



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**“Acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking
Service S.R.L., de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 –
2017”**

Para optar el título profesional
de Contador Público

Autores:

Reátegui Paredes, Allan Kery
Fachin Mejía, Christian

Asesor:

CPCC. Carlos A. Hidalgo Macedo

Iquitos – Perú

2019

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres por habernos inculcado el espíritu permanente de superación y el amor a nuestras familias.

A nuestros familiares, seres humanos que guían nuestros pasos y sustentan nuestro porvenir con enseñanzas morales, así mismo por el cariño incondicional e inculcarnos al desarrollo permanente como profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres por brindarnos la oportunidad de estudiar, que ya se verá reflejado en nuestra pronta graduación.

A los docentes, por brindarnos los conocimientos y las herramientas necesarias, para el desarrollo del trabajo de investigación, en su totalidad frutos deseados en su determinado tiempo.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

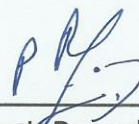
La Tesis titulada:

**"ACCIONES DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE BAKING
SERVICE S.R.L., DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODOS 2016 – 2017".**

De los alumnos: **REÁTEGUI PAREDES ALAN KERY Y FACHIN MEJÍA CHRISTIAN**
pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un
porcentaje de **7% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 25 de octubre del 2019.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/lasda
014 -2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 0458-2019-UCP-FAC- NEGOCIOS, del 04 de noviembre del 2019, la Facultad de Negocios de la Universidad Científica del Perú-UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

CPC Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.
Eco. Alfredo Pezo Ríos, Mgr.
CPC Delfor Rodríguez Angulo, Mgr.

Presidente
Miembro
Miembros.

Asesor : CPC Carlos Alberto Hidalgo Macedo.

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 10:00 horas del día 20 del mes de NOVIEMBRE del año 2019, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

"ACCIONES DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE BAKING SERVICE S.R.L., DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2016-2017"

Presentado por los sustentantes:

FACHIN MEJIA CHRISTIAN DENIS
REÁTEGUI PAREDES ALLAN KERY

Como requisito para optar el título profesional de **Contador Público**. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: respondidas adecuadamente

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: Aprobada por mayoría

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el ACTA.

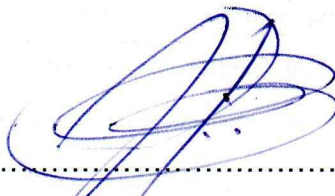

CPC Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.
Presidente


Eco. Alfredo Pezo Ríos, Mgr.
Miembro


CPC Delfor Rodríguez Angulo, Mgr.
Miembro

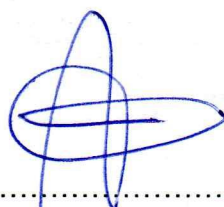
APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 20 del mes de Noviembre del 2019.



Presidente del Jurado

CPC Edwin Delgado Hildebrandt, Mgr.



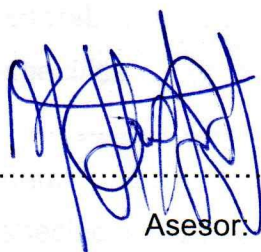
Miembro del Jurado

Eco. Alfredo Pezo Ríos, Mgr.



Miembro del Jurado

CPC Delfor Rodríguez Angulo, Mgr.



Asesor

CPC. Carlos A. Hidalgo Macedo

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Hoja de aprobación.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos.....	vii
RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	01
 CAPÍTULO I: Marco teórico.....	 03
1.1. Antecedentes del estudio.....	03
1.2. Bases teóricas.....	06
1.2.1 Control de las cuentas por cobrar.....	06
1.3. Definición de términos básicos.....	11
 CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	 12
2.1 Descripción del problema.....	12
2.2 Formulación del problema.....	15
2.2.1. Problema general.....	15
2.2.2. Problema específico.....	15
2.3 Objetivos.....	16
2.3.1 Objetivo general	16
2.3.2 Objetivos específicos.....	16
2.4 Hipótesis.....	16
2.4.1 Hipótesis general.....	16
2.4.2 Hipótesis específicas.....	16
2.5 Variables.....	17
2.5.1 Identificación de las variables y operacionalización....	17

CAPÍTULO III: Metodología.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Población y muestra.....	18
3.3 Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos...	18
3.4 Procesamiento y análisis de datos.....	19
CAPÍTULO IV: Resultados.....	20
4.1 Observación de los estados financieros.....	20
4.2 Análisis de las políticas de crédito.....	26
4.3 Acciones de cuentas por cobrar.....	28
4.4 Resultados que presenta las cuentas por cobrar.....	30
CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones...	32
Referencias bibliográficas.....	38
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Análisis del Pilar <i>Sofisticación de los negocios</i> , Perú, Periodo 2017-2018.....	06
Tabla 2. Objetivos prioritarios del <i>Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 – 2030</i> , Perú.....	07
Tabla 3. Comportamiento de Baking Service, periodos 2014 – 2017.....	14
Tabla 4. Variables, indicadores e índices del tema de estudio.....	17
Tabla 5. Validez de constructo del instrumento de recolección de datos.....	19
Tabla 6. Resumen estado de Situación Financiera 2016 – 2017....	20
Tabla 7. Análisis vertical estado situación financiera, 2016 -2017..	21
Tabla 8. Análisis vertical estado de resultados, 2016 – 2017.....	22
Tabla 9. Resumen de la variación en el estado de situación financiera.....	23
Tabla 10. Variación en el Estado de Situación Financiera.....	24
Tabla 11. Variación en el Estado de Resultados.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Estrategias en la cadena de valor y la liquidez en la empresa.....	12
Figura 2. Localización de Baking Service S.R.L. 2019.....	15

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Estructura del activo, años 2016 y 2017.....	20
Gráfico 2. Referencias de las políticas de cuentas por cobrar.....	26
Gráfico 3. Conocimiento de las políticas de cuentas por cobrar....	26
Gráfico 4. Conocimiento del tiempo uso de las políticas de cuentas por cobrar.....	27
Gráfico 5. Conocimiento del grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar.....	27
Gráfico 6. Opinión sobre la relación de elaborar buenas políticas como estrategias para la realización de acciones de control de cuentas por cobrar.....	28
Gráfico 7. Consideración de realizar acciones de control con frecuencia para lograr eficiencia.....	28
Gráfico 8. Opinión sobre las acciones de control y el impacto en las políticas de las cuentas por cobrar.....	29
Gráfico 9. Consideración de la eficiencia de las acciones de control y el logro de buenos resultados en el manejo de políticas de cuentas por cobrar.....	29
Gráfico 10. Consideración sobre la medición de resultados y la ayuda en el control de cuentas por cobrar.....	30
Gráfico 11. Conocimiento sobre los parámetros de clasificación de resultados de evaluación de las cuentas por cobrar....	30
Gráfico 12. Conocimiento sobre la existencia de un encargado de evaluar los resultados de las cuentas por cobrar....	31
Gráfico 13. Conocimiento sobre la existencia de un control contable de los resultados de las cuentas por cobrar...	31

RESUMEN

**“Acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L.,
de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 – 2017”**

Allan Kery, Reátegui-Paredes
Christian, Fachin-Mejía

El problema ¿qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017? Los objetivos: analizar las políticas de crédito; determinar el comportamiento del control de las cuentas por cobrar; describir los resultados de las cuentas por cobrar. Los resultados señalan que, el personal conoce sobre las políticas en este tema, pero, el tiempo de su uso. Asimismo, las acciones de control servirán para elaborar buenas políticas de cuentas por cobrar, y que las mismas mejorarán la eficiencia en el manejo de estas cuentas. La medición de los resultados ayudará en el control de las cuentas por cobrar de la entidad.

Palabras claves: cuentas por cobrar, control, políticas de crédito.

ABSTRACT

"Control actions of the accounts receivable of Baking Service SRL, of the city of Iquitos, periods 2016 - 2017"

Allan Kery, Reátegui-Paredes;
Christian, Fachin-Mejía

The problem, what results do the control actions of the accounts receivable of Baking Service S.R.L. from the city of Iquitos, period 2016 - 2017? The objectives: analyze credit policies; determine the control behavior of accounts receivable; Describe the results of accounts receivable. The results indicate that, the staff knows about the policies in this subject, but, the time of its use. Likewise, the control actions will serve to develop good accounts receivable policies, and that these will improve the efficiency in the management of these accounts. The measurement of the results will help in the control of the accounts receivable of the entity.

Keywords: accounts receivable, control, credit policies.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

Albujar y Huamán (2014), en su tesis *Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C.*, tienen por objeto diseñar una estrategia de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad.

Su población de estudio se formó por trabajadores administrativos de la empresa. Tomaron 25 de ellos, como muestra aleatoria simple.

Concluyen que, la empresa no efectúa el control de sus inventarios a través de un Kardex o tarjeta de control visible que le permita conocer en tiempo real el número exacto de los insumos que requiere.

Agregan que, debido a que la empresa cuenta con un gran número de animales, es complicado definir el costo de la alimentación del ganado, no pueden determinar la cantidad de ganado, según categorías, y de acuerdo a ello preparar la alimentación necesaria.

Asimismo, agregan que, entre los puntos críticos está la falta de datos precisos en la preparación de los alimentos, no existe control de los insumos utilizados ni cuentan con parámetros establecidos sobre las cantidades requeridas, siendo su empleo arbitrario.

Finalmente, no cuentan con información precisa de los suministros y la producción real que generan los animales, ni información real de la rentabilidad que genera esta actividad.

Cárdenas (2015), en su tesis *Estrategias para optimizar los costos de recursos humanos en las empresas de construcción en la provincia de Lima*, tiene por objeto determinar las estrategias para optimizar los costos de recursos humanos.

Su población de estudio se formó por empresas del sector construcción ubicadas en la provincia, y que se encontraban ejecutando obras del sector público o privado con un valor de más de 50 UIT.

Concluye que, la mayoría de las obras no pone en práctica estrategias corporativas de obra y mucho menos de optimización de costo. No se determina si la actividad realizada llegará a ser costo o gasto, dependerá de la obtención de la buena pro. La mayoría de empresas no tienen suficientes recursos para elaborar el presupuesto.

Finalmente, que muchas de ellas no toman en cuenta la importancia de la optimización de costos de recursos humanos, en sus etapas de reclutamiento, selección, seguimiento en el desempeño de las labores y por último el retiro del personal, por lo cual estos costos aumentarán innecesariamente. La mayoría de obras no llevan controles para contrastar información ejecutada con lo presupuestado.

Loyola (2016), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*, tiene por objeto establecer la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez.

Su población de estudio se formó por las empresas comercializadoras de agroquímicos del distrito.

Concluye que, la situación económica en los años 2013 y 2014 muestra tendencia desfavorable, con bajas utilidades debido a la disminución del volumen de ventas, lo que derivó en utilidad operativa desfavorable. La utilidad antes de impuestos sobre las ventas, en el primer año, 2.89%, y en el siguiente, 0.12%.

Agrega que, la carencia política de créditos, lleva a la flexibilidad en la evaluación de los posibles clientes, tomando en muchas ocasiones por su prestigio y antigüedad en el mercado. No hay seguimiento para verificar el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras empresas.

Asimismo, que las empresas carecen de política de cobranza para el plazo de pago establecido a los clientes, entre 15 y 30 días, pero el cliente cancela su deuda en mucho más tiempo del acordado inicialmente. Este mayor tiempo transcurrido lleva a que se provisionen estas cuentas como de cobranza dudosa, o más tarde en incobrables.

Finalmente agrega que, al carecer de un departamento de créditos y cobranzas, y de política de créditos, ello ha repercutido en la liquidez de la empresa.

Aguilar (2013), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012*, tiene por objeto determinar la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.

Su población de estudio se conformó por el personal de las áreas administración, finanzas y contabilidad, y de ellos una muestra de 63.

Concluye que, la empresa al carecer de una política de crédito, la evaluación de los posibles clientes solo analiza el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no su comportamiento observado en el cumplimiento de sus obligaciones con otros contratistas.

Agrega que, el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días. No hay un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas, lo que ocurre por las acciones burocráticas de aprobación de las valorizaciones de las operadoras petroleras.

Asimismo, agrega que en el 2012 un capital de trabajo es negativo, más de 15 millones de soles, no permitió contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras comprometidas en contratos, viéndose obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit.

Finalmente agrega que, debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios, se requirió buscar financiamiento mediante factoring, lo que genera interés, y reduce la rentabilidad.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Control de las cuentas por cobrar.

Valle (2019), coordinadora general de calidad académica de la Universidad ESAN, señala que “las organizaciones se enfrentan a nuevos retos originados por los cambios acelerados en el mercado, los adelantos en la tecnología, la competencia nacional e internacional, los nuevos requerimientos de los clientes, la situación política, económica y social que han generado que los directivos modifiquen su pensamiento estratégico y rediseñen su modelo de gestión”.

En el mundo actual hay mucho interés para lograr que las empresas sean competitivas, y por lo tanto perduren en el tiempo.

El desempeño competitivo de las empresas impacta en la competitividad de un país. El World Economic Forum (WEF) elabora estudios de los países en 12 pilares, y uno de ellos el Pilar 11 está referido a la *Sofisticación de los negocios*.

Este pilar se divide en indicadores, y los resultados son muy bajos, por ejemplo, en el indicador *Naturaleza de la ventaja competitiva* el Perú está en el puesto 107 de 137 países, es decir en las ultimas ubicaciones. Y esta situación genera preocupación, requiere de acciones nuevas de las empresas.

Tabla 1. Análisis del Pilar *Sofisticación de los negocios*, por algunos indicadores, Perú, periodo 2017-2018.

Indicador	Score(*)	Ranking
11.04 Naturaleza de la ventaja competitiva (Nature of competitive advantage)	107	2.9
11.07 Procesos sofisticados en la de producción (Production process sophistication)	86	3.5

Fuente: WEF, *The Global Competitiveness Report*, varios años.

Nota: ubicación de un total de 137 países.

(*) Nota: Escala de 1 a 7.

Para superar estos malos resultados, el Perú ha elaborado el *Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030*. Este documento señala medidas que deben impactar en el crecimiento del país, en el mediano y en el largo plazo. Articula los esfuerzos de las instituciones del sector público y de las empresas privadas en materia de competitividad.

Uno de ellos, el objetivo prioritario 6, se refiere a empresas, y tiene 5 lineamientos. El Lineamiento 1 se refiere a *mejorar los instrumentos de desarrollo productivo, de asociatividad y de articulación empresarial, fomentando el desarrollo de economías de escala*.

Entre los instrumentos de desarrollo productivo de las empresas se tienen los referidos al ambiente de negocios en el cual debe desarrollarse la empresa, con procesos internos de gestión, personal a cargo, resultados logrados, u otros aspectos.

Entre los procesos internos, están la referida a las cuentas por cobrar, el cual obedece a políticas propias de la empresa para alcanzar competitividad, como las estrategias que define la competencia.

Tabla 2. Objetivos prioritarios del *Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 – 2030*, Perú.

Objetivo	Descripción
1	Dotar al país de infraestructura económica y social de calidad
2	Fortalecer el capital humano
3	Generar el desarrollo de las capacidades para la innovación, adopción y transferencia de mejoras tecnológicas
4	Impulsar mecanismos de financiamiento local y externo
5	Crear las condiciones para un mercado laboral dinámico y competitivo para la generación de empleo digno
6	Generar las condiciones para desarrollar un ambiente de negocios productivo
7	Facilitar condiciones para el comercio exterior de bienes y servicios
8	Fortalecer la institucionalidad el país
9	Promover la sostenibilidad ambiental en la operación de actividades económicas

Fuente: Decreto Supremo 237-219-EF, 28 de julio de 2019

Toda empresa busca articularse con sus proveedores, con sus clientes, y para lo cual trabaja la mejor de su organización. El Estado peruano se ha preocupado por crear un ambiente para que las empresas, de diferentes tamaños, lo logren.

El Estado promueve la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas (art. 1, **Texto Único Ordenado** de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial).

A ello se acompaña el conjunto de normas que regirán las operaciones contables.

En el año 2019, el Consejo Normativo de Contabilidad de Perú, mediante Resolución N° 002-2019-EF/30, se aprueba el *Plan Contable General Empresarial*, con uso obligatorio para las empresas de los sectores privado y empresas públicas, a partir del 1 de enero de 2020.

En este año 2019, con Resolución N° 003-2019-EF/30, se oficializa el Set Completo de las Normas Internacionales de Información Financiera versión 2019 (NIC, NIIF, CINIIF y SIC¹)

Cada NIC señala la información que deben contener los estados financieros, y su presentación. Cada NIIF integra principios y estándares técnicos a seguir en el procedimiento de elaborar y publicar:

- a. Estado de situación financiera al final de cada periodo.
- b. Estado del resultado y otro resultado integral de cada periodo.

¹ NIC (Normas Internacionales de Contabilidad), NIIF (Normas Internacionales de la Información financiera), CINIIF (Cambios Internacionales en las NIIF), SIC, por sus siglas en inglés (Interpretaciones a las NIC).

- c. Estado de cambios en el patrimonio de cada periodo.
- d. Estado de flujos de efectivo de cada periodo.
- e. Notas (resumen políticas contables significativas y otra información explicativa)
- f. Información comparativa con el periodo inmediato anterior.

El **Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad** (2010, pág. 18 - 21), explica el concepto de Activo, como el recurso sobre el cual la entidad tiene control y resulta de hechos pasados, y se espera que en el futuro genere beneficio económico. Este beneficio –medido como flujo de efectivo- se sustenta en el atributo potencial del mismo. Por ejemplo, una mercadería en buen estado en los almacenes, de acuerdo a la política de venta se convertirá en una cuenta por cobrar.

El proceso de las cuentas por cobrar, se inicia con su generación, sigue con el otorgamiento, y culmina con su recupero. Su generación requiere de políticas de crédito, funciones de las personas que gestionan, historia de los clientes, conciliaciones periódicas, listado de facturas pendientes de cobro, información enviada a clientes, la contabilización de las nuevas ventas, las devoluciones y los descuentos.

El modelo de gestión pone importancia en el control, como una de las etapas del proceso de la administración. El control requiere de acciones que deben realizarse en las etapas anteriores, por ejemplo, en la planeación deben definirse los estándares de desempeño corporativo, como la rentabilidad económica y financiera mínima. También, las políticas de cobranza a clientes, como selección, montos máximos de crédito, tiempo de pago, etc.

Munch (2006, pág. 172), señala que, “el control es la fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y mejorar continuamente. [...] Todas las herramientas o técnicas de control; a partir del momento en que se determina un objeto se establece un

control, ya que un objetivo es un estándar. Por tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa”.

El control tiene varias etapas: plan de trabajo, monitoreo, comparación y corrección.

Robbins (2010, pág. 398), “... Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe qué tanto ayudan a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos”.

Como se señaló, la acción de control trabaja con la información señalada en los objetivos.

Amaru (2009, pág. 376), señala que el control “permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino”.

Hay negocios que su principal estrategia de venta es otorgar crédito a sus clientes, y por lo tanto los saldos que muestre la cuenta contable Cuentas por Cobrar, será significativa en la estructura total del Activo.

Lawrence (1978), manifiesta que, “las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito. Cuando una empresa vende bienes y servicios, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o antes de la misma o bien puede conceder créditos a los clientes y permitir alguna demora en el pago. La concesión del crédito representa invertir en un cliente, se trata de una inversión vinculada a la venta de un producto o de un servicio”.

Forma parte de una estrategia financiera, tanto de liquidez como de rentabilidad.

Bravo, et al. (2007), manifiestan que las cuentas por cobrar representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios a crédito, el otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Dependiendo de cómo se originaron las cuentas por cobrar, se pueden clasificar en dos grupos:

- a. A cargo de los clientes. Son los documentos o cuentas por cobrar que se originaron por la prestación de un servicio o la venta de un producto a los clientes, lo cual representa la actividad normal de la empresa.
- b. A cargo de otros deudores. Son documentos o cuentas por cobrar originados por actividades distintas de aquéllas para las cuales fue constituida la empresa, como por ejemplo préstamos a empleados o accionistas y ventas de activos fijos a crédito, entre otros.

Ferrer (2012), considera que desde el punto de vista contable las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el estado de situación financiera.

1.3 Definición de términos básicos.

Bravo, et al. (2007), opina que, el rubro de cuentas por cobrar incluye tanto cuentas como documentos por cobrar. La diferencia entre unas y otros radica en que en la cuenta por cobrar la empresa ofrece un plazo para el pago sin cobrar intereses, mientras que el documento por cobrar implica la firma de un pagaré a favor de la empresa, y por el que ésta cobrará intereses.

CAPÍTULO II: Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

A nivel mundial, las empresas definen nuevas formas de pensamiento para competir.

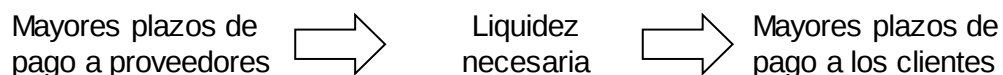
En los inicios del nuevo milenio se ha intensificado múltiples transformaciones influenciadas por el cambio en el seno de las organizaciones, que se ha vuelto característica permanente de un mundo empresarial obligado a reaccionar ante las presiones internacionales de la competencia y las exigencias del consumidor y que actualmente se ve afectado por la intensa crisis financiera internacional que azota a la mayor parte del planeta (**Torres, et al.**, 2011, pag. 85).

Las empresas tienen que establecer estrategias corporativas en diversos aspectos: logística, mercadotécnica, financiera, recursos humanos, etc.

Estas estrategias responden a las condiciones de competitividad del mercado, como las estrategias de los proveedores, de los competidores, normas de regulación del mercado, exigencias de responsabilidad social, etc.

Por ejemplo, si los proveedores otorgan crédito permitirá tener respiros de liquidez, y diseñar mayores tiempos de pago de nuestros clientes.

Figura 1. Estrategias en la cadena de valor y la liquidez en la empresa



Elaboración: los autores.

Otras veces los competidores, mueven sus estrategias (por ejemplo, tiempo de recupero de las ventas al crédito) para lograr mejor situación ante los clientes, y ganar participación de mercado. Ello obliga a la

empresa a ampliar el tiempo de pago de sus clientes, lo que necesita compensarse con mayor liquidez.

Un punto clave es el recurso financiero, gracias a ello se ejecutan los movimientos con normalidad en el círculo del negocio, de ahí que los estados financieros son el reflejo más claro de la realidad en la que se encuentra la empresa, como es normal no todas las cuentas permanecen constantes, sino que presentan alteraciones a cada instante y merecen un estudio pertinente (**Ganchala y Toaquiza**, 2012, pag. 139).

Los procesos para brindar el producto a sus clientes, son diversos, como la administración de las cuentas por cobrar. Esto resulta de la política de ventas adoptada.

En el Perú, la situación social en el contexto actual de la economía ha llevado a que muchas empresas se vean obligadas a flexibilizar sus políticas de ventas: efectuar ventas al crédito, con tarjetas de crédito, con garantías y sin garantías, de acuerdo al tipo de venta lograda: por volúmenes, especialidad, catálogo, internet, entre otros de productos o servicios. La diversidad de oferta provoca en los clientes tentar incumplimientos de sus obligaciones adquiridas, siendo necesario que una empresa desarrolle e implemente políticas y procedimientos de control de créditos y cobranzas que le garanticen y le sirvan de guía ante alguna contingencia que se presente y sobre todo para lograr el retorno de los créditos otorgados contribuyendo en mejorar la liquidez de la empresa (**Silva, et al.**, 2017).

Castillo (2018), afirma que José Vilela, director de Banca Corporativa de Scotiabank –quien moderó el panel de “Optimización de valor y reestructuración de pasivos”, en el seminario–, ha llevado a algunas empresas a reestructurar sus pasivos, aprovechando las oportunidades de financiamiento del mercado local e internacional debido a sus problemas con sus cuentas por cobrar. El menor desempeño de la economía peruana, asociado a los escándalos de corrupción de Odebrecht y el niño costero, según explicó en el encuentro la viceministra

de economía, Claudia Cooper, ha golpeado las ventas de todas las compañías que operan en el país. Además, las ha empujado a maximizar el valor de sus activos –desinvirtiendo en los no estratégicos–, preservando la liquidez y optimizando el ciclo operativo del negocio.

Castro (2017), señala que “hoy en día muchas empresas dedicadas a la comercialización de productos, con el objetivo de lograr captar mayor número de clientes e incrementar los volúmenes de venta, ofrecen diversas opciones de crédito. Sin embargo, en ocasiones el proceso de cobranza no se encuentra totalmente definido y optimizado, por lo que pueden presentarse diversos problemas que ocasionan afectaciones en la liquidez y salud financiera en general del negocio”.

Esta investigación tiene como finalidad determinar las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L, de la ciudad de Iquitos en el periodo 2017. Es por ello que surge la necesidad de llevar a cabo una investigación la cual considera aspectos para la determinación de acciones para la optimización del control.

Tabla 3. Comportamiento de Baking Service, periodos 2014 – 2017
(Soles)

Año	BAKING		SECTOR
	Ventas	Variación %	Variación %
2017	1 319 944	31,40%	2,57%
2016	1 004 512	20,40%	1,37%
2015	834 219	2,61%	0,73%
2014	812 953	1,70%	4,03%

Fuente: empresa Baking Service é INEI

Elaboración: propia

La empresa, dedicada a la actividad comercial de productos considerados como insumos para la panificación: materias primas, levaduras, mejoradores, entre otros. Desde su fundación, hace ya hace ocho años, se ha caracterizado por un sostenido crecimiento, debido a un alto volumen de venta y una cartera de clientes fijos.

Figura 2. Localización de Baking Service S.R.L. 2019



Fuente: Google Maps

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿Qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?

2.2.2 Problemas específicos

¿Qué políticas de crédito tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?

¿Cuál es el comportamiento del control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?

¿Qué resultados presenta las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?

2.3 Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.

2.3.2. Objetivos específicos

- a.** Analizar las políticas de crédito que tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.
- b.** Determinar el comportamiento del control de las cuentas por cobrar de la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.
- c.** Describir los resultados de las cuentas por cobrar de empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 – 2017.

2.4 Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Se observa mayores acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 - 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

Se observan deficientes políticas de crédito que tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 – 2017.

Se observa creciente comportamiento del control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 – 2017.

Se observa altos resultados que presenta las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 – 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables y su operacionalización

Tabla 4. Variables, indicadores e índices del tema de estudio.

Variable	Indicadores	Índices
Y. Dependiente. Control de las cuentas por cobrar.	Y1. Políticas de cuentas por cobrar.	1.1. Magnitud de la cuenta por cobrar en los estados financieros. 1.2. Referencia de la política de cuentas por cobrar 1.3. Grado de conocimiento de la política de cuentas por cobrar 1.4. Tiempo de utilización de la política de cuentas por cobrar 1.5. Grado de actualización de la política de cuentas por cobrar
	Y2. Acciones de control de cuentas por cobrar	2.1. Realización de acciones de control. 2.2. Frecuencia de las acciones de control. 2.3. Impacto de las acciones de control 2.4. Eficiencia de las acciones de control
	Y3. Resultados de las cuentas por cobrar	3.1. Antigüedad de las cuentas por cobrar. 3.2. Parámetros de clasificación de las cuentas por cobrar. 3.3. Performance del encargado de la evaluación de los resultados 3.4. Control contable de los resultados de las cuentas por cobrar

Fuente: propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipos y diseño de investigación

En el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptiva, porque solo se presentan los datos de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L., 2016 – 2017.

Se utilizó un diseño de investigación no experimental, porque no se buscó modificar la información y los resultados de la empresa.

3.2 Población y muestra

La población está representada por el personal, conformada por 08 trabajadores de las áreas administración, ventas y contabilidad.

Considerando que la población es pequeña, el tamaño de la muestra es similar a la población.

3.3. Técnicas, instrumentos y procesamiento de datos.

Para esta investigación de campo se utilizaron técnicas, con el fin de recolectar datos que a continuación se mencionan:

Entrevista: técnica para recopilar información importante proveniente de los aspectos organizacionales de la empresa, a fin de diagnosticar la situación actual del sujeto de estudio y profundizar la información mediante la observación, para su efecto se utilizó la guía de preguntas.

Observación: se eligió esta técnica porque fue un elemento fundamental durante el proceso investigativo.

El sistema de recolectar la información se realizó mediante la selección de las fuentes de información que poseían la credibilidad para establecerlas como medios de lograr una pesquisa confiable e idónea:

El instrumento se presenta en anexo 2, y a continuación se hace una medición de su validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y cuestionario.

Tabla 05: Validez de constructo del instrumento de recolección de datos.

Indicadores	Índices	Preguntas
Y1. Políticas de cuentas por cobrar.	1.2 Referencia de las políticas de cuentas por cobrar.	1
	1.3 Grado de conocimiento de las políticas de cuentas por cobrar.	2
	1.4 Tiempo de utilización de las políticas de cuentas por cobrar.	3
	1.5 Grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar.	4
Y2. Acciones de control de cuentas por cobrar	2.1 Realización de acciones de control.	5
	2.2 Frecuencia de las acciones de control.	6
	2.3 Impacto de las acciones de control.	7
	2.4 Eficiencia de las acciones de control.	8
Y3. Resultados de las cuentas por cobrar	3.1 Antigüedad de las cuentas por cobrar.	9
	3.2 Parámetros de clasificación de las cuentas por cobrar.	10
	3.3 Performance del encargado de la evaluación de los resultados	11
	3.4 Control contable de los resultados de las cuentas por cobrar	12

Fuente: propia

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información obtenida de los instrumentos de recolección de datos empleados, con un programa fácil y entendible como es el Excel donde se pudo procesar los datos ordenándolos como: gráficos y cuadros estadísticos para poder interpretarlos además es de mucha facilidad y utilización para cumplir nuestros objetivos trazados.

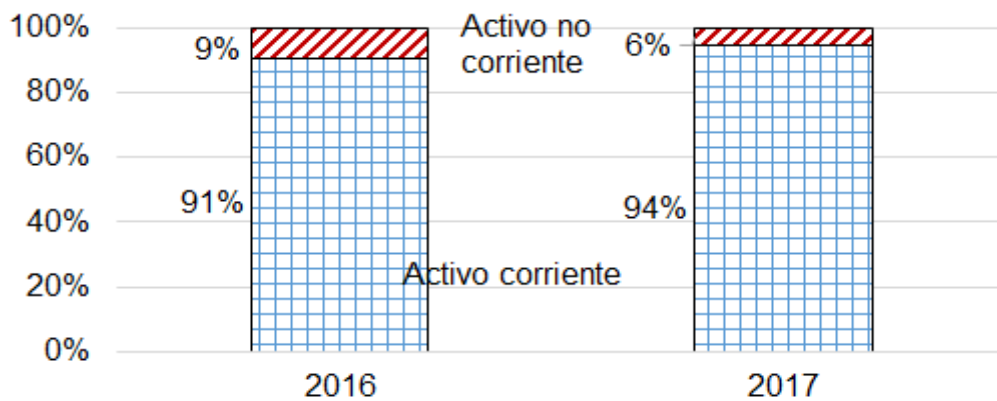
Capítulo IV: Resultados

4.1. Observación de los estados financieros.

Para determinar la magnitud de las cuentas por cobrar, se mide la estructura de los activos, y su comportamiento en el tiempo.

Se observa un crecimiento de los activos corrientes como parte del activo total (recursos para mover la empresa), pasa del 91% en el 2016, al 94%, en el año 2017.

Gráfico 1. Estructura del activo, años 2016 y 2017



Fuente: Área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

Tabla 6: Resumen del Estado de Situación Financiera 2016 – 2017.

	2016	%	2017	%
Total activo corriente	365 684	91%	701 339	94%
Total activo no corriente	38 170	9%	42 569	6%
Total Activo	403 854	100%	743 908	100%
Total pasivo corriente	307 391	1	611 543	82%
Total pasivo no corriente	0	0	0	0%
Total Pasivo	307 391	76%	611 543	82%
Total Patrimonio	96 463	0	132 365	18%
Total Pasivo y Patrimonio	403 854	100%	743 908	100%

Fuente: Área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

Tabla 7. Análisis vertical del Estado de Situación Financiera 2016–2017.
(Expresado en soles)

Activos	2016	%	2017	%
Activo corriente				
Efectivo y equivalente al efectivo	183 453	45%	193 031	26%
Cuentas por cobrar comerciales -terceros	39 371	10%	181 354	24%
Cuentas por cobrar comerciales-relacionadas	22 910	6%	63 903	9%
Ctas. por cobrar al pers. accion. direct. y gerent	0	0%	7 000	1%
Otras cuentas por cobrar diversas (R.T)	51 247	13%	34 818	5%
Servicios y otros contratados por anticipado	0	0%	5 467	1%
Existencias	0	0%	120 578	16%
Existencias por recibir	47 614	12%	62 636	8%
Otras cuentas del activo corriente (anticipos)	9 355	2%	0	0%
Activo diferido (pagos a cuenta)	11 734	3%	32 552	4%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	365 684	91%	701 339	94%
Activo no corriente				
Inmuebles, maquinaria y equipo –neto	38 170	9%	42 569	6%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	38 170	9%	42 569	6%
TOTAL ACTIVO	403 854	100%	743 908	100%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
Pasivo corriente				
Sobregiro bancario	10 111	3%	0	0%
Tributos por pagar	19 988	5%	37 943	5%
Obligaciones Financieras	0	0%	83 206	11%
Remuneraciones y participaciones por pagar	0	0%	3 711	0%
Cuentas por pagar comerciales-terceros	230 165	57%	471 927	63%
Cuentas por pagar Diversas-terceros	47 127	12%	10 688	1%
Otras cuentas por pagar Diversas-terceros	0	0%	4 068	1%
Total Pasivo Corriente	307 391	76%	611 543	82%
TOTAL PASIVO	307 391	76%	611 543	82%
Patrimonio				
Capital	53 300	13%	53 300	7%
Resultados acumulados	0	0%	43 163	6%
Resultado del ejercicio	43 163	11%	35 902	5%
TOTAL PATRIMONIO	96 463	24%	132 365	18%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	403 854	100%	743 908	100%

Fuente: Área de contabilidad de Baking Service S.R.L

Se puede apreciar las ventas y el comportamiento del costo de ventas que representan un 79% y 78% de las ventas totales, los gastos operativos no han tenido una variación significativa, al igual que los otros ingresos y egresos, lo que se traduce en el resultado, ya que la utilidad del ejercicio del 2016 es del 6% y del 2017 es el 9%, en relación a las ventas de los respectivos años.

Tabla 8. Análisis vertical del estado de resultados 2016 – 2017.

(Expresado en soles)				
	2015	%	2016	%
Ventas netas	781 280	100%	1 319 944	100%
Costo de venta	-617 335	-79%	-1 024 566	-78%
Utilidad bruta	163 945	21%	295 378	22%
Gasto de administración	-23 984	-3%	-115 859	-9%
Gastos de ventas	-68 763	-9%	-101 415	-8%
Utilidad de operación	71 198	9%	78 104	6%
Otros ingresos y egresos	0	0%	6 922	1%
Ingresos diversos	2 374	0%	0	0%
Ingresos financieros	0	0%	761	0%
Gastos financieros	-11 214	-1%	-13 423	-1%
Otros gastos	0	0%	0	0%
Utilidad antes de impuestos	62 358	8%	72 364	5%
Impuesto a la renta	-19 195	-2%	-36 462	-3%
Utilidad del ejercicio	43 163	6%	35 902	3%

Fuente: Área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

En el análisis podemos apreciar que en los activos corrientes se muestra una variación relativa en aumento de la cuenta de efectivo y equivalente al efectivo en un 5%, por otro lado, el rubro de cuentas por cobrar comerciales terceros muestra un aumento significativo del 361% en comparación del año anterior, esto debido al aumento de las ventas, al igual que las cuentas por cobrar relacionadas muestra un aumento del

179%, también en comparación del año anterior. El incremento en las ventas a ocasionado mayor pago de impuesto a la renta lo que se ve reflejado en la cuenta activo diferido que se ha incrementado en un 177% en relación al año anterior.

Sé aprecia un sobregiro bancario, el rubro de cuentas por pagar a terceros presenta un aumento del 105%, en comparación a la año anterior, esto se entiendo debido al aumento de las ventas. La situación del aumento en las ventas de la empresa ha dado lugar a solicitar préstamos a las entidades financieras, la cuenta de obligaciones financieras corrientes al cierre del ejercicio 2017, es de S/. 83,206.

Por otro lado las cuentas del patrimonio resultaron de la siguiente manera: resultados acumulados para el año 2016-2017 y la utilidad del ejercicio se disminuyó en un 17%. Mientras que el capital social se mantuvo.

Todas estas variaciones representan el funcionamiento de la empresa; los resultados con que la entidad ha operado en los periodos analizados.

Tabla 9. Resumen de la variación en el Estado de Situación Financiera.

	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Total activo corriente	365 684	701 339	335 655	92%
Total activo no corriente	38 170	42 569	4 399	12%
Total activo	403 854	743 908	340 054	84%
Total pasivo corriente	307 391	611 543	304 152	99%
Total pasivo no corriente	0	0	0	0%
Total pasivo	307 391	611 543	304 152	99%
Total patrimonio	96 463	132 365	35 902	37%
Total pasivo y patrimonio	403 854	743 908	340 054	84%

Fuente: Área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

Tabla 10. Variación en el Estado de Situación Financiera.

(Expresado en soles)				
Activos	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO CORRIENTE				
Efect. y Equiv. de Efectivo	183 453	193 031	9 578	5%
Cuentas por cobrar comerciales-Terceros	39 371	181 354	141 983	361%
Cuentas por cobrar comerciales-Relacionadas	22 910	63 903	40 993	179%
Ctas por cobrar al pers. Accion. direct. y gerent	0	7 000	7 000	0%
Otras Cuentas por Cobrar Diversas (R.T).	51 247	34 818	-16 429	-32%
Servicios y otros contratados por anticipado	0	5 467	5 467	0%
Existencias	0	120 578	120 578	0%
Existencias por Recibir	47 614	62 636	15 022	32%
Otras cuentas del Activo Corriente (Anticipos)	9 355	0	-9 355	-100%
Activo Diferido (Pagos a Cta)	11 734	32 552	20 818	177%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	365 684	701 339	335 655	92%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo - Neto	38 170	42 569	4 399	12%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	38 170	42 569	4 399	12%
TOTAL ACTIVO	403 854	743 908	340 054	84%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiro bancario	10 111	0	-10 111	-100%
Tributos por pagar	19 988	37 943	17 955	90%
Obligaciones Financieras	0	83 206	83 206	0%
Remuneraciones y participaciones por pagar	0	3 711	3 711	0%
Cuentas por pagar comerciales-terceros	230 165	471 927	241 762	105%
Cuentas por pagar Diversas-terceros	47 127	10 688	-36 439	-77%
Otras cuentas por pagar Diversas-terceros	0	4 068	4 068	0%
Total Pasivo Corriente	307 391	611 543	304 152	99%

TOTAL PASIVO	307 391	611 543	304 152	99%
PATRIMONIO				
Capital	53 300	53 300	0	0%
Resultados acumulados	0	43 163	43 163	0%
Resultado del ejercicio	43 163	35 902	-7 261	-17%
TOTAL PATRIMONIO	96 463	132 365	35 902	-17%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	403 854	743 908	340 054	84%

Fuente: área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

Según el análisis realizado a los Estados de Resultados, se observa un incremento del 69% en las ventas, de igual forma los costos de ventas aumentaron en un 66%, los gastos de ventas se incrementaron en 47%, mientras que los gastos de administración aumentaron en 383%, en consecuencia la utilidad operativa disminuyó en un 17%, los gastos financieros también se elevaron en un 20% entre tanto el impuesto a la renta aumenta en un 90% a efecto del incremento en las ventas, todo esto en comparación del año 2016.

Tabla 11. Variación en el Estado de Resultado.

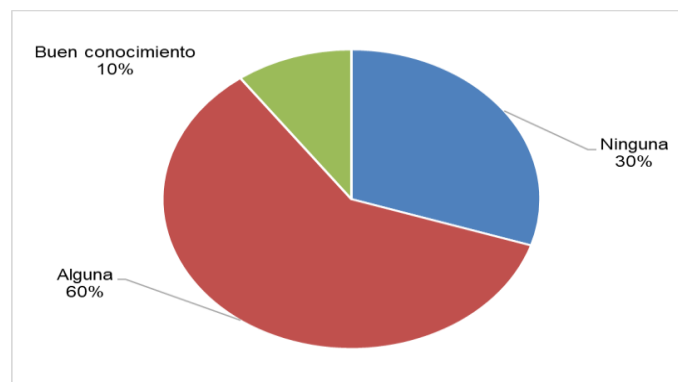
(Expresado en soles)				
	2015	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas netas	781 280	1 319 944	538 664	69%
Costo de venta	-617 335	-1 024 566	-407 231	66%
Utilidad bruta	163 945	295 378	131 433	80%
Gasto de administración	-23 984	-115 859	-91 875	383%
Gastos de ventas	-68 763	-101 415	-32 652	47%
Utilidad de operación	71 198	78 104	6 906	10%
Otros ingresos y egresos	0	6 922	6 922	0%
Ingresos diversos	2 374	0	-2 374	-100%
Ingresos financieros	0	761	761	0%
Gastos financieros	-11 214	-13 423	-2 209	20%
Otros gastos	0	0	0	0%
Utilidad antes de impuestos	62 358	72 364	10 006	16%
Impuesto a la renta	-19 195	-36 462	-17 267	90%
Utilidad del ejercicio	43 163	35 902	-7 261	-17%

Fuente: área de contabilidad de Baking Service S.R.L.

4.2 Análisis de las políticas de crédito.

El personal encuestado señaló que si tienen referencia sobre las políticas de cuentas por cobrar, el 30% de la población afirmó que no tiene ninguna referencia, el 60% que tiene alguna referencia y el 10% que tiene un buen conocimiento, de acuerdo a estas respuestas la mayor parte del personal tiene alguna referencia sobre las políticas de cuentas por cobrar.

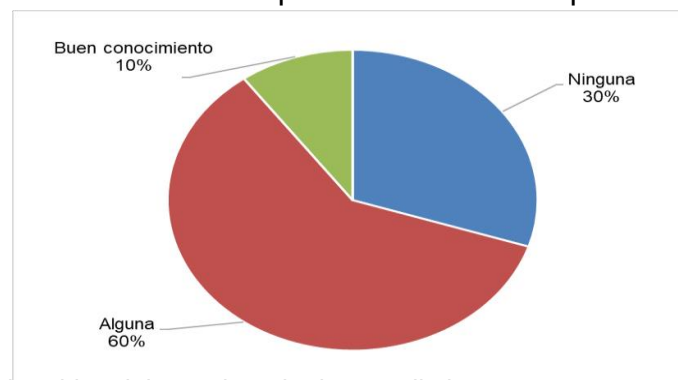
Grafico 2. Referencias sobre las políticas de cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

Acerca de las políticas de cuentas por cobrar de la empresa, se puede observar en el grafico N°2 que, el 60%, de los encuestados señalan que tienen algún conocimiento de las políticas de las cuentas por cobrar de la empresa; el 30%, afirmó que no tiene ningún conocimiento, y tan solo el 10%, tiene un buen conocimiento.

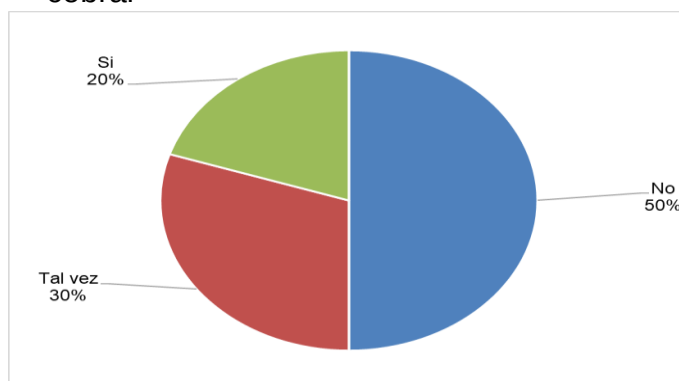
Grafico 3. Conocimiento de las políticas de cuentas por cobrar



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores.

Eel 50%, de los encuestados respondió que no tiene conocimiento, el 30% que tal vez y, solo el 20%, señaló que sí, es decir la mayoría del personal no tiene conocimiento del tiempo en que la compañía viene usando las mismas políticas de cobranza.

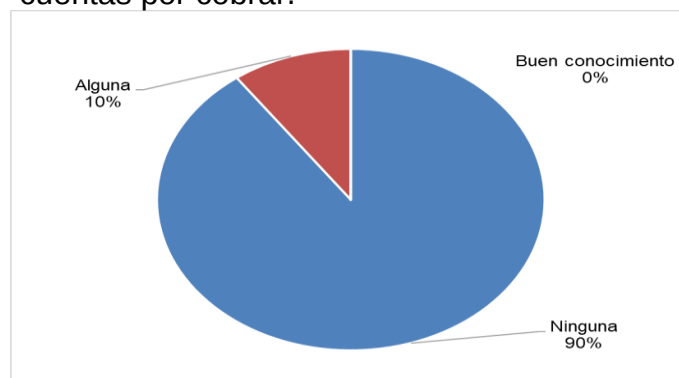
Grafico 4. Conocimiento del tiempo de uso de las políticas de cuentas por cobrar



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

Acerca del grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar, se trató de conocer si el personal encuestado tiene conocimiento de ello, el 90%, señaló que no tiene ningún conocimiento, solo el 10% tiene algún conocimiento y nadie tiene un buen conocimiento del grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar de la compañía, esto nos dice que el personal desconoce los procedimientos sobre los cuales se viene efectuando las ventas y cobranzas al crédito.

Grafico 5. Conocimiento del grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar.

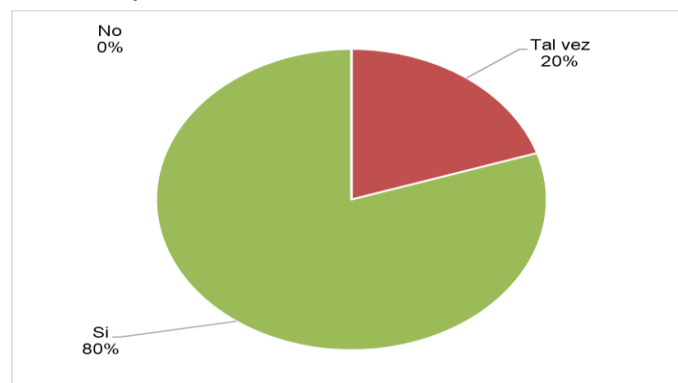


Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

4.3 Acciones de cuentas por cobrar.

Del análisis de los datos capturados, el 80% si cree que la elaboración de unas buenas políticas, sirve de estrategia para lograr la realización de acciones de control de las cuentas por cobrar, mientras que el 20% manifiesta que tal vez, expresando su duda al respecto.

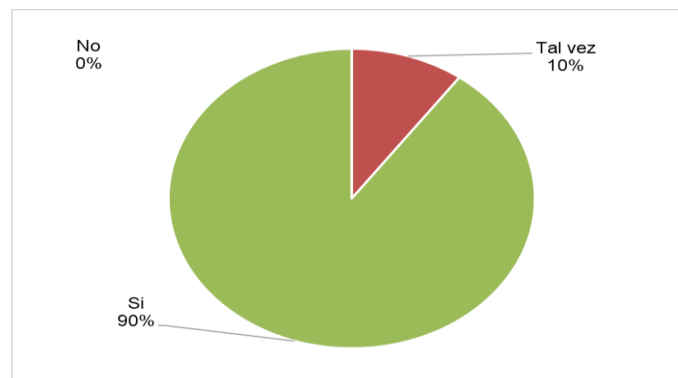
Grafico 6. Opinión sobre la relación de elaborar buenas políticas como estrategias para la realización de acciones de control de cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

El 90% de los encuestados si considera que la frecuencia con que se realizan las acciones de control servirá para lograr la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar, y solo el 10% considera tal vez.

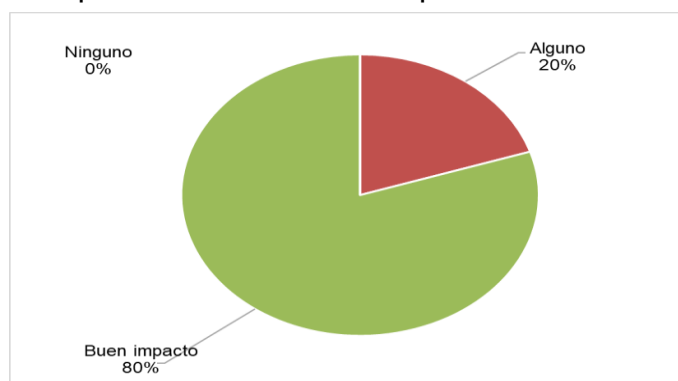
Grafico 7. Consideración de realizar acciones de control con frecuencia para lograr eficiencia en el manejo de cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

El 80% del personal manifiesta que, si cree que las acciones de control generan un impacto positivo en la política de las cuentas por cobrar, y el 20% cree que tal vez, de esta respuesta se deriva la decisión de la gerencia que ha pedido al área de contabilidad actualizarlas.

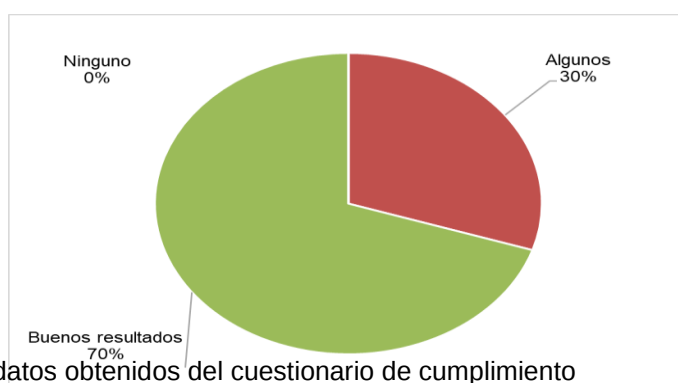
Grafico 8. Opinión sobre las acciones de control y el impacto positivo en las políticas de las cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

Se pueden apreciar con los resultados obtenidos de la aplicación de este ítem, 0% de los encuestados, respondió de manera negativa sobre si considera que la eficiencia de las acciones de control lograra buenos resultados en el manejo de las políticas de las cuentas por cobrar, el 30% considera que hubiera alguna eficiencia, y el 70% indicó que si habrá un buen resultado aplicando eficientemente la política de crédito.

Grafico 9. Eficiencia de las acciones de control y el logro de buenos resultados en el manejo de políticas de cuentas por cobrar

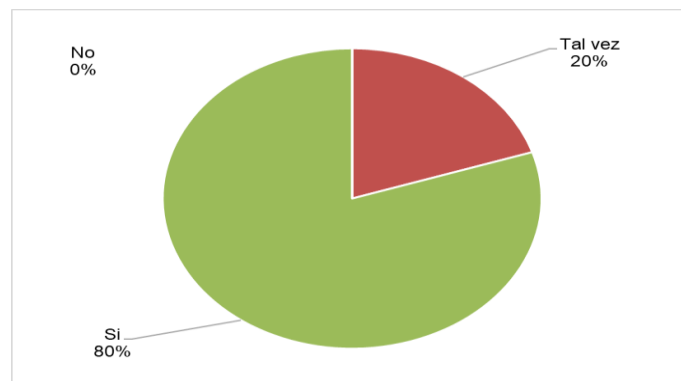


Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

4.4 Resultados que presenta las cuentas por cobrar.

Los encuestados si consideran que la medición de los resultados ayudará en el control de las cuentas por cobrar, habiéndolo manifestado así el 80% de los encuestados y el otro 20% considera que tal vez.

Grafico 10. Consideración sobre la medición de resultados y la ayuda en el control de cuentas por cobrar.

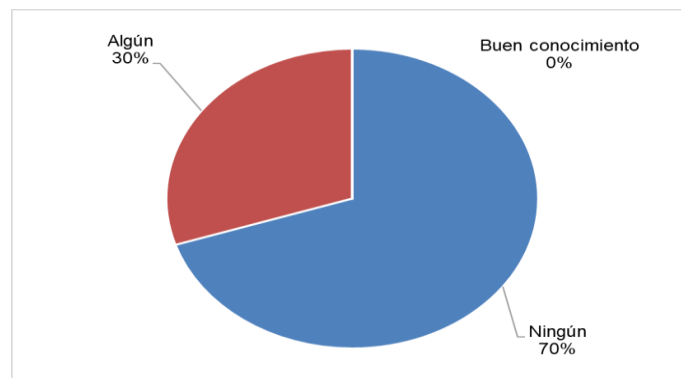


Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento

Elaboración: los autores

Sobre el conocimiento de los parámetros de clasificación de resultados de evaluación de las cuentas por cobrar, el 70%, manifestó que no conoce que existen parámetros de clasificación de los resultados de evaluación de las cuentas por cobrar, y 30% tiene algún conocimiento sobre este tema.

Grafico 11. Conocimiento sobre los parámetros de clasificación de resultados de evaluación de las cuentas por cobrar

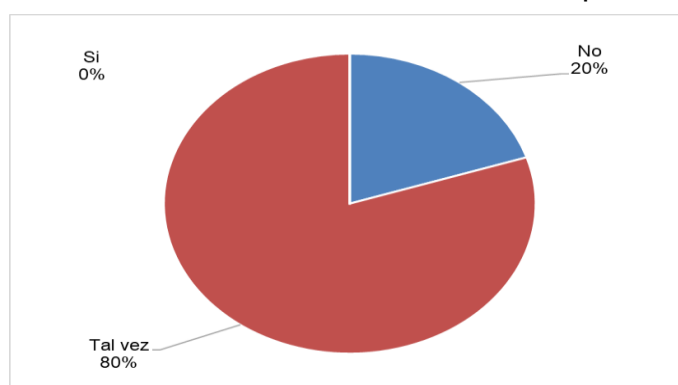


Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento

Elaboración: los autores

El 20% de los encuestados coinciden en que no existe un encargado de realizar la labor de evaluación de los resultados de cuentas por cobrar y el 80% restante que tal vez exista un encargado. Se evidencia, respecto a un responsable de las cuentas por cobrar, las responsabilidades no están definidas, en una persona, y en función al principio administrativo de dirección, no hay un responsable para tareas claves como la planificación.

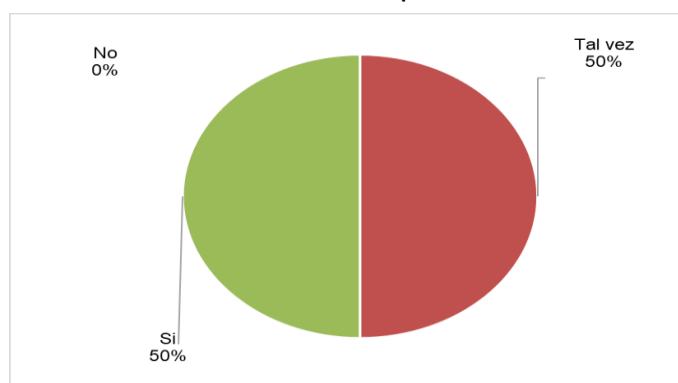
Grafico 12. Conocimiento sobre la existencia de un encargado de evaluar los resultados de las cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento
Elaboración: los autores

Este ítem muestra que el 50% de los encuestados considera que la si conoce que existe un control contable de los resultados de las cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% considera que tal vez.

Grafico 13. Conocimiento sobre la existencia de un control contable de los resultados de las cuentas por cobrar.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario de cumplimiento

Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones

Luego del procedimiento y análisis del trabajo de investigación se establece que se tiene como finalidad determinar qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 – 2017, y se comprobó que, efectivamente, hay desconocimiento sobre la aplicación de las políticas de cuentas por cobrar, el mismo que afecta financieramente a la empresa, ya no permite que la entidad cuente con el suficiente efectivo y equivalente al efectivo para cubrir los egresos operacionales.

En la entrevista que se realizó al contador de la empresa en análisis, se pudo conocer valiosa información referida a las políticas sobre el manejo de cuentas por cobrar y acerca de los métodos que utilizan los empleados para efectuar las cobranzas. Se identificó que la empresa no tiene lineamientos estables, ni un manual de procedimientos para efectuar el trabajo de cobranza, a lo que el contador manifestó que a medida que la empresa genere mayor posición en el mercado, las exigencias de movimientos de créditos se hicieron mayores y los métodos de control de esas cuentas por cobrar se volvieron ineficientes, asimismo manifestó que la gerencia encargó al área contable que se refuerce los procedimientos utilizados, es claro que esta política no la compartimos, creemos que todas las empresas al margen de su nivel de ingresos, solo basta que trabaje con cuentas por cobrar, está en toda la obligación de administrar, custodiar y efectuar un trabajo de cuentas por cobrar, ya que de eso depende la continuidad de la empresa y el éxito de la gestión de quienes toman decisiones dentro de la organización.

Una vez concluido la investigación podemos comparar los resultados con otros estudios anteriores:

Goyo y Oliveros (2014), coincidimos en que, los lineamientos de control de las cuentas por cobrar son de suprema importancia para el

manejo eficiente de estos recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera, además que, no contar con controles es una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Samamé (2016), coincidimos en que, en las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando procedimientos y métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa. Asimismo coincidimos que, uno de los puntos débiles de la empresa es que en la mayoría de estas no existen políticas definidas para la gestión en el departamento de cuentas por cobrar y no se tienen establecidos de manera formal los procedimientos correspondientes a las funciones de cuentas por cobrar, la falta de procedimientos adecuados que le ha llevado a asumir pérdidas por cuentas incobrables de clientes mal calificados, debido a información incompleta, desconocimiento minucioso de los mismos, etc. Además la empresa no exige la existencia de un aval o garante, quien asumirá la responsabilidad si el cliente no cancela su crédito.

Jaramillo (2017), coincidimos en que, la implementación de un sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera este a través de la información repercute en la toma de

decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información.

Finalmente, analizamos los resultados obtenidos:

En la tabla 03 y el grafico 01, se muestra los resultados de la encuesta referido a la pregunta 01, al cual se les preguntó si tienen referencia sobre las políticas de cuentas por cobrar, el 60% que tiene alguna referencia, de acuerdo a estas respuestas la mayor parte del personal tiene alguna referencia sobre las políticas de cuentas por cobrar. En la tabla 04 y el grafico 02, ante la formulación de la pregunta si tienen conocimiento sobre las políticas de cuentas por cobrar de la empresa, el 60% que tiene algún conocimiento, de acuerdo a estas respuestas la mayor parte del personal conoce sobre las políticas de cuentas por cobrar de la empresa. En la tabla 05 y el grafico 03, ante la pregunta, el 50% del personal respondió que no, es decir la mayoría del personal no tiene conocimiento del tiempo en que la compañía viene usando las mismas políticas de cobranza. En la tabla 06 y el grafico 04, del personal encuestado, el 90% respondió que, no tiene ningún conocimiento del grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar de la compañía, esto nos dice que el personal desconoce los procedimientos sobre los cuales se viene efectuando las ventas y cobranzas al crédito.

En la tabla 07 y el grafico 05, del análisis de los datos capturados con esta pregunta, el 80% si cree que la elaboración de unas buenas políticas, sirve de estrategia para lograr la realización de acciones de control de las cuentas por cobrar, expresando su duda al respecto. En la tabla 08 y el grafico 06, Las respuestas a esta pregunta manifiesta que, el 90% de los encuestados si considera que la frecuencia con que se realizan las acciones de control servirá para lograr la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar. En la tabla 09 y el grafico 07, El 80% del personal encuestado manifiesta que si cree que las acciones de control genera un impacto positivo en las políticas de las cuentas por cobrar, de esta respuesta se deriva la decisión de la gerencia que ha

pedido al área de contabilidad actualizar las políticas, además esto va en el mismo sentido que la respuesta de la pregunta anterior. En la tabla 10 y el grafico 08, se pueden apreciar con los resultados obtenidos de la aplicación de este ítem, el 70% indicó que si habrá un buen resultado aplicando de manera eficiente los políticas de créditos.

En la tabla 11 y el grafico 09, a través del procesamiento de los datos recabados con la aplicación de esta interrogante, se pudo conocer que los encuestados si consideran que la medición de los resultados ayudará en el control de las cuentas por cobrar, habiéndolo manifestado así el 80% de los encuestados, en relación a esta repuesta se determinó que la medición si ayuda al control de las políticas. Ante la formulación de esta interrogante el 70% de los encuestados manifestó que no conoce la existencia de parámetros de clasificación de los resultados de evaluación de las cuentas por cobrar, y 30% tiene algún conocimiento sobre este tema. En la tabla 12 y el grafico 10, ante la formulación de esta interrogante el 70% de los encuestados manifestó que no conoce la existencia de parámetros de clasificación de los resultados de evaluación de las cuentas por cobrar, de esta relación se deriva que la organización ha establecido parámetros que los empleados involucrados en el área no conocen. En la tabla 13 y el grafico 11, el 80% conoce que tal vez exista un encargado. Se evidencia a través de esta relación de respuestas, que en líneas generales y en lo que respecta a un responsable de las cuentas por cobrar, las responsabilidades no están definidas, en una persona, y en función al principio administrativo de dirección, no hay un responsable para tareas claves como la planificación, el cual permite la eficiencia operativa. En la tabla 14 y el grafico 14, este ítem muestra que el 50% de los encuestados considera que la si conoce que existe un control contable de los resultados de las cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% considera que tal vez.

Conclusiones

1. Se ha podido analizar las políticas de crédito que tiene la empresa Baking Service S.R.L., del cual podemos concluir que el personal conoce sobre las políticas de cuentas por cobrar de la empresa; pero, no saben los tiempos en que se viene utilizando esas políticas. De igual modo, opinan que es necesario actualizarlas.
2. Asimismo, al analizar el comportamiento del control de las cuentas por cobrar, podemos concluir que las acciones de control servirá para elaborar buenas políticas de cuentas por cobrar, y que las mismas mejorará la eficiencia en el manejo de estas cuentas, y que de estas acciones saldrá un resultado positivo en bien de la salud financiera de la empresa.
3. Al describir los resultados que presenta las cuentas por cuentas por cobrar, podemos concluir que la medición de los resultados ayudará en el control de las cuentas por cobrar de la entidad, asimismo podemos afirmar que no existe un responsable del manejo y planificación del trabajo de control de las cuentas por cobrar y que esto se ve reflejado en el área de contabilidad ya que el control contable tampoco está definido.

Recomendaciones

1. Se sugiere capacitar al personal administrativo inmerso en el tema, sobre la importancia de la aplicación correcta de las políticas de cuentas por cobrar, de manera que será más sencillo el proceso de otorgamiento y cobranza de los créditos, ya que durante nuestra investigación se pudo notar el desconocimiento casi total de esta información.
2. Se recomienda a efectos de mejorar las acciones de control de las cuentas por cobrar actualizar y/o replantear las políticas, ya que durante la investigación se pudo comprobar que estas se vienen utilizando un buen tiempo y las mismas se encuentran desfasadas y antiguas.
3. Se recomienda a fin de lograr los objetivos planteados por la empresa, se debe nombrar un responsable del manejo de las cuentas por cobrar, el mismo que deberá efectuar tareas como controlar y planificar los trabajos relacionados a esta materia.

Referencias bibliográficas

AGUILAR PINEDO, Victor. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012.* Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres).

ALBUJAR, Mirian. y HUAMÁN, Sonia. (2014). *Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C.* Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú.

AMARU, Antonio Cesar. (2009). *Fundamentos de administración.* Primera edición. Mexico.

BRAVO, Maria; LAMBRETON, Viviana y MARQUEZ, Humberto. (2007). *Introducción a las Finanzas.* 1era Edición ed. Mexico: Pearson Educación. Pág, 129.

BRAVO SANTILLAN, Maria. (2007). *Introducción a las Finanzas.* Mexico: Pearson Educación.

CARDENAS MARCHENA, Lesly. (2015). *Estrategias para optimizar los costos de Precursos humanos en las empresas de construcción en la Provincia de Lima.* Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Perú.

CASTILLO, Nicolas. (2018). *CFO Summit.* Lima: El Comercio. Lima. Perú.

CASTRO, Julio. (2017). *Cómo mejorar el control de cuentas por cobrar en las comercializadoras con SAP Business One.* [En línea] Disponible en: <https://blog.corponet.com.mx/como-mejorar-el-control-de-cuentas-por-cobrar-en-las-comercializadoras-con-sap-business-one>

CONEXIÓN ESAN, (2016). *Conexión Esan.* Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD (2010).
Pág. 18 – 21.

Decreto Supremo 237-219-EF, 28 de julio de 2019. *Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 – 2030.*

FERRER QUEA, Alejandro., (2012). *Estados Financieros - Análisis e Interpretación por Sectores Económicos.* 1era Edición ed. Lima: Pacífico Editores.

GANCHALA, Segundo. y TOAQUIZA, Luis. (2012). *Evaluación de la Gestión Económica Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.* Universidad Técnica de Cotopaxi.

LAWRENCE J., G., (1978). *Fundamentos de administración financiera.* 3era Edición ed. México: Harla.

LOYOLA IBAÑEZ, Christian. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo..* Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. Perú

MUNCH GALINDO, Lourdes, (2006). *Fundamentos de administración.* Segunda edición, México, P.172.

ROBBINS, Coulter (2010). *Administración.* Décima edición, México. Pág. 398.

SILVA, Litman; VIDAL, Carol. y TASAYCO, Fergie. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales S.A.C.* Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Peruana de las Américas. Lima. Perú

TORRES, Rafael; JIMÉNEZ, Felix; PÉREZ, Pavel. y JIMÉNEZ, Maria. (2011). *La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la*

eficiencia económica de la empresa de Materiales de la Construcción. Las Tunas. Universidad de Las Tunas.

Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, Texto Único Ordenado, art. 1.

VALLE, Yolanda. 2019. *¿Cómo impactar en las metas de su organización?* En: Conexión ESAN, 3 de abril de 2019. Portal institucional ESAN.

Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad>

WORLD ECONOMIC FORUM. 2017. The global competitiveness report 2017 – 2018. Disponible en: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2017-2018>.

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Índices
¿Qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?	Determinar qué resultados presentan las acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.	Se observa mayores acciones de control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 - 2017.	Y. Dependiente. Control de las cuentas por cobrar.	Y1. Políticas de cuentas por cobrar.	1.1. Magnitud de la cuenta por cobrar en los estados financieros.
					1.2. Referencia de la política de cuentas por cobrar
					1.3. Grado de conocimiento de la política de cuentas por cobrar
					1.4. Tiempo de utilización de la política de cuentas por cobrar
					1.5. Grado de actualización de la política de cuentas por cobrar
¿Qué políticas de crédito tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?	a. Analizar las políticas de crédito que tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.	Se observan deficientes políticas de crédito que tiene la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 - 2017.		Y2. Acciones de control de cuentas por cobrar	2.1. Realización de acciones de control.
					2.2. Frecuencia de las acciones de control.
					2.3. Impacto de las acciones de control
					2.4. Eficiencia de las acciones de control
¿Cuál es el comportamiento del control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?	b. Determinar el comportamiento del control de las cuentas por cobrar de la empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.	Se observa creciente comportamiento del control de las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 - 2017.		Y3. Resultados de las cuentas por cobrar	3.1. Antigüedad de las cuentas por cobrar.
					3.2. Parámetros de clasificación de las cuentas por cobrar.
					3.3. Performance del encargado de la evaluación de los resultados
					3.4. Control contable de los resultados de las cuentas por cobrar
¿Qué resultados presenta las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017?	c. Describir los resultados de las cuentas por cobrar de empresa Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodo 2016 - 2017.	Se observa altos resultados que presenta las cuentas por cobrar de Baking Service S.R.L. de la ciudad de Iquitos, periodos 2016 - 2017.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	hipótesis específicas			

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: BAKING SERVICE S.R.L

Objetivo: La presente encuesta está dirigida al personal contable y administrativo de la empresa Baking Service S.R.L., con el fin de obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo de Investigación

Instrucciones: En base a cada una de las categorías, marque una " x " la opción considerada correcta.

1. ¿Tiene usted referencia sobre las políticas de cuentas por cobrar?
a) Ninguna (1) ☐ b) Alguna (2) c) Buen conocimiento (3) ☐
2. ¿Usted tiene conocimiento de las políticas de cuentas por cobrar que tiene la compañía?
a) Ningún (1) b) Algún (2) c) Buen conocimiento (3)
3. ¿Sabe usted hace cuánto tiempo se viene utilizando las políticas de cuentas por pagar de la compañía?
a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)
4. Conoce Ud. ¿el grado de actualización de las políticas de cuentas por cobrar de la compañía?
a) Ninguna (1) b) Alguna (2) c) Buen conocimiento (3)
5. ¿Cree Ud. que la elaboración de unas buenas políticas, sirve de estrategia para lograr la realización de acciones de control de las cuentas por cobrar?
a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)
6. ¿Considera Ud. que la frecuencia con que se realizan las acciones de control servirá para lograr la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar?
a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)
7. ¿Cree usted que las acciones de control generan un impacto positivo en las políticas de las cuentas por cobrar?

a) Ninguno (1) b) Alguno (2) c) Buen impacto (3)

8. ¿Considera usted que la eficiencia de las acciones de control lograra buenos resultados en el manejo de las políticas de las cuentas por cobrar?

a) Ninguno (1) b) Algunos (2) c) Buenos resultados (3)

9. ¿Considera usted que la medición de los resultados ayudará en el control de las cuentas por cobrar?

a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)

10. ¿Tiene usted conocimiento de los parámetros de clasificación de los resultados de evaluación de las cuentas por cobrar?

a) Ningún (1) b) Algún (2) c) Buen conocimiento (3)

11. ¿Existe un encargado de realizar la labor de evaluación de los resultados de cuentas por cobrar?

a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)

12. ¿Conoce usted si existe un control contable de los resultados de las cuentas por cobrar?

a) No (1) b) Tal vez (2) c) Si (3)