población: Empresa Comercial "Mantilla SAC". Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: entrevista, cuestionario y flujogramas Instrumento/s:	Se observó una deficiencia en el área en mención. Por tal motivo actualmente el control interno del área es deficiente. El Gerente General considera que los procedimientos el área de créditos y cobranzas deben de ser mejorados, pues tienen relación directa con los ingresos y la liquidez de la empresa, y es de suma importancia salvaguardar y mantener un equilibrio en las actividades para evitar errores y pérdidas. el personal no está cumpliendo con la política de cobro establecido por la empresa. Las capacitaciones al personal de este departamento lamentablemente han sido con muy poca frecuencia. Y por el aumento de trabajo no se le a podido otorgar los permisos a charlas o especializaciones.	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.
Redacción final							
Chuquizuta y Oncoy (2017) en su tesis titulada <i>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</i> , tuvieron como objetivo identificar la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar, verificando las irregularidades que tiene la empresa y buscar posibles soluciones para disminuir las deficiencias. La población fue el ente, además se utilizó el enfoque cualitativo y método descriptivo, asimismo las técnicas utilizadas fueron la entrevista, el cuestionario y el flujograma, la muestra estuvo establecida por el área de créditos y cobranzas. Esta investigación concluyó que las cuentas por cobrar representan el mayor ingreso. Sin embargo, la empresa no hace uso adecuado del control interno, ya que tuvieron ventas al crédito que aún no están canceladas en la fecha de vencimiento; del mismo modo las áreas relacionadas como facturación y cobranzas, no se comunican sobre las actividades que realizan respecto a las cuentas por cobrar, el cual afecta la liquidez de la empresa. Finalmente, esta tesis se asemeja con la investigación porque no se implementó el control interno, para realizar una gestión de cobranzas efectivas y dar solución a las cobranzas dudosas.							
Referencia							
Chuquizuta, K. y Oncoy, M. (2017). <i>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</i> . (Tesis para optar el título de contador Público). Universidad de Ciencias y Humanidades, Perú.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Gonzales Fernández, Mirna Y Luz Loayza Ortiz, Indira Norka	2017	“implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de Autoplan Eafc S.A. en el periodo 2016”	http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1221/1/Mirna%20Gonzales_Norka%20Loayza_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: deductivo, descriptivo, analítico, síntesis y no experimental Población: AUTOPLAN EAFC S.A Técnica de muestreo: Muestra: análisis de las cuentas por cobrar Técnica/s: observación y encuesta Instrumento/s:	Los resultados de este trabajo de investigación sirven para determinar y evaluar las deficiencias o falencias de la empresa en relación al área de crédito y cobranzas. Asimismo, mediante las propuestas de mejoras de los controles permitirá obtener una mejor administración de los recursos, corrigiendo ciertas deficiencias que presenta la entidad con la finalidad de lograr las metas y objetivos establecidos. Logrando un modelo de gestión de crédito y cobranza adecuado que permita proporcionar información adecuada a gerentes, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios.	La evaluación del sistema de control interno mediante el diagnóstico realizado, permitió identificar los riesgos que influyen en la eficiencia y la gestión de las cuentas por cobrar, mediante la elaboración de matriz de riesgos. Se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones ni comunicación de las actividades de control a los involucrados del negocio. las políticas internas y manuales de la empresa; presenta inconvenientes en su sistema de información procesando intercambio de información errónea para el control..
Redacción final							
<p>Gonzales y Loayza (2017) en su tesis titulada <i>Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de Autoplan EAFC S.A. en el periodo 2016</i>, tuvieron como objetivo, diseñar e implementar el control interno para el área de créditos y cobranzas. El método usado fue descriptivo, deductivo, analítico y no experimental, la población fue la organización mencionada según el título de la tesis, la muestra estuvo conformada por el análisis de las cuentas por cobrar, asimismo la técnica e instrumento empleado fueron la observación y encuesta. En conclusión, se identificó que los trabajadores no tienen conocimiento de las políticas internas y manual de la empresa, además no cumplen con sus compromisos y actividades. El diagnóstico que se realizó detectó los riesgos como la pérdida de contrato, error de transferencia y falta de seguimiento de las cuentas por cobrar. Para terminar, esta tesis se vincula con la investigación, ya que la implementación del control interno, es de suma importancia para la verificación de las políticas, mecanismo, normas y funciones de los trabajadores, en efecto evitará contratiempos y pérdidas económicas de la empresa.</p>							
Referencia							
<p>Gonzales, M., & Loayza, I. (2017). <i>Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de Autoplan EAFC S.A. en el periodo 2016</i>. Lima. (tesis para optar el título de contador público). Universidad Tecnológica del Perú.</p>							

4. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Cuentas por cobrar	Rueda Peves Justo	Rueda (2016) “agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio” (p. 99).	Las cuentas por cobrar son los derechos de las empresas por a ver realizado ventas de bienes o servicios, es decir estas ventas o servicios se acreditan mediante comprobantes de pago como; factura de venta, boletas de venta y otros comprobantes por cobrar, también se considera como ingreso, cuando se tiene anticipo de clientes. Por último, estas cuentas por cobrar en caso sean incobrables por falta de seguimiento, se realiza el castigo y se deduce como gasto para efecto de la declaración jurada anual (Rueda, 2016).	Esta definición se aplicó para identificar las cuentas incobrables, asimismo servirá para verificar que las ventas tengan un medio de pago y un comprobante.	Rueda, J. (2016) <i>Plan contable general empresarial</i>	

2		Araiza Martínez Victor	Araiza (2005) “desde la perspectiva de la contabilidad es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios” (p. 2).	Las cuentas por cobrar son activos que se convierten en dinero e inversión, siempre en cuando las ventas sean canceladas en efectivo. Sin embargo, existen ventas a créditos las cuales mejoran los ingresos, pero también generan un problema financiero para el ciclo económico durante el periodo, en caso de que no se tenga un adecuado procedimiento de cobros. Asimismo, las cuentas por cobrar, la incobrabilidad de ventas, descuentos y bonificaciones, deberán estar reflejados en los estados financieros y notas financieras (Araiza, 2005).	Esta definición se aplicará para verificar el ciclo de cuentas por cobrar y emplear procedimientos de políticas de cobranzas y créditos, con la finalidad de no afectar la liquidez de la empresa.	Araiza, V. (2005) <i>Administración de las cuentas por cobrar</i>	
---	--	------------------------------	---	---	--	---	--

3		Instituto Nacional Electoral	<p>Instituto Nacional Electoral (2017) con respecto a las cuentas por cobrar definió que cuando una empresa tiene:</p> <p>un derecho exigible a su favor, deberán estar respaldadas con contratos, convenios, documentación de carácter mercantil u otro, que garanticen y demuestren legalmente la existencia del derecho de cobro para el sujeto obligado y la obligación de pago a cargo del deudor (p. 112).</p>	<p>En definición las cuentas por cobrar, son activos exigibles que la empresa posee por prestar un servicio o realizar una venta, estos ingresos deberán estar sustentados con facturas, boletas y otros comprobantes, asimismo documentos que respalden la venta como: contratos, orden de compra y convenios. Finalmente, los documentos servirán para amparar legalmente el derecho de cobro a los clientes, una vez detectada las deudas pendientes, en efecto los pagos son realizados mediante cheques, transferencias y en efectivo siempre en cuando la deuda sea menor a 3,500.00 soles (Instituto Nacional Electoral, 2017).</p>	<p>Esta definición se aplicara para identificar los sustentos documentarios de las cuentas por cobrar.</p>	<p>Instituto Nacional Electoral (2017) <i>Reglamento de Fiscalización</i> <i>Reglamento de Procedimientos Sancionadores en Materia de Fiscalización</i>, México.</p>	
---	--	------------------------------	--	--	--	--	--

4		Bernal Pisfil Florencio	Bernal (2010) “Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios” (párr. V-1).	las cuentas por cobrar son adquisiciones monetarias que la organización posee por brindar un servicio o una venta, estas cuentas por cobrar, representan entre el 30% y el 50% en activos exigibles. Asimismo, la deuda se convierte en dinero una vez cancelada, es decir este ingreso contablemente incrementa la caja y bancos para generar mayor liquidez e inversión (Bernal, 2010).	Este concepto se aplicará para identificar la liquidez a través de los cobros realizados.	Bernal, F. (2010) Auditoría de Cuentas por Cobrar, <i>Actualidad Empresarial</i>	
5		Ortega Salavarría Rosa, Pacherres R acuay Ana y Díaz Romero Ronald	Ortega, Pacherres y Díaz (2010) “Las cuentas por cobrar comerciales - terceros están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro” (p. 39).	Las cuentas por cobrar constituyen el ingreso por la cancelación de las empresas que adquieren bienes o servicios, de acuerdo a su giro de negocio por la adquisición. Sin embargo, las empresas no pueden considerar en la cuenta contable 12 denominado cuentas por cobrar comerciales - terceros, las ventas que no pertenezcan al giro del negocio (Ortega, Pacherres y Díaz, 2010).	Esta definición se aplicará, para verificar las cancelaciones de las cuentas por cobrar. También para la observación de ventas que pertenezcan al giro del negocio.	Ortega, R., Pacherres, A. y Diaz, R. (2010) <i>Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos</i>	ISBN : 978- 612- 4048- 22-7

Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Enfoque	Cuantitativo	Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio María del Pilar	Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (p. 10)	El enfoque cuantitativo es obtener resultados mediante instrumentos estadísticos, el cual tiene el objetivo de brindar recomendaciones para darle solución al problema presentado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).	Fue aplicado para identificar el problema mediante la recolección de documentos numéricos.	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) <i>Metodología de la investigación</i> , 6 edición, México.	
2	Diseño	Descriptiva simple	Mohammad Naghi Namakforoosh	Mohammad (2005) “un estudio descriptivo puede ser simple, es decir, de una pregunta o hipótesis univariable; o complejo, si empieza en un estudio descriptivo con varias variables y nos lleva a estudios más complejos, como los causales” (p. 91)	El diseño descriptivo simple significa que una persona al realizar una indagación de manera directa, podrá verificar las causas, es decir este diseño ayuda a la obtención de información más amplia y veraz con una sola variable	Este diseño se aplicará para verificar las evoluciones de las cuentas por cobrar en la empresa.	Mohammad, N. (2005) <i>Metodología de la investigación</i> , 2 edición, México.	

						(Mohammad , 2005).			
3	Tipo	Cuanti	Investigación sustantiva	Sánchez Carlessi, Hugo y Reyes Meza, Carlos	Sánchez y Reyes (2015) “Trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada a describir, orientar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes” (p. 20).	Este tipo de investigación busca extender la capacidad de los conocimientos, con el fin de ampliar o modificar las teorías que ya existen (Sánchez y Reyes, 2015).	Se aplicó para describir y dar una precisión sobre la realidad de la investigación.	Sanchez, H. y Reyes, C. (1998) <i>Metodología y diseños en la investigación científica</i> , Perú.	
4	Población	Cuanti		Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio María del Pilar	“una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008b)	La población es una totalidad de características que están afectos a la investigación (Lepkowski, 2008).	la población estuvo conformada por el análisis documental de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 de una empresa comercial de envases industriales, en el distrito de Ate Vitarte.	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) <i>Metodología de la investigación</i> , 6 edición, México.	
5	Recolección de datos	Cuanti	análisis de documento	Vázquez Navarrete, Ferreira da silva, Mogollón Pérez, Sanmamed Santos, Delgado Gallego y Vargas Lorenzo	Vázquez, Ferreira , Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas (2006) “consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que denominan documentos” (p. 74)	El análisis documental está basado en la revisión de los documentos, para la obtención de información real y fidedigna. (Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas, 2006).	En este contexto se aplicó el análisis documental, sobre los saldos de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017, es decir la empresa brindará una relación de deudas pendientes.	Vázquez, L., Ferreira , R., Mogollón, A., Sanmamed, J., Delgado, E. y Vargas, I.(2006) <i>Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud</i> , 1	

								edición, España.	
6	Instrumento	Cuanti	Guia de analisis documental	Fidias G. Arias	Fidias (1999) “ consiste en describir de forma exhaustiva los elementos de un documento” (p. 43)	La Guía de análisis documental se refiere a una revisión de los documentos de manera profunda, para analizar cada detalle de distintos documentos y los procedimientos realizados (Fidias, 1999).	La guía de análisis se aplicará, para verificar mediante las declaraciones de los libros electrónicos del registro de venta, la lista de clientes a crédito y los estados financieros.	Fidias, A. (1999) <i>El proyecto de investigación guía para su elaboración</i> , 3ra. Edición, Venezuela.	
7	Análisis de datos	Cuanti	Estadística descriptiva	Fernández Fernández Santiago, Cordero Sánchez Jose Maria y Córdoba Largo Alejandro	Fernández, Cordero y Córdoba (2002) “La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados” (p. 17).	La estadística descriptiva, significa que cada problema observado será delimitado, para ayudar a realizar las operaciones estadísticas con el fin de tener una información entendible y comparativa (Fernández, Cordero y Córdoba, 2002).	Este método fue aplicado para describir los cambios de las cuentas por cobrar en el año 2016 y 2017, con el objetivo de tener un informe correcto.	Fernández, S., Cordero, J. y Córdoba A. (2002) <i>Estadística descriptiva</i> . 2da. Edición, España.	



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

Título del artículo

Para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría

AUTORES

Br. Taco Yana, Eli

Bachiller en Contabilidad y Auditoría

Contabilidad.ej9@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

Las empresas sufren de un desequilibrio en las cuentas por cobrar, afectando directamente a su flujo de caja, no pueden pagar sus impuestos de las ventas que aún no han sido pagadas, también no pueden cubrir sus gastos, ni realizar una mayor inversión. En efecto los clientes que tienen pagos atrasados y hábitos de pagos errados durante meses tienen señal de advertencia; asimismo la morosidad afecta crear nuevos puestos de trabajo, es por eso que los empresarios buscan personales con bajo salario y bajo conocimiento (Smart Business Insight Advice Strategy, 2012).

En el Perú las empresas tienen demasiada morosidad debido a la desaceleración económica, este problema sucede porque tienen una menor actividad.

Actualmente las empresas bancarias presentaron un informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP,

donde indicaron que el 5,1%, está representado por la morosidad de las empresas que obtuvieron crédito, dado que la cifra al cierre del primer semestre del año 2018 fueron los más altos en los últimos cinco años. Por otro lado, la asociación de proveedores de Odebrecht en el Perú, indican que por lo menos cien empresas quebraron por la paralización de obras y falta de pago por las empresas constructoras (El Comercio, 2018).

Actualmente las empresas tienen políticas comerciales y metas para obtener ingresos. Sin embargo, no se dan cuenta que las ventas a crédito son un riesgo, que provocan el cobro a largo plazo. Por otra parte, la empresa comercial de envases industriales no es ajena a estos problemas, puesto que sus ventas son al crédito en un plazo de 30 días hasta 90 días. Durante el periodo 2017 se verificó mediante conciliación bancaria, que existen

demasiadas cuentas por cobrar por el importe de 106,098.44 soles, esto se debió a que los clientes no cancelan oportunamente, no existe un área específica de cobranza que realice el control y el seguimiento a los clientes morosos. Sin embargo, algunas ventas fueron canceladas a través de transferencia, pero suele pasar que los clientes ejecutaron pagos errados y no identificaron a que factura corresponde, estos hechos afectaron la pérdida de un cliente principal y la falta de abastecimiento de mercadería.

Para desarrollar la investigación se revisó distintas teorías, una de ellas es la teoría del capital de trabajo y sus técnicas, esta teoría quiere decir que, si la empresa tiene un mayor capital de trabajo podrá cumplir sus obligaciones. Por esta razón la empresa debe priorizar un mayor capital de trabajo, las cuales están vinculadas por: las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios y efectivo. Es decir, debe existir

un equilibrio entre el activo y pasivo, para cumplir los pagos oportunamente (Rizo y Solís, 2010).

También se aplicó la teoría de planificación financiera, en definición indica que es el proceso continuo para ayudar a tomar decisiones sobre el dinero que pueden ayudar a cumplir metas, esta teoría indica que la aplicación de una planificación financiera compete a todas las áreas como: ventas, producción, tesorería etc., por lo tanto, su finalidad es tener un buen flujo de caja (Chávez, 2003).

La teoría contractual de la empresa, quiere decir que, si uno de los agentes no cancela, no podrá ser medible, tampoco se podrá invertir. Asimismo, las cuentas por cobrar y pagar tienen el derecho a percibir su pago (Cyert y March, 1992).

Asimismo para ver la coincidencia de la investigación se utilizó algunas tesis y artículo como antecedentes.

Torres y Avelino (2017) en su investigación titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA*. Tuvieron como objetivo mejorar el control y procedimientos de cobranza, con la finalidad de la obtención de ingresos a corto plazo, reducción de los costos administrativos y aumento de liquidez en la empresa. La población estaba constituida por el ente. Asimismo, se tomó una muestra de los anexos, estados financieros, reportes y todo aquello que se vincule con las cuentas por cobrar. Se concluyó que la empresa no aplica una eficiente gestión de cobranza, existe disminución de su capital de trabajo, liquidez, falta de personal capacitado para la administración de las cuentas por cobrar y la falta de rotación del dinero, esto se debe a que no hubo un control de los flujos de caja.

Por último, la investigación se relaciona con el artículo puesto que la empresa también sufre de problemas de las

cuentas por cobrar, esta situación conlleva que la empresa no tenga liquidez para solventar sus obligaciones frente a los proveedores, trabajadores y pago de préstamos bancarios.

Arroba y Cabrera (2017) en su investigación titulada *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*, tuvieron como objetivo determinar las políticas y procedimientos de cobranza ya sea por medio de cheques, transferencias y a crédito de las cuentas por cobrar. La población estuvo conformada por la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A., se tomó una muestra del estado de situación financiera, por otro lado, las técnicas utilizadas fueron investigación documental, observación directa y Entrevista. En conclusión, la empresa no tiene un manual de políticas y procedimientos de cobranza ni de créditos, no tienen un control interno de las ventas que dan a crédito a cada cliente, así mismo se detectó que los trabajadores no están

capacitados para analizar las cuentas por cobrar, a través de los estados de cuenta del banco, además no toman medidas legales para recuperar sus cobranzas dudosas y tampoco analizan a los clientes para el otorgamiento de crédito.

Pérez y Ramos (2016) en su tesis titulada *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016*. Tuvieron como objetivo priorizar la implementación de un sistema de control, para el buen manejo de la administración de las cuentas por cobrar. Esta tesis utilizó una muestra conformada por el rubro de cuentas por cobrar de la empresa, periodo enero hasta junio 2016. En conclusión, se verificó que en la empresa no existe un control interno para las cuentas por cobrar, falta de personal capacitado para realizar las funciones, es decir la empresa ante la incrementación de la morosidad contrata a

otras empresas para que realicen el cobro, las cuales les ocasiona mayor gasto afectando su liquidez.

II. Método

El enfoque cuantitativo es obtener resultados mediante instrumentos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fue aplicado para identificar el problema mediante la recolección de documentos numéricos.

El tipo de investigación usado fue Sustantiva busca extender la capacidad de los conocimientos, con el fin de ampliar las teorías que existen (Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño de la investigación fue Descriptivo simple, ayuda a la obtención de información más amplia y veraz con una sola variable (Mohammad, 2005).

El análisis documental en la revisión de los documentos, para la

obtención de información real y fidedigna. (Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado y Vargas, 2006).

En este contexto se aplicó el análisis documental, sobre los saldos de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017.

Para obtener la información detallada se utilizó el siguiente instrumento:

La Guía de análisis documental se refiere a una revisión de los documentos de manera profunda, para analizar cada detalle de distintos documentos para verificar la variación de los documentos por cobrar (Fidias, 1999).

La población estuvo conformada por el análisis documental de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 de una empresa comercial de envases industriales.

El método de análisis de datos utilizado fue Estadística descriptiva, significa que cada problema observado será delimitado, para

una información entendible y comparativa (Fernández, Cordero y Córdoba, 2002).

Resultados

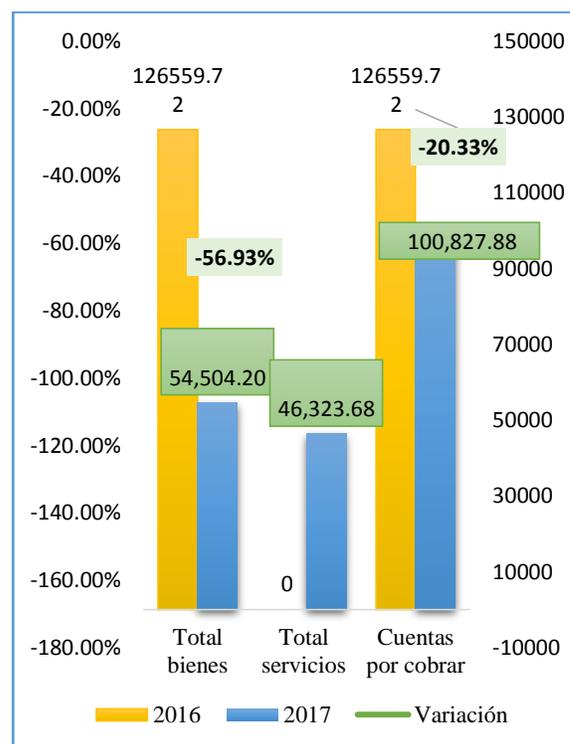


Figura 1. Cuentas por cobrar de los bienes y servicios 2016-2017

Según la figura 1, se pueden mencionar que las cuentas por cobrar por la venta de bienes de envases de plástico, cilindros de metal y tanques en el año 2016, tuvo un total de 126,559.72 soles. En comparación del año 2017, las cuentas por cobrar fueron inferiores teniendo un importe de 54,504.20 soles, es decir la diferencia entre los años

mencionados, constan de - 72,055.52 soles, el cual representa una variación del - 56.93%. Estas cuentas por cobrar se debieron por la salida de un cliente principal, además la empresa otorgó demasiado tiempo para la cancelación, las cuales constan plazos de crédito entre 30 días y 90 días, también las cuentas pendientes son por la falta de pago del cliente cuando se realizan ventas a contra entrega. Asimismo, el área de créditos y cobranzas, no realizan una exhaustiva evaluación para otorgar ventas al crédito. Por otro lado, se puede observar que en el año 2016 no hubo servicios prestados, es decir en el año 2017, se incursionó la prestación de servicio de lavado de tanques, montaje y desmontaje de maquinarias, las cuales provocaron el aumento de clientes para poder generar mayor rentabilidad en la empresa. Por último, la suma total del servicio brindado y la venta de bienes en el año 2016 tiene un importe total de

126,559.72 soles, en comparación de las cuentas por cobrar del año 2016, es inferior el cual representa un importe de 100,827.88 soles, dado que tienen una diferencia entre periodos un total de - 25,731.84 soles, con una variación del -20.33%.

El resultado general concuerda con la teoría contractual de la empresa, porque la variación que existe entre el año 2016 y 2017, es a causa de que la empresa otorga demasiado tiempo ventas a crédito, es decir estos ingresos no se pueden medir, ni invertir.



Figura 2. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los bienes 2016-2017. Elaboración propia

Según la figura 2 menciona que en el año 2016 hubo mayores cuentas por cobrar por el importe de 28,447.44 soles, correspondiente a los cilindros de metal por 55 galones, esto se debió a que la empresa Basf Construction Chemicals Perú, era uno de los clientes principales a quien se le vendía a crédito por 90 días, pero eran cobradas con anticipación mediante el factoring. Sin embargo, a fines del año 2016 se retiró por falta de abastecimiento de mercadería. Asimismo, en el año 2017 las cuentas por cobrar tienen un importe de 11,387.00 soles que pertenecen al cliente Aditivos Especiales, este cliente realizó pagos tardíos. De este modo se ve reflejado la diferencia entre periodos de las cuentas por cobrar por el importe de - 17,060.44, finalmente se puede observar una variación de -59.97%, es decir que ha existido una disminución de las cuentas por cobrar, este

porcentaje es a causa de que en el año 2017 no se encontraba el cliente principal y solo se contó con el cliente Aditivos Especiales quien tuvo deudas pendientes.

En el cuadro se visualiza que en el año 2016 hubo mayores cuentas por cobrar, por el monto de 56, 057.08 soles, relacionados a los envases de plástico por 55 galones. En comparación del año 2017 se verificó que existió una deuda de 15,222.00 soles, este resultado es a causa de que los clientes como Quimtía, Antalis Peru, Aris industrial, aun tuvieron deudas pendientes. Por otro lado, la empresa Fuxion Biotech, es uno de los clientes morosos, ya que el tiempo de cancelación era contra entrega, pero no fue cancelada. En su momento se le envió correos, llamadas telefónicas y cartas de pedido para la cancelación de sus deudas, sin embargo hicieron caso omiso.

De acuerdo a la figura expuesta se verificó que en el año 2016, hubo un incremento de las cuentas por cobrar sobre

los tanques de 1000 litros, por el importe de 42,055.20 soles

En comparación con el año 2017 hubo un menor importe de 27,895.20 soles, este resultado se debe a que la compañía otorgó a crédito las ventas, en un plazo de 30 días a la empresa Famesa Explosivos, el cual estuvo pendiente de pago, esta empresa cumplió con el plazo establecido, sin embargo, la empresa Incicar, no cumplió con la fecha establecida de 30 días, canceló fuera de fecha. Por esta razón se visualiza que existió una diferencia de - 14,160.00 soles. Finalmente se obtuvo una variación del -33.67% de los años en mención, según las razones explicadas.

El resultado expuesto coincide con la teoría del capital de trabajo, ya que esta teoría busca obtener un equilibrio entre los gastos y los ingresos, es decir debe existir un control de las cuentas por cobrar y por pagar.

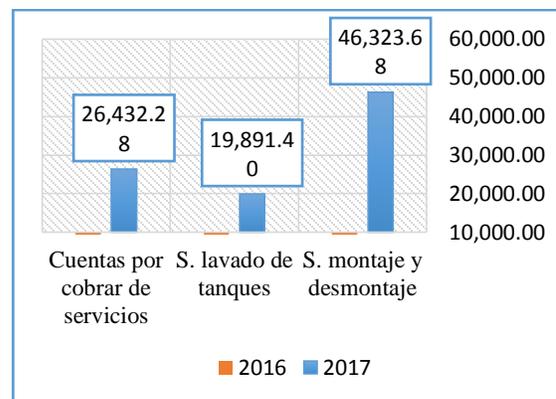


Figura 3. Análisis de comparación de las cuentas por cobrar de los servicios 2016-2017. Elaboración propia

Según la figura 3 indica que el año 2016 no hubo cuentas por cobrar por servicio de lavado de tanques de 1000 litros, ni tampoco de servicio de montaje y desmontaje, sin embargo en el año 2017 detalla que hubo 26,432.28 soles, en cuentas pendientes por cobrar sobre los servicios de lavado de tanques, este resultado se debió a que el año 2017 hubo la implementación de servicio de lavado, de igual manera sucede con los servicios de montaje y desmontaje de maquinaria, ya que el 2017 se incursionó en este servicio para incrementar la rentabilidad de la empresa.

Este resultado se asemeja con la teoría de la planificación financiera, dado que indica que las ventas a crédito afectan notablemente el presupuesto de caja. Por esta razón la teoría mencionada, busca que se realice de manera puntual la planificación financiera, el cual esté apoyada por el área de ventas u otras áreas implicadas, para evitar posibles riesgos económicos.

III. Discusión

Los resultados obtenidos sobre la comparación entre el año 2016 y 2017, de los bienes comprendidos como: cilindro de metal por 55 galones, envases de plástico por 200 litros y tanques de 1000 litros, indicaron una variación total del -56.93%.

Este resultado concuerda con la investigación internacional presentada por Pérez y Ramos (2016) quienes mencionaron que la empresa Bagservis, no realizó un control interno de las cuentas por cobrar, esto se debió por la falta de un colaborador

actualizado y capacitado, para ejercer las funciones correspondientes. Por esta razón la empresa realizó el cobro mediante entidades bancarias, el cual implicó que la compañía no recibió el importe de la venta, debido a que el banco le cobraba comisiones.

De acuerdo a la comparación de las cuentas por cobrar, por los servicios como: lavado de tanques, montaje y desmontaje, se obtuvo como resultado que en el año 2016 no existe ninguno de los servicios mencionados. No obstante, desde el año 2017 se implementó estos servicios debido a la demanda que existe en el mercado comercial, por ello se obtuvieron 4 clientes nuevos. Sin embargo, no se realizó una correcta evaluación para otorgar las ventas a crédito y tampoco se ejecutó los procedimientos de políticas de cobranza. Este resultado coincide con la investigación de Torres y Avelino (2017) quienes indicaron, que la empresa al no aplicar una

gestión adecuada de cobranzas, disminuye su capital de trabajo y la liquidez de la organización. Asimismo, la falta de un colaborador que realice la función de administrador de las cuentas por cobrar, afecta a la empresa porque no pueden tener disponibilidad del dinero, tampoco se puede verificar la rotación o inversión.

El análisis de las cuentas por cobrar de bienes y servicios del año 2016 y 2017, dieron como resultado una variación del -20.33 %, porque en el año 2016 hubo una empresa principal, al cual se le vendían los tres tipos de bienes. Sin embargo, se retiró por la falta de abastecimiento de mercadería, es por ello que el año 2017 hay una disminución, pero las cuentas por cobrar del año 2017, son por la falta de control por un profesional capacitado, para la ejecución de cobranzas de manera legal mediante la notaría. Este resultado se asemeja al trabajo de investigación de los señores Arroba y Solis (2017), quienes

mencionaron que la empresa estudiada no cuenta con un manual de políticas de cobranza y otorgamiento de crédito. Uno de los problemas mas específicos, es la falta de un personal que realice un analisis general de los estados de cuenta de los bancos. Asimismo, no realizaron seguimiento de las cancelaciones que se realizan en contra entrega , a crédito o depósitos bancarios de los clientes morosos.

Esta investigación aporta en el control de las cuentas por cobrar en las empresas comerciales de envases industriales, asimismo revelaron la comparación de las cuentas por cobrar ya sea en efectivo o crédito durante el año 2016 y 2017. Por otro lado, aporta las bases teóricas y brinda sugerencias para la adecuada administración de las cuentas por cobrar, también sugiere crear un área específica de cobranzas y otorgación de crédito con la correcta evaluación del cliente.

IV. Referencias

Arroba, J., y Solis, T. (2017). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 5-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/eco-lat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Chávez, J. (2003). *Finanzas Teoría Aplicada Para Empresas*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-LoUALIKPX4C&pg=PA76&dq=teoria+gestion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjglYS3xJLdAhVPw1kKHekmC2QQ6AEIJzAA#v=onepage&q=tesoreria&f=false>

Diario el Comercio (2018). *Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175>

Fidias, A. (1999). *El proyecto de investigación guía para su elaboración* (3 ed.). Venezuela . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&pg=PA25&dq=instrumento+GU%C3%8DA+DE+AN%C3%81LISIS+DOCUMENTAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiN28GfjMjdAhXE2FMKHYIBCJQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=analisis&f=false>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México.

Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación* (2 ed.). México.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+d)

[0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+d
e+metodologia+descriptivo+simple
&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjum
pGDysfdAhXF0FMKHbiFAHYQ6
AEIJzAA#v=onepage&q=descripti
vo%20simple&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=libro+d+e+metodologia+descriptivo+simple&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjum-pGDysfdAhXF0FMKHbiFAHYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=descriptivo%20simple&f=false)

Pérez, T., y Ramos, M. (2016).

Implementacion de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016. (Tesis para optar el título de Contador Público).

Universidad Privada del Norte, Perú.

Obtenido de

[http://repositorio.upn.edu.pe/bitstre
am/handle/11537/10098/P%C3%A
9rez%20Guevara%20Tatiana%20-](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1)

[n.pdf?sequence=1](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1)

Riaño, M. (2014). Administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de Cúcuta, periodo 2008-2011. *Cúcuta*, 19(1), 86-98. Obtenido de [https://dialnet.unirioja.es/servlet/arti
culo?codigo=5364512](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5364512)

Smart Business Insight Advice Strategy.

(2012). *Cómo evaluar y administrar los riesgos de las cuentas por cobrar*. Chicago. Obtenido de [https://translate.google.com.pe/trans
late?hl=es-](https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://www.sbnonline.com/article/how-to-evaluate-and-manage-accounts-receivable-risks/&prev=search)

[419&sl=en&u=http://www.sbnonli
ne.com/article/how-to-evaluate-
and-manage-accounts-receivable-
risks/&prev=search](https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=en&u=http://www.sbnonline.com/article/how-to-evaluate-and-manage-accounts-receivable-risks/&prev=search)

Sánchez, H. y Reyes, C. (1998).

Metodología y diseños en la investigación científica, Perú.

- Obtenido de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6348/Metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica>
- Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=r-v304U6B9cC&printsec=frontcover&dq=teoria+gestion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjh4bHg8JLdAhVsxFkKHYb0CmMQ6AEIUjAI#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=false>
- Torres, J., y Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.
- Vázquez, L., Ferreira, R., Mogollón, S., Fernández, J., Delgado, E., y Vargas, I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud* (1 ed.). España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o2n57QYwMDIC&pg=PA24&dq=metodologia+cuantitativa+definicion+de+An%C3%A1lisis+Documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiSo7HXisXdAhVvrkKHRFICowQ6AEIKzAB#v=snippet&q=analisis%20docmumental&f=false>

