

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA
EN EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR
DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN
LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015

TESIS

Presentada por:

Bach. Melissa del Rosario Flores Valdez

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015”

Tesis sustentada y aprobada el 14 de Setiembre del 2017; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:



Dr. CPC. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO

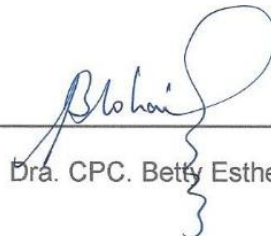
:



Mgr. CPC. Manuel Velarde Herencia

VOCAL

:



Dra. CPC. Betty Esther Cohaila Calderón

ASESOR

:



Dr. CPC. Augusto Cahuapaza Morales

DEDICATORIA

A Dios, quien es mi padre, mi incondicional guía, por todo lo aprendido y quien me dio fortaleza para cumplir con este objetivo.

A su vez, a mi madre, por su amor y su incondicional apoyo, y a mi familia por ser mi motor y motivo para seguir adelante; que gracias a ellos fue posible culminar este trabajo de investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema	3
1.1.1 Problemática de la investigación	3
1.1.2 Antecedentes del problema	4
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1 Problema Principal	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Justificación e importancia de la investigación	6
1.4 Alcances y limitaciones	8
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8

1.5.2	Objetivos específicos	9
1.6	Hipótesis	10
1.6.1	Hipótesis principal	10
1.6.2	Hipótesis secundarias	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación	12
2.2	Bases teóricas	23
2.2.1	Gestión de cuentas por cobrar	23
2.2.1.1	Definición de gestión de cuentas por cobrar	25
2.2.1.2	Cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios	27
2.2.1.3	Objetivos de las cuentas por cobrar	31
2.2.1.4	Componentes de la gestión de cuentas por cobrar	38
2.2.1.5	Importancia de la gestión de cuentas por cobrar	48
2.2.1.6	El ejecutivo de cobranza	50
2.2.2.	Liquidez	53
2.2.2.1	Liquidez	53
2.2.2.2	Ratios de liquidez	54

2.3	Definición de términos	60
-----	------------------------	----

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de la investigación	64
3.2	Población y /o muestra de estudio	65
3.2.1	Población	65
3.2.2	Muestra	65
3.3	Operacionalización de variables	66
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.4.1	Técnicas de recolección de datos	68
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos	68
3.5	Tratamiento de datos	72
3.5.1	Procesamiento de datos	72
3.5.2	Análisis de datos	72

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Presentación	74
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	74
4.3	Contrastación de la hipótesis	134

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión de resultados 141

CONCLUSIONES 154

RECOMENDACIONES 156

REFERENCIAS 158

ANEXOS 162

ÍNDICE DE TABLAS

Nro.	DESCRIPCIÓN	Pág.
Tabla 1	Escala de Alpha de Cronbach	70
Tabla 2	Alpha de Cronbach: Gestión de Cuentas por cobrar	71
Tabla 3	Alpha de Cronbach: Liquidez	71
Tabla 4	Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa	75
Tabla 5	Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente	77
Tabla 6	Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes	79
Tabla 7	Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes	81
Tabla 8	El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa	83
Tabla 9	El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito	85

Tabla 10	El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas proveniente de la venta de suministros al crédito	87
Tabla 11	El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito	89
Tabla 12	La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito	91
Tabla 13	La función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito	93
Tabla 14	El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito	95
Tabla 15	Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio	97
Tabla 16	Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia	99
Tabla 17	Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales	101
Tabla 18	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014	103
Tabla 19	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito	105

Tabla 20	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas	107
Tabla 21	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros	109
Tabla 22	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014	111
Tabla 23	Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores	113
Tabla 24	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos	115
Tabla 25	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014	117
Tabla 26	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo	119
Tabla 27	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros	121

Tabla 28	Cómo considera usted que fue el ratio del capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014	123
Tabla 29	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros	125
Tabla 30	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores	127
Tabla 31	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Nro.	DESCRIPCIÓN	Pág.
Figura 1	Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa	76
Figura 2	Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente	78
Figura 3	Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes	80
Figura 4	Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes	82
Figura 5	El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa	84
Figura 6	El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito	86
Figura 7	El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas proveniente de la venta de suministros al crédito	88
Figura 8	El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito	90

Figura 9	La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito	92
Figura 10	La función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito	94
Figura 11	El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito	96
Figura 12	Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio	98
Figura 13	Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia	100
Figura 14	Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales	102
Figura 15	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014	104
Figura 16	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito	106
Figura 17	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas	108

Figura 18	Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros	110
Figura 19	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014	112
Figura 20	Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores	114
Figura 21	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos	116
Figura 22	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014	118
Figura 23	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo	120
Figura 24	Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros	122
Figura 25	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014	124

Figura 26	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros	126
Figura 27	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores	128
Figura 28	Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres	130

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015. El tipo de investigación es aplicada. El diseño de investigación es no experimental, transeccional. No fue necesario obtener una muestra, se trabajó con toda la población y con los registros de los rubros del estado de situación financiera. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados determinaron que la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015, de acuerdo a la comprobación de la hipótesis por objetivos.

Palabras clave: *gestión de cuentas por cobrar, liquidez, políticas, control, técnicas.*

ABSTRACT

This research aimed to determine how the accounts receivable management influences the level of liquidity of the sole proprietorship Carrier distributor of fuel and lubricants in the city of Tacna, 2015. The type of research is applied. The research design is non-experimental, transectional. It was not necessary to obtain a sample, we worked with the entire population and with the records of the items of the statement of financial position. The instrument used was the questionnaire. The results determined that accounts receivable management influences the level of liquidity of the sole proprietorship Carrier distributor of fuel and lubricants in the city of Tacna, 2015, according to hypothesis testing by objectives.

Keywords: *management accounts cobra, liquidity policies, control techniques.*

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones o empresas cada vez enfrentan todo tipo de riesgos, sobre todo operativos, en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, ya que tienen la necesidad de aumentar las ventas, es así que surge la preocupación por detectar los factores que impiden su óptima gestión, para que las organizaciones o empresas unipersonales específicamente de lubricantes y combustible, puedan elevar su liquidez.

El presente estudio evalúa la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes, que se encuentra en la ciudad de Tacna, en cuanto a las políticas de cuentas por cobrar, control de procedimientos de cuentas por cobrar y las técnicas de cuentas por cobrar. Debido a que si bien es cierto, las empresas pueden tener el riesgo de reducir la liquidez por diversos motivos, uno de ellos es no saber gestionar sus cuentas por cobrar. Al respecto, las cuentas por cobrar es un recurso que la empresa pone a disposición de sus clientes para financiarles sus compras. La empresa lo hace, porque en un mundo de alta competitividad comercial, es un factor que le puede traer beneficios al impulsar la demanda de sus

productos, pero a la vez le causa unos costos adicionales. Por tanto, el presente trabajo de investigación considera los siguientes capítulos:

El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, que considera, la descripción y formulación del problema, así como la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos, y las hipótesis. El Capítulo II trata el marco teórico que considera los antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos. El Capítulo III refiere sobre el marco metodológico, que considera el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y tratamiento de datos. En el Capítulo IV presenta los resultados, y en el Capítulo V refiere sobre la discusión de resultados a las que se arribó en el presente estudio. Finalmente, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Problemática de la investigación

Como se sabe, la liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. Asimismo, la liquidez puede correr el riesgo de disminuir, por no desarrollar una adecuada gestión de cuentas por cobrar; que se ve reflejado en las políticas de cuentas por cobrar, que son directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Así como, en el control de los procedimientos de cuentas por cobrar y las técnicas de cuentas por cobrar, que son las diferentes modalidades para lograr que el cliente pague en su debida oportunidad, y tener en la empresa permanentemente liquidez; sin embargo, las

empresas no logran concretizar tal aspecto, pues no logran desarrollar una eficiente gestión de cuentas por cobrar, por lo que la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes no logra optimizar su liquidez en su totalidad.

1.1.2 Antecedentes del problema

Aguilar (2013) refiere que los problemas que ha tenido la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012, no desarrolla una eficaz gestión de cuentas por cobrar y que afectó su liquidez, por lo que se deduce que tuvieron inadecuadas políticas de crédito, uso del *factoring* y políticas de cobranza, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

Uceda & Villacorta (2014) refieren que muchos de los problemas de las empresas empiezan con los créditos mal otorgados, que al tiempo se convierten en problemas de cobranza, dando por consecuencia que las cuentas no

cobradas, le empiecen a disminuir sus utilidades y afectar su liquidez. La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran: en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; la negociación de plazos más largos con los proveedores; reducción de personal y por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿De qué forma las políticas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista

Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?

b) ¿Cómo el control de los procedimientos de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?

c) ¿En qué medida las técnicas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la gestión de cuentas por cobrar, las políticas de cuentas por cobrar, control de los

procedimientos de cuentas por cobrar y las técnicas de cuentas por cobrar; en cómo afectan la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna.

Justificación práctica

De acuerdo a los resultados de la investigación, permite encontrar soluciones concretas a los problemas de la gestión de cuentas por cobrar, en cuanto a las políticas de cuentas por cobrar, el control de los procedimientos de cuentas por cobrar y las técnicas de las cuentas por cobrar, que afectan en alguna medida la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna.

Justificación metodológica

Para optimizar los resultados de la investigación, se acude al empleo de técnicas de investigación como el instrumento para medir la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez, mediante la utilización del cuestionario.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

El presente estudio solo abarcó la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015. Asimismo, se desarrolla la evaluación de las políticas, procedimientos y técnicas, de cuentas por cobrar, y la liquidez, teniendo en cuenta sus ratios.

1.4.2 Limitaciones

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, uno de los aspectos importantes es el trabajo de campo, es decir aplicar el instrumento, para lo cual no se tuvo limitación alguna.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista

Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer de qué forma las políticas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

- b) Verificar cómo el control de los procedimientos de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

- c) Analizar en qué medida las técnicas de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis Principal

La gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

1.6.2 Hipótesis secundarias

- a) Las políticas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

- b) El control de los procedimientos de cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

- c) Las técnicas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal

Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en
la ciudad de Tacna, año 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Se han encontrado los siguientes antecedentes:

Malavé (2006) desarrolló el trabajo de investigación denominado: *“Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. periodo mayo-septiembre 2005”*. (Tesis de grado). Universidad de Oriente, Venezuela. El autor concluye en lo siguiente:

- La Unidad de contabilidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos lo que origina que la empresa no responda a las características de su objeto social el cual es brindarles un buen servicio a sus clientes (particulares y organismos oficiales centralizados y descentralizados; así

como también que el personal no conozca sus funciones.

- SEMDA, C.A a pesar de contar con sistemas como SIGA y SICON no se emite correctamente los movimientos que tienen las cuentas por cobrar con respecto a los organismos descentralizados por no llevar una información al día de las operaciones realizadas.

- La supervisión en el departamento de caja es muy limitada y por ende no existe controles de carácter preventivo que puedan adelantarse a los sucesos esperados.

- Las cuentas por cobrar son conciliadas anualmente. Estas conciliaciones se logran a través de una serie de procedimientos; emisión y consignación de los *memorándum*, recaudación y transcripción de la información que permite detectar si existe alguna diferencia y proceder a realizar el análisis y su respectivo informe si es necesario.

- Los procedimientos, emisión y consignación no son del todo eficaces, eventualmente existe deficiencia en la práctica de enviar estados de cuentas y confirmaciones a los organismos, como también estos son negligentes en el pago del compromiso adquirido.

- No existe comunicación entre los departamentos encargados de controlar las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados; porque existen registros realizados por la unidad de comercialización que la unidad de contabilidad no los ha registrado lo que origina errores de criterios. Manejan grandes cantidades de documentos los cuales no son ordenados correctamente para facilitar su búsqueda y mejor manejo.

Aranda & Sangoloquí (2010), desarrollaron el trabajo de investigación denominado: *“La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar”*. (Tesis de grado). Universidad del Azuay, Ecuador. Los autores concluyen en lo siguiente:

- La presente tesis a más de servir como una capacitación, sirve como una guía de estudio en cuanto a que se podrá encontrar información necesaria acerca de cómo establecer un departamento de Crédito, y qué índices son importantes para la medición de cuentas por cobrar.

- Es importante recalcar que no existe actualmente un departamento de crédito en la empresa, con el resultado de esta tesis vemos que es algo imprescindible el hecho de crear este departamento, debido a que mediante un adecuado análisis se daría crédito solo a las empresas que estén en la capacidad de cumplir el compromiso que esta actividad implica.
- Siguiendo el esquema de trabajo en función de los capítulos presentados en el plan, inicialmente se realizó un análisis del estado actual de la empresa, en relación a la administración de cuentas por cobrar, identificando a los encargados de realizar la gestión de crédito y cobranza, además los métodos y procedimientos utilizados.

Noriega (2011) desarrolló el trabajo de investigación denominado "*Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala*". (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. El autor concluye:

- Mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de vestir, que

durante el período 2007-2009 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes.

– La tasa de rendimiento sobre la inversión para este grupo de empresas en el año 2009, fue del 21,67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento es significativamente del 15,78% (del 21,67%), lo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención.

– En el análisis financiero efectuado en el capítulo 4 del presente informe, se incluyó un análisis de escenarios que resultó en una propuesta de políticas de crédito adecuadas al giro del negocio, que se ajusta a sus necesidades y también eleva sus utilidades.

– Se realizó un análisis de cuentas vencidas y se evidenció que durante el período 2007-2009, hubo evasión al manejo y control de cuentas vencidas.

– Existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para establecer y cumplir con parámetros de crédito adecuados, dándose a conocer este hecho en el área

de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se ofrecen fechas de entrega que no se cumplen, provocando que los clientes no cancelen sus deudas o se atrasen.

– Se necesita reforzar el sistema de cobranza en las empresas maquiladoras de prendas de vestir, incluyendo la modernización de las formas y medios de cobro, para que logren una recuperación máxima de capital luego de cumplir con una administración eficiente de cartera.

– La administración eficiente de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito acorde del giro del negocio, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar.

González & Vera (2013) desarrollaron el trabajo de investigación denominado “*Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011*”. (Tesis de

grado), Universidad Nacional Experimental de Guayana. Los autores concluyen en:

- No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranza.

- Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.

- Por la demora de la cancelación de la factura la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos.

- Existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.

- Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranza.

- La empresa no maneja provisiones para cuentas incobrables

2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Lizárraga (2010) desarrolló el trabajo de investigación denominado "*Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*". (Tesis de grado).

Universidad San Martín de Porres, Lima. El autor, entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

– Sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito, límites de crédito y riesgo de morosidad.

– Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) esta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos.

– Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

Carrasco & Farro (2014) desarrollaron el trabajo de investigación denominado “*Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios*”

Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. (Tesis de grado). Los autores, entre sus conclusiones formulan lo siguiente:

– Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. El estudio concluye que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

– Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera

deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

– Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

– Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

Aguilar (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado “*Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*”. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres, Lima. El autor concluye en lo siguiente:

– La Corporación Petrolera S.A.C., carece de una política de crédito 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 S.A.C., contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

– La Corporación Petrolera S.A.C. no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente, afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C.

– La Corporación Petrolera S.A.C. cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes por lo que la empresa se ve obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión de cuentas por cobrar

Definición de gestión

La gestión es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos (Münch, 2010).

La gestión es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar

la gestión del personal (Rementeria, 2008, p.1, citado por Pinos, 2014, p.17)

Definición de cuentas por cobrar

Es la cantidad que todavía no se ha cobrado a los clientes a quienes se envió mercancías con anterioridad a su cargo.
(Dias, s/f)

Las cuentas por cobrar representan partes de los ingresos que percibe una empresa por medio de las ventas o compras a crédito. 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 o servicios. Asimismo, las cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso ordinario de los negocios. Las cuentas por cobrar son parte del activo circulante originada por las ventas a crédito.

Estas deben ser diferenciadas de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos que no provienen por ventas diarias, las cantidades incluidas en el rubro cuentas por cobrar deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de venta de la compañía.

El nivel de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el período promedio que transcurre entre las ventas y cobranzas. (Aranda & Sangolqui, 2010).

2.2.1.1 Definición de gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza. Por lo antes referido, las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una empresa otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las empresas, además de representar proporciones considerables

de los activos totales de las diferentes empresas, sobretodo industriales y comerciales.

Según Bravo (2003) en su libro "*Introducción a las Finanzas*", nos dice que la gestión de cuentas por cobrar consiste en "Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo". (Citado por Lizárraga, 2010, p.6).

Según, Rivera (2006) las cuentas por cobrar es un recurso que la empresa pone a disposición de sus clientes para financiarles sus compras. La empresa lo hace porque, en un mundo de alta competitividad comercial, es un factor que le puede traer beneficios al impulsar la demanda de sus productos, pero a la vez le causa unos costos adicionales.

El gran dilema para el director financiero es saber el monto del crédito que se debe otorgar y a quiénes. Para esto deberá

diseñar unas políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, y establecer un mecanismo de control permanente.

Aunque la costumbre comercial sirve de referente para el diseño de un modelo de gestión de cartera, cada empresa deberá evaluar el impacto que tendrá sus modelos sobre las ventas futuras, ajustándolo periódicamente conforme a las variaciones de las condiciones económicas generales.

El parámetro para evaluar el buen o mal desempeño del director financiero encargado de esta área va a ser el grado de cumplimiento del objetivo de la gestión de la cartera.

2.2.1.2 Cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios

Son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente (Malavé, 2006).

a) Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos

Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepasen ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo (Flores, 2013).

b) Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificadas en el balance general el grupo de activos

circulantes, siempre que se esperen dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado generalmente es de doce meses. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las originan, las cuentas por cobrar no provenientes de las ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas en dos grupos: cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo, cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

b.1. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que se cobrarán en efectivo

Estas cuentas por cobrar se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo.

El origen de estas cuentas es muy variado. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Cuentas por cobrar a trabajadores
- Intereses por cobrar
- Alquileres por cobrar

- Reclamaciones por cobrar
- Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros
- Reclamaciones por cobrar a proveedores
- Reclamaciones judiciales por cobrar
- Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos
- Regalías por cobrar
- Cuentas por cobrar accionistas
- Dividendos pasivos por cobrar
- Dividendos por cobrar sobre inversiones, entre otras.

b.2. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que serán cobradas en bienes diferentes de efectivo

Pertenecen a este grupo aquellos derechos por cobrar que, al ejecutar su cobro, este se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente al efectivo. Entre ellos se puede mencionar:

- Reclamaciones a proveedores
- Anticipos a proveedores
- Anticipos a contratistas, entre otros.

2.2.1.3 Objetivos de las cuentas por cobrar

De acuerdo a Malavé (2006), las cuentas por cobrar se originan de acuerdo a la actividad económica que realiza la empresa, entre ellas tenemos las siguientes:

- Venta de bienes y servicios
- Préstamos hechos a personas físicas o a otras entidades
- Arrendamientos de propiedades a terceros
- Transacciones generadoras de ingresos varios
- Depósitos de distintas clases para garantizar el cumplimiento de ejecución o de pago
- Reclamaciones de seguro, impuestos, litigios y otros procesos
- Suscripciones de inversionistas por compra de acciones

Adicionalmente, de acuerdo a Rivera (2006), refiere sobre el objetivo de la gestión de cuentas por cobrar. Indicando que, el objetivo fundamental de la administración de cuentas por cobrar es maximizar el rendimiento de su inversión o por lo menos, obtener un retorno satisfactorio que agregue valor a la organización.

Se podría pensar en incrementar la rentabilidad de las cuentas por cobrar mediante una mayor rotación de la cartera:

- Tratando de disminuir los créditos. El problema sería que esta decisión probablemente reduciría las ventas de forma significativa; por lo tanto, no se lograría acelerar la rotación de la cartera; pero sí un costo por faltante, por las ventas perdidas que resultan al no conceder crédito.

- Siendo más laxos con los créditos para que las ventas aumenten en una proporción mayor a las cuentas por cobrar; la dificultad está en saber si ante este incentivo, pero aún dado esto como un hecho, la empresa deberá asumir un costo de oportunidad por el mayor volumen de cuentas por cobrar.

Otra manera de subir la rentabilidad sería aumentando el margen de utilidad mediante la reducción de los gastos operativos del departamento de crédito; las otras alternativas para mejorar este índice quedan por fuera del campo de acción del director encargado de las cuentas por cobrar y cualquier sugerencia debería ser aprobada por otras áreas de la empresa como producción, marketing, relaciones industriales, etc.

El uso de los descuentos como estímulo para promover las ventas al contado, o para reembolsar en un menor tiempo las ventas a crédito, disminuye el margen de utilidad, no importando que se tome este descuento como reducción del precio de venta o como un costo financiero.

Política y procedimiento de crédito

Las concesiones de crédito deben seguir una directriz que identifique los términos y normas de crédito.

Los términos del crédito son las condiciones que regulan las ventas a crédito; comprende el periodo de crédito y el descuento por pronto pago. El periodo de crédito es el plazo de tiempo que dispone el cliente para pagar la factura a crédito, antes de caer en mora. Ejemplos: n/30, n/60, n/90. En el caso de n/30 indica que el monto neto de la factura debe ser cancelada en un plazo máximo de 30 días para no caer en mora. El descuento por pronto pago es una opción que se le da al cliente de concederle un porcentaje de descuento si cancela en una fecha, establecida por la empresa, anterior al periodo de crédito.

Ejemplo: 1,5/8 se interpreta que se le concede al cliente un descuento del 1,5% si cancela dentro de los ocho días siguientes al recibo de la factura. Si una empresa fija como términos de crédito a un cliente 4/12, n/90, significa que le ofrece un descuento por pronto pago del 4% si cancela en los primeros doce días después de recibida la factura, o de lo contrario tendrá un plazo máximo de noventa días para pagar el valor neto de la factura.

Es muy común que las empresas tomen como modelo los términos de crédito de la competencia y/o del sector al que pertenecen al momento de fijar sus condiciones de crédito.

Con las normas o estándares de crédito se pretende medir la fortaleza financiera, comercial y dignidad crediticia que un cliente debe tener como mínimo para que se le autorice un crédito: Esta información puede ser recolectada por la propia empresa o acudir a los servicios de compañías que administran bases de datos computarizados sobre créditos (Data créditos, Covinoc, etc.).

Los términos y estándares de crédito permiten tomar mejores decisiones de crédito. No obstante, los procedimientos pueden ser para algunas empresas más sofisticadas que en otras; por ejemplo, una empresa podría ampliar los análisis para otorgar créditos, determinando probabilidades estadísticas de que el cliente incumpla el pago.

Términos de crédito

Cuando una empresa decide aumentar el periodo de crédito entonces lo más probable es que las ventas, la inversión promedio de cuentas por cobrar y las deudas malas, también aumenten. Esta determinación podría generar unos desembolsos adicionales, como los costos por administración de un mayor volumen de carteras, los costos de oportunidad por el mayor volumen de cuentas por cobrar y los costos por las pérdidas que causan las deudas irrecuperables (cuanto más cartera exista, hay más probabilidad de que se pierda una mayor cantidad de ésta).

De otro lado, si se elevan los descuentos por pronto pago, lo más probable es que aumenten las ventas (puesto que la

adopción de esta política tiene efectos similares a la de una disminución del precio), como también se esperaría una reducción en el periodo de cobro, en la inversión promedio en cuentas por cobrar, en la financiación requerida para esta inversión, en las deudas de difícil recaudo, en los valores recaudados (comparado con lo que supuestamente, se esperaría recibir, sino se incrementara los descuentos por pronto pago).

Para evaluar la conveniencia de modificar, o no, el periodo de crédito y/o los descuentos por pronto pago es necesario comparar los ingresos marginales (IM) y los costos marginales (CM) originados por esta nueva decisión; si $IM > CM$ se debe efectuar la modificación en la política de crédito, de lo contrario no.

Los ingresos marginales hacen referencia al incremento en ventas y/o cualquier otra clase de renta con relación a una situación anterior.

Los costos marginales se refieren al incremento de los costos y gastos operacionales y de los costos de oportunidad sobre inversiones adicionales con relación a una situación inicial.

Normas o estándares de crédito

Cada uno de los solicitantes de crédito debe ser evaluado y escalafonado de acuerdo a unos estándares específicos que son previamente fijados por la empresa; los más ampliamente utilizados se conocen como los Cs del crédito:

Carácter: Se refiere a la “moralidad comercial” de la entidad a la cual se le otorga el crédito, que está muy ligada a su trayectoria empresarial.

Capacidad: Con la que se pretende evaluar la liquidez, los flujos de tesorería, los costos fijos operativos y financieros de la empresa desde una perspectiva histórica de su desarrollo.

Capital: Con la que se evalúa la estructura de capital, el control y riesgo financieros de la empresa.

Colateral: Son las garantías alternas ofrecidas por la empresa, donde debe destacarse el grado de disponibilidad de las mismas en el evento de ser requeridas.

Condiciones: El impacto de las tendencias económicas sobre la empresa o sobre su sector industrial.

Adicionalmente algunos analistas incluyen:

Comerciales: Para determinar la calidad de las referencias comerciales.

Control: Evaluación de quién ejerce el poder y control de la empresa.

2.2.1.4 Componentes de la gestión de cuentas por cobrar

a) Políticas de cuentas por cobrar

Las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control; se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. (Coopers & Lybrand, 2002).

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la

venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas.

El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los rendimientos marginales asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una extensión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como precios, costos de producción y otros gastos); pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tienen como resultado costos adicionales.

Asimismo, es necesario indicar que, a pesar de que la organización puede utilizar mecanismos para convertir en efectivo las cuentas por cobrar como el descuento bancario, el

factoring, la titularización, o delegar su administración mediante la utilización de servicios de *outsourcing*, en el momento que decida realizar esta gestión por cuenta propia deberá establecer políticas y procedimientos de cobranzas para la obtención del pago de las cuentas vencidas.

Una política y procedimiento de cobranza hace referencia al patrón estándar de cobranzas que ha diseñado para la gestión y control de la cartera vencida, pudiendo utilizar de forma progresiva los siguientes mecanismos:

- Envío de cartas recordatorias de la deuda vencida; las primeras más diplomáticas, las últimas más exigentes
- Reforzar con llamadas telefónicas periódicas
- Visita personal a la oficina de tesorería del cliente
- Acudir al departamento jurídico de la empresa
- Enviar la cuenta a una agencia de cobranza externa
- Iniciar acciones jurídicas

Cabe resaltar la compleja labor de cobrar; muchos clientes aceptan nuevas condiciones de crédito que sean más

restrictivas, pero son demasiado sensibles a presiones que se les haga para el pago de cuentas morosas; lo que podría significar para la empresa la pérdida de clientes y, por consiguiente, la disminución de la demanda de sus productos y servicios.

Esta situación genera conflictos internos entre los departamentos de cartera y mercadeo, que deben ser resueltos siendo coherentes con el cumplimiento del objetivo fundamental de la organización: Tomar decisiones que creen valor. (Rivera, 2006)

b) Control de procedimientos de cuentas por cobrar

De acuerdo a Rivera (2006), los controles operativos son:

b.1 Procedimiento de cobranza

Son todas las acciones o secuencias que el contribuyente realiza, con el fin de lograr que los clientes paguen sus deudas en su debida oportunidad, para efectivizar el flujo de caja.

Una vez vencido el plazo

Cuando el cliente acordó en acercarse a las oficinas a realizar el pago, se encarga a una secretaria que realice una llamada al cliente solicitando el pago de la cuenta. Cuando el cliente solicita que el cobro se realice en su oficina, se envía al cobrador con los documentos y sello de firma autorizada para el cobro. (Aranda & Sangoloqui, 2010).

Manejo de una cuenta en mora

Generalmente se insiste con llamadas telefónicas o visitas del cobrador al domicilio o lugar de trabajo del cliente hasta 3 meses (según el historial de la Empresa), después de vencido el plazo del crédito, y en caso de no obtener resultados, se pasa la cuenta a un abogado, quien con 3 notificaciones le hace saber al cliente que se están dando procedimientos legales para realizar el cobro. La cuenta queda en manos del abogado hasta que se dé solución. (Aranda & Sangoloqui, 2010)

b.2 Controles de procedimientos de crédito

Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir

cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función del control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades tienen un desempeño adecuado sino hasta que evalúan qué actividades se han llevado a cabo y comparan el desempeño real con la norma deseada. Por lo antes referido, el control operativo de los procedimientos de crédito es la supervisión de las actividades de otorgamiento de crédito por la venta de bienes y servicios, con la finalidad de que se cumpla con lo programado.

b.3. Controles operativos de cobranza

Un sistema de control eficaz asegura que las actividades se complementan de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es que tanto facilita el logro de los objetivos. Cuanto más ayude a los gerentes a lograr los objetivos de su organización, mejor será el sistema de control. Por tanto, el control operativo de cobranza refiere actividades

de cobranza por la venta de bienes y servicios, con la finalidad de que se cumpla con lo programado.

Control de las cuentas por cobrar

Las operaciones de inspección, vigilancia y control de las cuentas por cobrar se pueden realizar mediante el análisis de la rotación y de la cartera, el periodo promedio de cobro, el estudio de la edad de la cartera y la investigación de la historia de pagos regulares; para su logro se utilizan, comúnmente, las siguientes aplicaciones:

- Periodo promedio de cobro
- Antigüedad de saldos
- Experiencia de cobros o experiencia de pagos de clientes.

c) Técnicas de cuentas por cobrar

Dependiendo de cada empresa, se seguirán distintos pasos o técnicas para la recuperación de cartera vencida. Aquí presentamos tres fases que indican un procedimiento general a seguir hacer efectivas las cuentas por cobrar.

c.1 Fase de recordatorio

Los métodos recordatorios cumplirán con los siguientes objetivos:

1. Que el cliente recuerde que tiene vencido el pago.
2. Lograr que el cliente se acerque a cancelar lo más pronto posible.
3. Evitar el uso de otros métodos que ayuden a disminuir los gastos de cobro.

* En muchas empresas ya sean de operación bancaria o comercial, que tienen un mayor porcentaje de cartera, se manejan con el envío de estados de cuenta mensuales que detallan los valores que adeuda el cliente por conceptos de: compras, cargos financieros, o abonos que haya realizado. Independiente del modelo del estado de cuenta que maneje una empresa, no se puede olvidar su objetivo principal: el recordar al cliente que tiene la cuenta pendiente, además que le ayudará a verificar los movimientos a la fecha del corte del documento.

Este método debe complementarse con el manejo de un sistema que respalde la información que se refleja en el estado, así evitará que se obvien repitan los registros y también que se incurran en mayores gastos de oficina.

* Otro medio de recordatorio, aunque impersonal y moderno es la utilización de correo electrónico, en el cual se le indicará el concepto de la deuda, pudiendo enviar una copia de la factura vencida, y resaltar las condiciones en que se realizó la venta.

* Un tercer método recordatorio es la llamada telefónica y el envío de cartas en las cuales se le informará al cliente que no ha cumplido con su pago o abono, habiendo ya pasado la fecha de vencimiento. (Aranda & Sangoloqui, 2010).

c.2. Fase de insistencia

En esta etapa, en caso de no haber obtenido resultado alguno con la etapa de recordatorio, se podrá aplicar los mismos métodos de la primera etapa, con la diferencia que estos llevarán un tono más enérgico o agresivo, y serán con mayor frecuencia, a intervalos cortos de tiempo.

También se recomienda la entrevista personal con los deudores por la persona encargada o “cobrador”, o también están los agentes de ventas, quienes, en su afán de colocar mayores pedidos, estimularán al cliente para que cancele su deuda (Aranda & Sangoloqui, 2010).

c.3. Fase de acciones legales

Será el último paso que se realizará para lograr recuperar el valor adeudado, en esta fase, se aplican medidas muy drásticas con el riesgo de que se pierda como cliente al deudor. La cuenta pasa a manos de un abogado quien procederá a notificar al cliente que se iniciarán las acciones legales, por medio de avisos escritos o llamada telefónica. Aquí el abogado podrá calcular gastos financieros por interés y costos judiciales, pero en caso que no cancele, se llegará al último recurso que es el juicio, pero resultará muy costoso y llevará mucho tiempo, además podría resultar en que los recursos del cliente después del fallo, no alcancen para cubrir la deuda y esto lleve a un embargo que haría más difícil la tarea de cobrar. (Aranda & Sangoloqui, 2010).

2.2.1.5 Importancia de la gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar tiene gran importancia dentro de una empresa ya que el manejo de las políticas de crédito está estrechamente relacionados con la administración del inventario.

Es importante dentro de una empresa contar con bases para la toma de decisiones sobre la concesión o extensión del crédito, estos incluyen un estudio de estándares de crédito, términos de crédito y la determinación del sujeto que recibirá el crédito y además de cambios de las políticas de crédito.

Analizando la influencia de una administración de cuentas por cobrar en el campo de la inversión podemos mencionar un aspecto de importancia ya que la inversión óptima se determina comparando los beneficios que se obtienen de un cierto nivel de inversión con los costos que ocasionan el mantenerlo, en esto se incluye los costos asociados con los fondos utilizados en cuentas por cobrar y las cuentas pérdidas o cartera castigada, siendo estas últimas una consecuencia de una

concesión de créditos de una manera liberal que proviene de un ineficiente manejo de cuentas por cobrar.

Administrar las cuentas por cobrar de una manera eficiente permitirá a la empresa conservar clientes actuales, atraer nueva clientela, aunque cabe mencionar que no todas las cuentas se cobran dentro del periodo de crédito pactado, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año es por esta razón que las cuentas por cobrar serán consideradas como un activo circulante de la empresa.

Como la mayoría de las empresas encuentran que las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulantes se presta mucha atención a la administración eficiente de éstas.

Dentro de la administración de cuentas por cobrar existen tres aspectos de importancia con respecto al monto de dinero comprometido:

- Las políticas de crédito
- Condiciones del crédito
- Políticas de cobro

Inicialmente se evalúan las políticas con respecto a los estándares de crédito y a las maneras de juzgar si son sujetos de crédito o no, los clientes que lo soliciten, se establecen los descuentos por pronto pago y los periodos de crédito y finalmente se analizan las alternativas entre costos y utilidades relacionados con la política de cobros.

Es por estas razones que una adecuada administración de cuentas por cobrar permitirá a la empresa tomar decisiones acertadas y oportunas al otorgar un crédito y cómo hacerlo ya que estas son de importancia debido a que el conceder un crédito conlleva costos por la administración del crédito y por la administración de las cuentas incobrables (Aranda & Sangoloqui, 2010).

2.2.1.6 El ejecutivo de cobranza

El ejecutivo de cobranza debe tener en cuenta:

- El éxito de su departamento depende de que logre una cobranza puntual. No debe permitir que se retrasen los clientes. Esta es la clave para que el porcentaje de eficiencia de la

cobranza sea alto. Cuanto más tiempo pase en la cobranza, mayor será la probabilidad de que se vuelva incobrable.

– Debe desarrollar habilidades especiales para cobrar las cuentas vencidas sin perder al cliente.

– No debe aplicar tratamientos generales. Cada cliente es un caso especial que requiere estudios de la técnica que debe aplicarse en el momento adecuado. Sus cualidades deben ser similares al ejecutivo del crédito, porque lo más recomendado es que la misma persona quien se responsabilice de la cobranza, debe tener conocimientos de los créditos otorgados por la empresa.

El cobrador debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla. El cobrador debe poseer las siguientes cualidades: honestidad, responsabilidad, integridad, creatividad, iniciativa, paciencia entre otros. La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función.

Depende del cobrador que las utilidades de la empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias. El éxito de la cobranza depende del cobrador al desarrollar sistemas para el cobro de las mismas. Un sistema efectivo que incluya procedimientos de seguimiento rutinario de la mayoría de las cuentas en gestión. Sus funciones y responsabilidades son:

- a) Elaborar los programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumpla las metas.
- b) Elaborar el presupuesto mensual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa.
- c) Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- d) Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- e) Llevar el control de sus actividades.
- f) Diseñar formularios y reportes.
- g) Supervisar los procedimientos de cobro.
- h) Llevar el control del grupo de riesgo alto.

2.2.2. Liquidez

2.2.2.1 Liquidez

De acuerdo a Aguilar (2013), la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. A su vez, la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación. También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, como, por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas.

Por su parte, Gurrusblog (1998) citado por Aguilar (2013), refiere que la liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente.

2.2.2.2 Ratios de liquidez

La liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se limitan al análisis del activo y pasivo (Aguilar, 2013).

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés. Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja (Aguilar, 2013).

Principales ratios de liquidez:

a) Liquidez general

Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente.

Una razón de liquidez general mayor a uno indica que parte de los activos circulantes de la empresa están siendo financiados con capitales de largo plazo. Por lo tanto, cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de satisfacer las deudas de corto plazo.

Sin embargo, la presencia de índices de liquidez demasiados altos también puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, causada entre otros, por un exceso de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio.

Es importante mencionar que los índices de liquidez deben interpretarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales. En las empresas con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente estables, es aceptable una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre. Por esto, una razón circulante menor que uno no necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena administración financiera (Aguilar, 2013).

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

b) Prueba ácida

Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Por lo tanto, este índice es mucho más exigente en el

análisis de liquidez, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente.

A este coeficiente se le denomina prueba ácida, por lo tanto, es una medida más directa de la liquidez que la liquidez general, puesto que esta descarta los bienes de cambio del activo corriente y los gastos pagados por anticipado por constituir los activos menos realizables y los más sujetos a pérdida en caso de liquidación del negocio.

Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses. (Aguilar, 2013).

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Cte.} - \text{Existencias} - \text{Gtos. Pag. Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c) Prueba defensiva

Es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes. A este índice se le conoce también como razón de pago inmediato. Normalmente, La prueba defensiva suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente. (Aguilar, 2013).

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

d) Capital de trabajo

Por otro lado, también resulta útil considerar en el análisis de los ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Si bien este dato no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis.

Se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que nos permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño.

Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa y por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos (Aguilar, 2013).

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ciente

Se considera a toda persona que compra un bien o servicio, sobre todo haciéndolo en forma habitual. Persona que utiliza los servicios de otra que se dedica a una determinada actividad o profesión.

Contribuyente

Aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

Crédito

Es la prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura. Concesión de una cantidad por concepto de préstamos con o sin garantía.

Corto Plazo

Período no mayor de un año contado a partir de la fecha del estado de situación financiera.

Cartera

Departamento donde se maneja todo lo relacionado con el descuento de letras, cheques, etc.

Descuento

Rebaja que se hace con una cuenta o sobre un documento por pagar cuyo importe se cobra antes del vencimiento.

Facturas

Son documentos tributarios que los comerciantes envían usualmente a otro comerciante, con el detalle de la mercadería vendida, su precio unitario, el total del valor cancelable de la venta y, si correspondiera, la indicación del plazo y forma de pago del precio.

Gestión Financiera

Es una fase de la administración general que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa.

Operaciones de descuento

En ellas se transfieren uno o varios títulos valores, generalmente facturas, letras de cambio, recibiendo como contraprestación el adelanto del importe de dichos títulos.

Políticas

Proporcionan guías para desarrollar las funciones a las cuales se aplican como una ayuda para tomar decisiones. Sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales, aquella, habrá de realizarse.

Política de Créditos

Es la que determina si procede o no la concesión de un crédito, así como el monto de este.

Rentabilidad

La rentabilidad constituye el resultado de las acciones gerenciales, decisiones financieras y las políticas implementadas en una organización. Fundamentalmente, la rentabilidad está reflejada en la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo, durante un período de tiempo

determinado; aunado a que es un valor porcentual que mide la eficiencia en las operaciones e inversiones que se realizan en las empresas (Nava, 2009). Asimismo, es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Utilidad

La utilidad o pérdida es el resultado de la diferencia entre los ingresos menos costos y gastos que se hayan producido en la empresa como resultado o consecuencia de sus operaciones o actividades. Será utilidad cuando los ingresos sean mayores que los costos y gastos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, debido a que tienen como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario, (Carrasco, 2009).

3.1.2 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental, ya que responde a los diseños no experimentales, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Asimismo, es transeccional, debido a que el fenómeno de estudio se evalúa en un solo periodo.

3.2 POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población es un conjunto grande y completo de individuos, elementos o unidades que presentan características comunes y observables (Carrasco, 2009). La población objetivo en estudio estuvo constituida por los trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, caja, siendo un total de 8.

Así como los registros del efectivo y equivalente de efectivo que se encuentran consignados en el Estado de Situación Financiera anuales (años: 2014 y 2015).

3.2.2 Muestra

Para el presente estudio, no fue necesario obtener una muestra, se trabajó con toda la población.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente

X: Gestión de cuentas por cobrar

Variable Dependiente

Y: Liquidez

Caracterización de las variables

Variable Independiente

X: Gestión de cuentas por cobrar

Indicadores:

X₁: Políticas de cuentas por cobrar

X₂: Control de los procedimientos de cuentas por cobrar

X₃: Técnicas de cuentas por cobrar

Variable Dependiente

Y: Liquidez

Indicadores:Y₁: Liquidez generalY₂: Prueba ácidaY₃: Prueba defensivaY₄: Capital de trabajo

Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable según su función	Tipo de variable	Escala de medición	Indicadores
Gestión de cuentas por cobrar	Independiente	Cualitativa	Ordinal	Políticas de cuentas por cobrar
		Cualitativa	Ordinal	Control de los procedimientos de cuentas por cobrar
		Cualitativa	Ordinal	Técnicas de cuentas por cobrar
Liquidez	Dependiente	Cuantitativa	Ordinal	Liquidez general
				Prueba ácida
				Prueba defensiva
				Capital de trabajo

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

La encuesta estuvo dirigida a los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

El cuestionario estuvo dirigido a los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna.

➤ Validez y Confiabilidad del instrumento

Validez

Este atributo de los instrumentos de la investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión,

veracidad y autenticidad, aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio (Carrasco, 2009).

El instrumento se someterá a la validez de contenido, para verificar si el instrumento mide lo que debe medir.

Confiabilidad

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo. (Carrasco, 2009).

La confiabilidad del instrumento se hizo a través del método de consistencia interna Alfa Cronbach. Al respecto, se obtuvo una muestra piloto.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 1

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert.

Aplicación de Coeficiente de Alpha de Cronbach

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 22 es el siguiente:

Tabla 2

Alpha de Cronbach: Gestión de Cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,932	14

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,932 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión de cuentas por cobrar” es de alta confiabilidad.

Tabla 3

Alpha de Cronbach: Liquidez

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,814	4

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,814 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “liquidez”, es de fuerte confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado la relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, les da consistencia y validez a los resultados de la investigación.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

3.5.1 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hizo mediante el SPSS 22 Edition, y la aplicación del Microsoft Office, el Excel.

3.5.2 Análisis de datos

Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se emplearán: Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Tablas de contingencia; se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Se ha organizado y presentado los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, siendo el análisis de los resultados en base a los datos estadísticos; se utilizó la estadística inferencial, la prueba estadística paramétrica Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias y porcentajes de estos, exponiéndoles siguiendo el orden de presentación de las variables y sus indicadores.

4.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1 Análisis de tablas y figuras de las variables

4.2.1.1 Variable Independiente: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

INDICADOR: POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR

ÍTEM 1: ¿Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa?

Tabla 4

¿Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	12,5	12,5
Casi nunca	3	37,5	50,0
Casi siempre	4	50,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

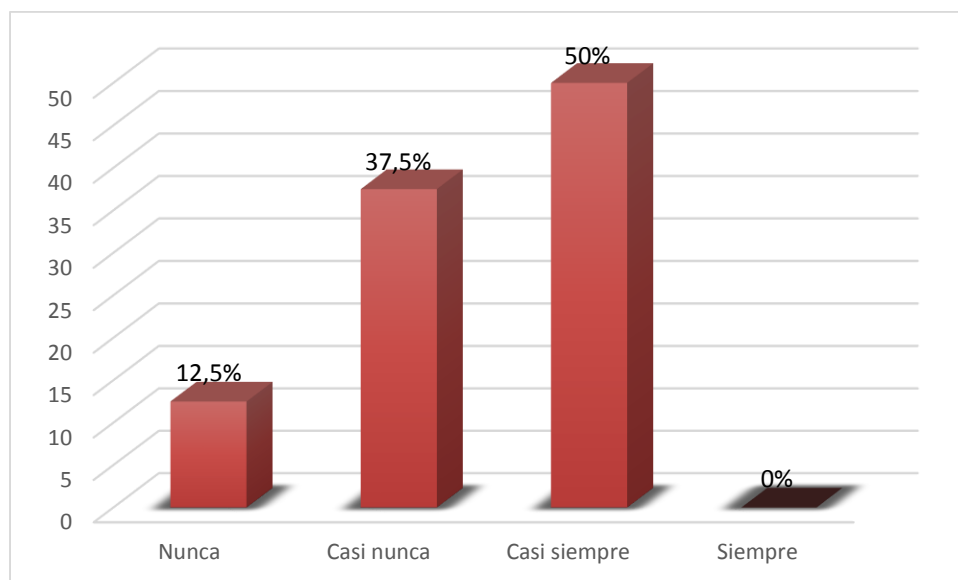


Figura 1: ¿Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa?

Fuente: Tabla 4

Como se observa en la tabla 4 y figura 1, el 12,5% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que nunca las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa. Asimismo, el 37,5% de los encuestados manifiestan que casi nunca y el 50% manifiestan que se realizan casi siempre. Por lo que, se deduce que casi siempre se ajustan las políticas de cuentas por cobrar a las necesidades de la empresa.

ÍTEM 2: ¿Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente?

Tabla 5

¿Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	6	75,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

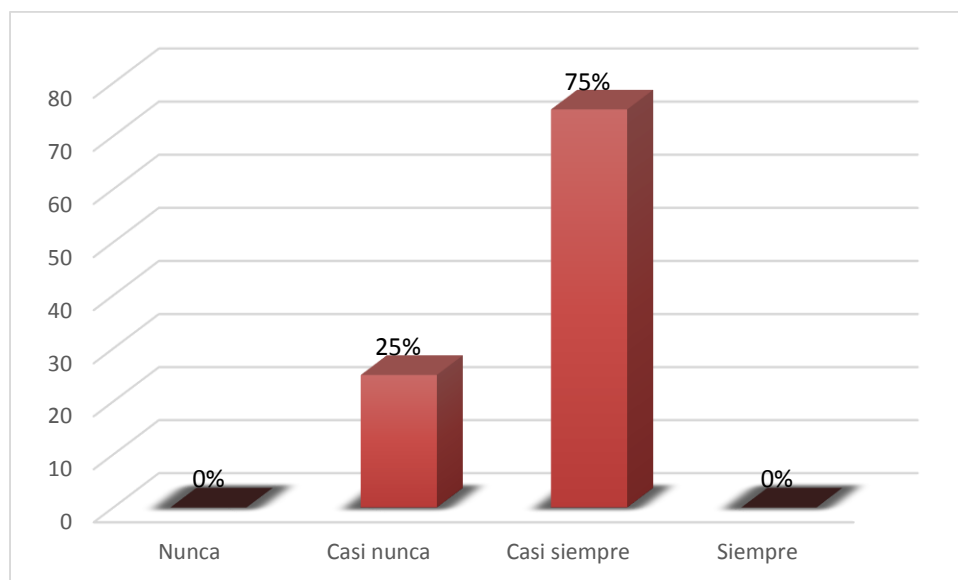


Figura 2: ¿Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente?

Fuente: Tabla 5

Como se observa en la tabla 5 y figura 2, el 25% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente. Asimismo, el 75% de los trabajadores manifiestan que se realiza casi siempre. Por lo que, se deduce que la empresa mayormente implementa de manera adecuada las políticas de cuentas por cobrar.

ÍTEM 3: ¿Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes?

Tabla 6

¿Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	37,5	37,5
Casi siempre	4	50,0	87,5
Siempre	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

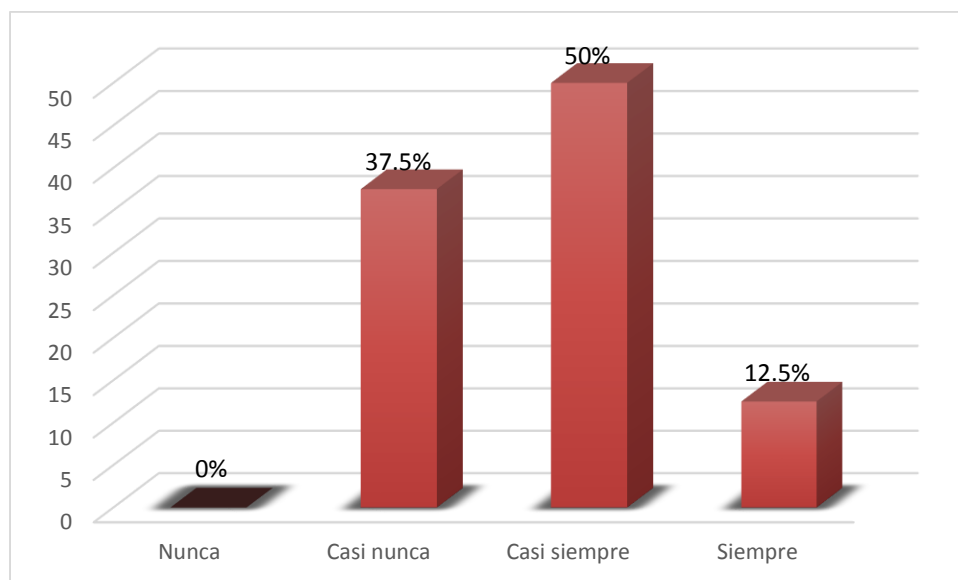


Figura 3: ¿Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes?

Fuente: Tabla 6

Como se muestra en la tabla 6 y figura 3, el 37,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la empresa, refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes. Asimismo, el 50 % de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 12,5 % manifiestan que se realiza siempre. Por lo que, se deduce que casi siempre las políticas de cuentas por cobrar de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, garantizan de manera adecuada el cobro a los clientes.

ÍTEM 4: ¿Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes?

Tabla 7

¿Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	6	75,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

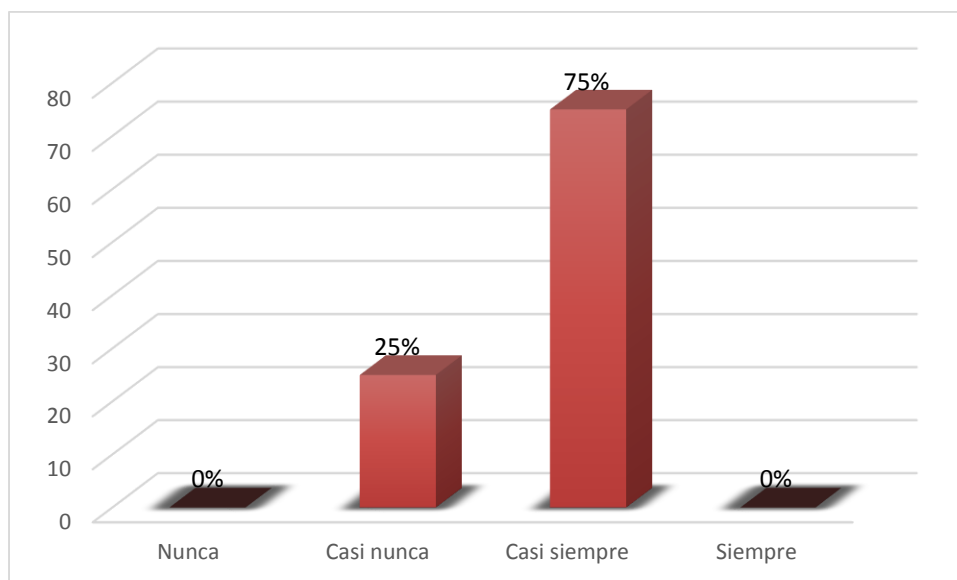


Figura 4: ¿Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes?

Fuente: Tabla 7

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 4, el 25 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes. Asimismo, el 75 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Lo que significa, que las políticas de cuentas por cobrar vencidas de la empresa garantizan casi siempre el debido cobro a los clientes, lo que podría generar en adelante regular liquidez.

INDICADOR: CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR

ÍTEM 5: ¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa?

Tabla 8

¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	37,5	37,5
Casi siempre	5	62,5	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

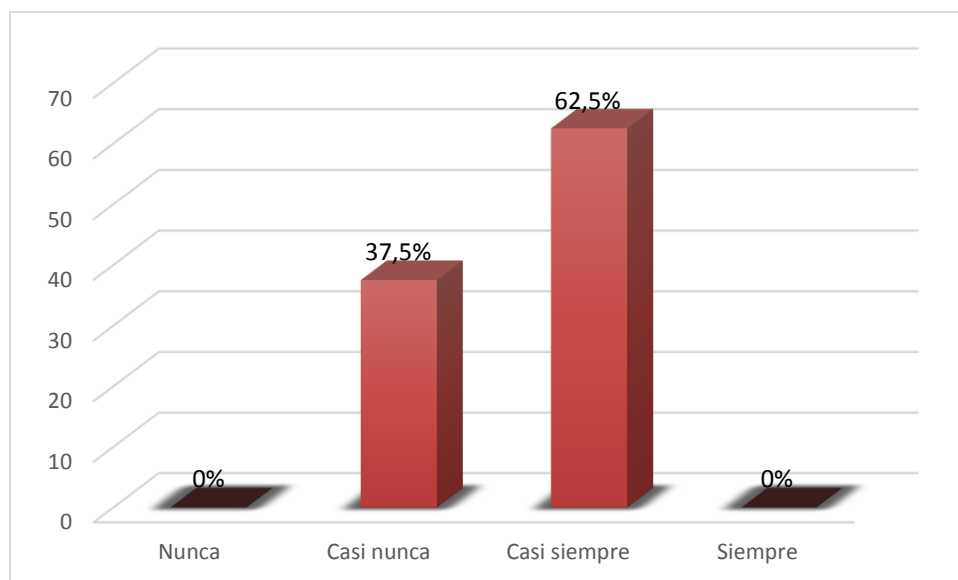


Figura 5: ¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa?

Fuente: Tabla 8

Como se observa en la tabla 8 y figura 5, el 37,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la empresa indican que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa. Asimismo, el 62,5 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por lo que se deduce, que en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, casi siempre el control de los procedimientos de cuentas cobrar están de acuerdo a los objetivos de la empresa, por lo que debería darse mayor importancia a este control.

ÍTEM 6: ¿El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente?

Tabla 9

¿El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	5	62,5	87,5
Siempre	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

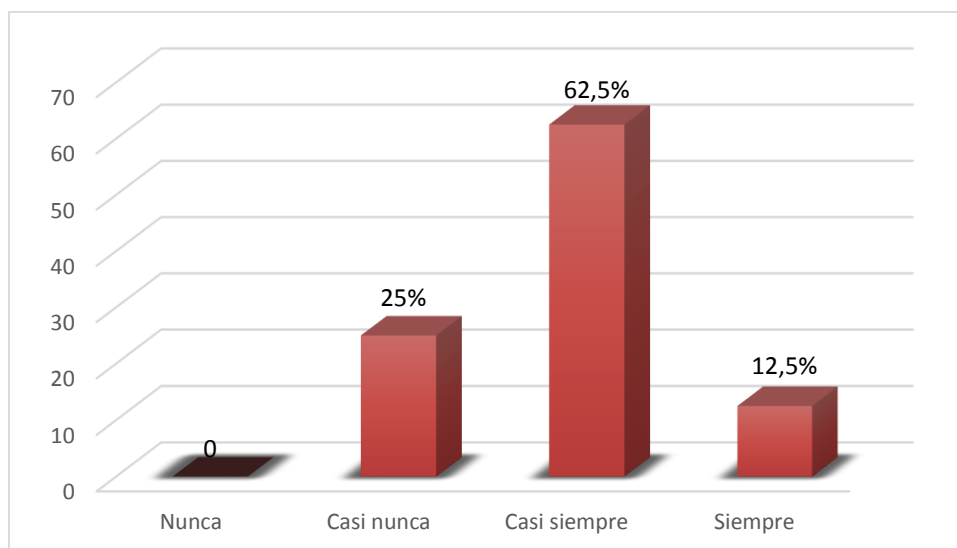


Figura 6: ¿El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito?

Fuente: Tabla 9

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 6, el 25 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente. Asimismo, el 62,5 % de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 12,5 % manifiestan que se realiza siempre. Por lo que se deduce, que el control de procedimientos de cuentas por cobrar se realiza casi siempre, lo que causa que haya un desarrollo medianamente eficiente.

ÍTEM 7: ¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente?

Tabla 10

¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas proveniente de la venta de suministros al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	6	75,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

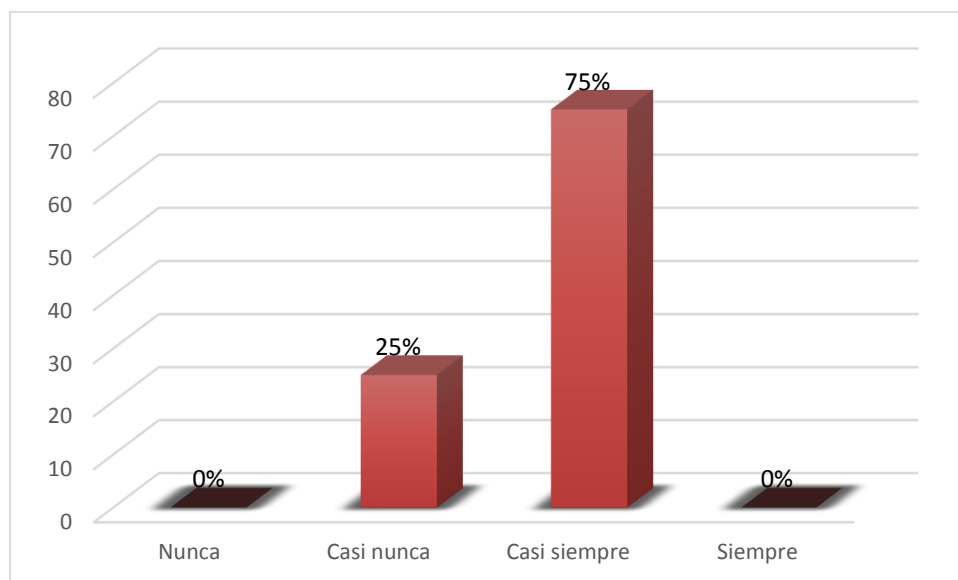


Figura 7: ¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas proveniente de la venta de suministros al crédito?
Fuente: Tabla 10

Como se observa en la tabla 7 y figura 10, el 25 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente, asimismo, el 75 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Al respecto, se deduce que casi siempre se desarrollan eficientemente el control de los procedimientos aplicados sobre las cuentas por cobrar vencidas.

ÍTEM 8: ¿El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente?

Tabla 11

El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	4	50,0	75,0
Siempre	2	25,0	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

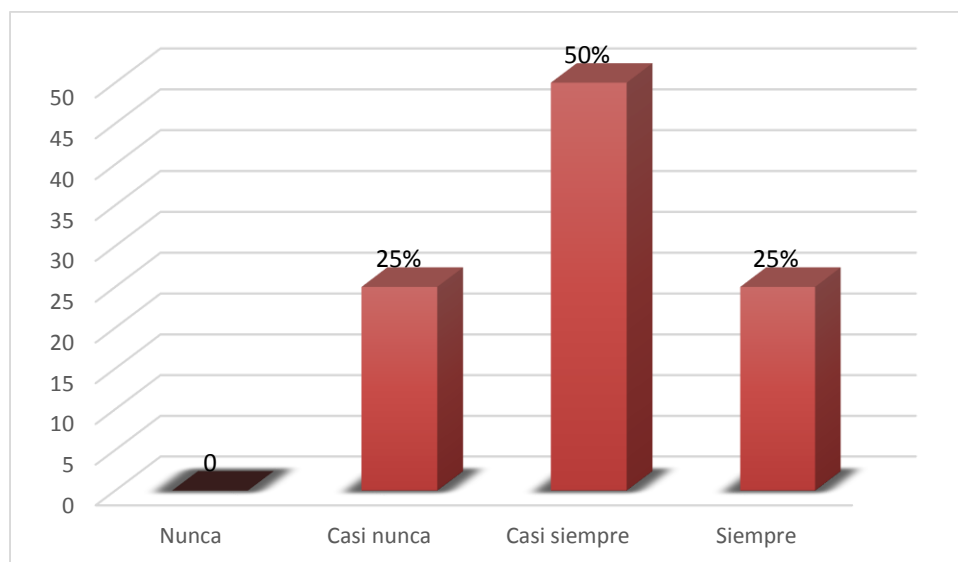


Figura 8: ¿El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito?

Fuente: Tabla 11

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 8, el 25 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los registros de las cuentas por cobrar provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente. Asimismo, el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 25% manifiestan que se realiza siempre. Al respecto, se deduce que casi siempre se controlan los documentos fuentes que sustentan los registros de cuentas por cobrar. Cabe mencionar, que se debería contar con un Manual de crédito que contenga procedimientos específicos a seguir.

ÍTEM 9: ¿La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente?

Tabla 12

¿La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	37,5	37,5
Casi siempre	5	62,5	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

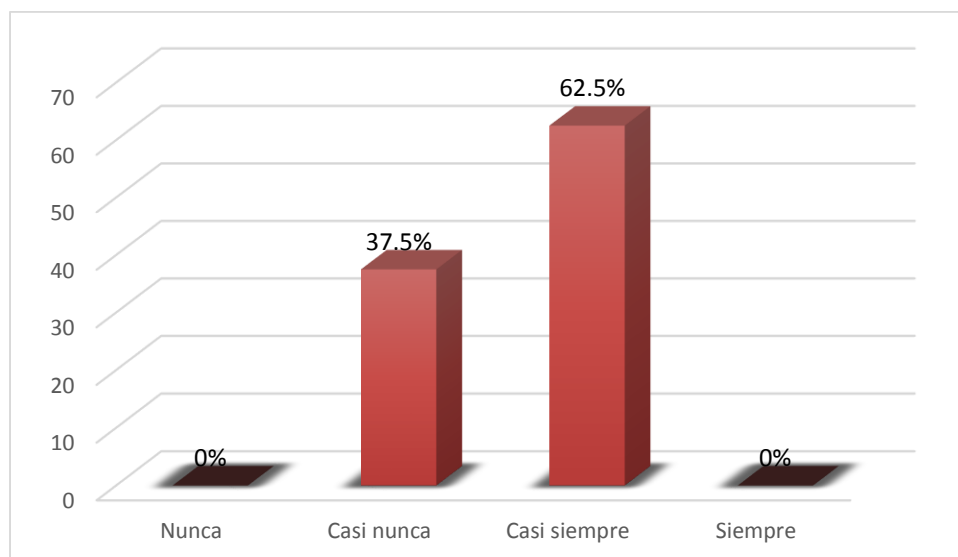


Figura 9: ¿La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito?

Fuente: Tabla 12

Como se observa en la tabla 12 y figura 9, el 37,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca la labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente, asimismo, el 62,5 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por tanto, se deduce que la labor del supervisor de ventas es casi siempre eficiente respecto a los procedimientos dirigidos a las cuentas por cobrar.

ÍTEM 10: ¿La función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente?

Tabla 13

¿La función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			acumulado
Nunca	1	12,5	12,5
Casi nunca	0	0,0	0,0
Casi siempre	6	75,0	87,5
Siempre	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

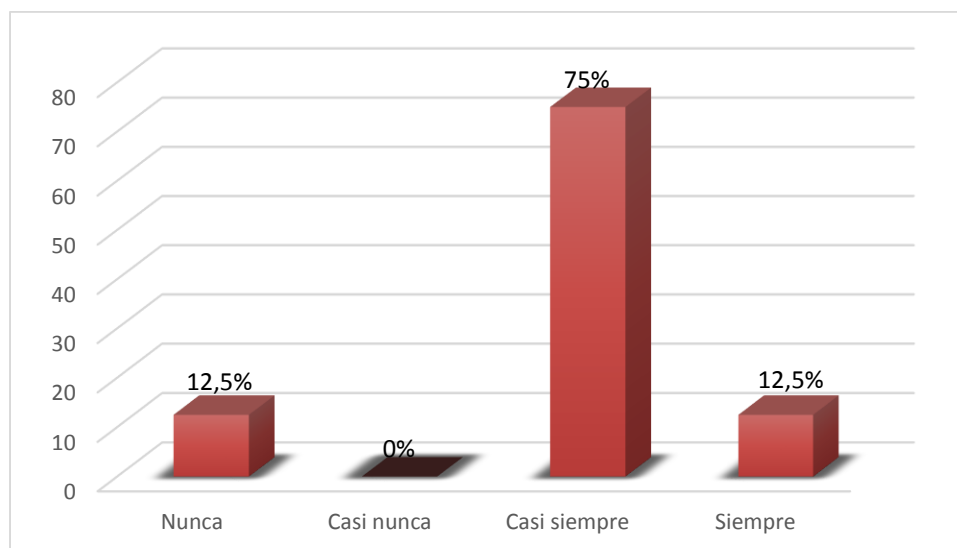


Figura 10: ¿La función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito?

Fuente: Tabla 13

Como se observa en la tabla 13 y figura 10, el 12,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que nunca la función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Asimismo, el 75 % de los encuestados manifiestan que es casi siempre y el 12,5 % manifiestan que se realiza siempre. Por lo antes mencionado, se puede afirmar que, la oficina de contabilidad casi siempre es eficiente respecto a las cuentas por cobrar; por ejemplo, el libro auxiliar de registros de cuentas por cobrar de dicha oficina casi siempre se encuentra actualizado.

ÍTEM 11: ¿El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente?

Tabla 14

¿El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	37,5	37,5
Casi siempre	5	62,5	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

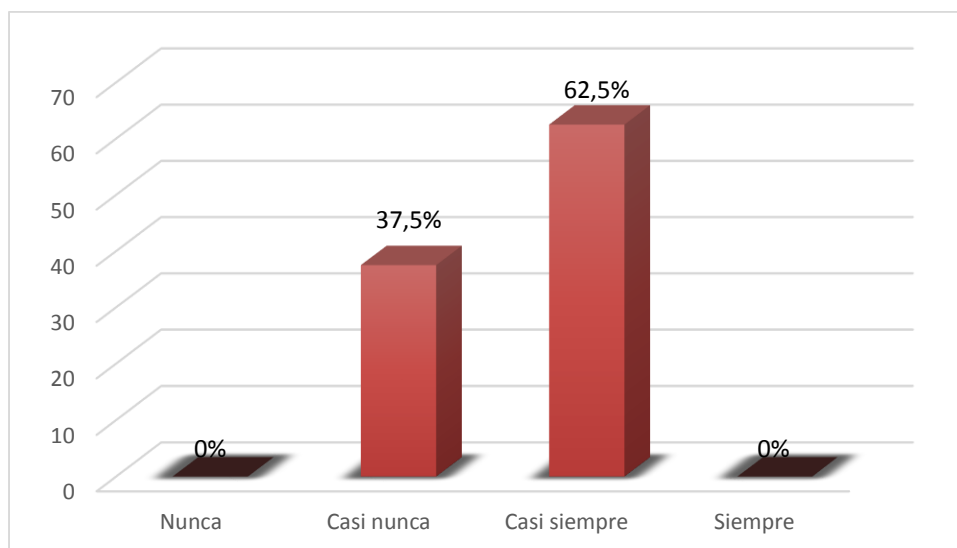


Figura 11: ¿El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito?

Fuente: Tabla 14

Como se observa en la tabla 14 y figura 11, el 37,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Asimismo, el 62,5 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Estos resultados indican, que casi siempre el control de la documentación sustentatoria de cuentas por cobrar es eficiente, lo que origina que se tenga documentación medianamente confiable y oportuna, y esto causa que algunas de las ventas otorgadas al crédito cuentan con regular información sustentada en documentos.

INDICADOR: TÉCNICAS DE CUENTAS POR COBRAR

ÍTEM 12: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio?

Tabla 15

Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	37,5	37,5
Casi siempre	4	50,0	87,5
Siempre	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

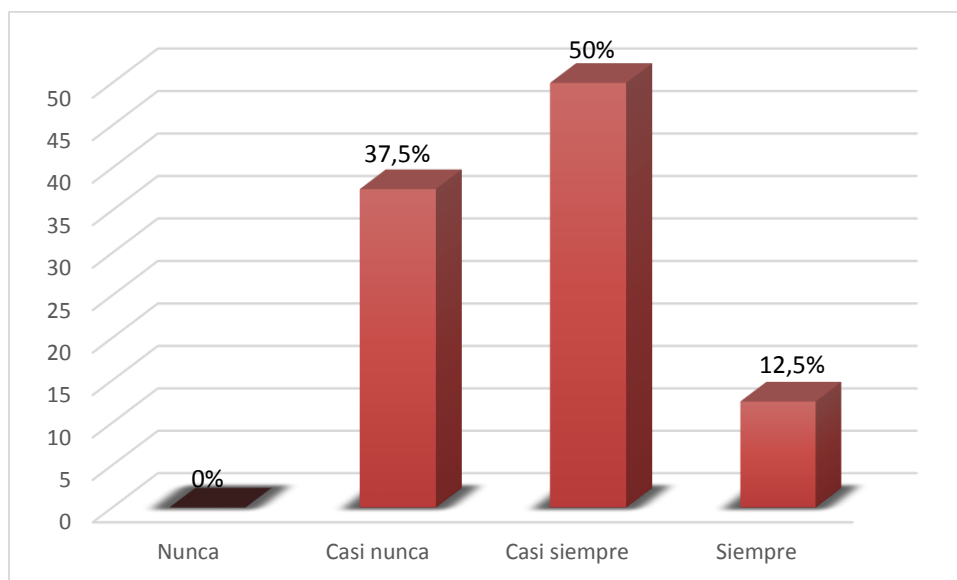


Figura 12: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio?

Fuente: Tabla 15

Como se observa en la tabla 15 y figura 12, el 37,5 % de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la empresa, refieren que casi nunca se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio. Asimismo, el 50 % de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 12,5 % manifiesta que se realiza siempre. Por tanto, se deduce que la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, utiliza casi siempre la técnica fase de recordatorio, lo que causa que mayormente se cumpla de manera eficiente los objetivos y la función de esta fase, que es el de recordar al cliente su deuda pendiente y que se acerque a cancelar lo más pronto posible.

ÍTEM 13: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia?

Tabla 16

¿Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	1	12,5	12,5
Casi siempre	7	87,5	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

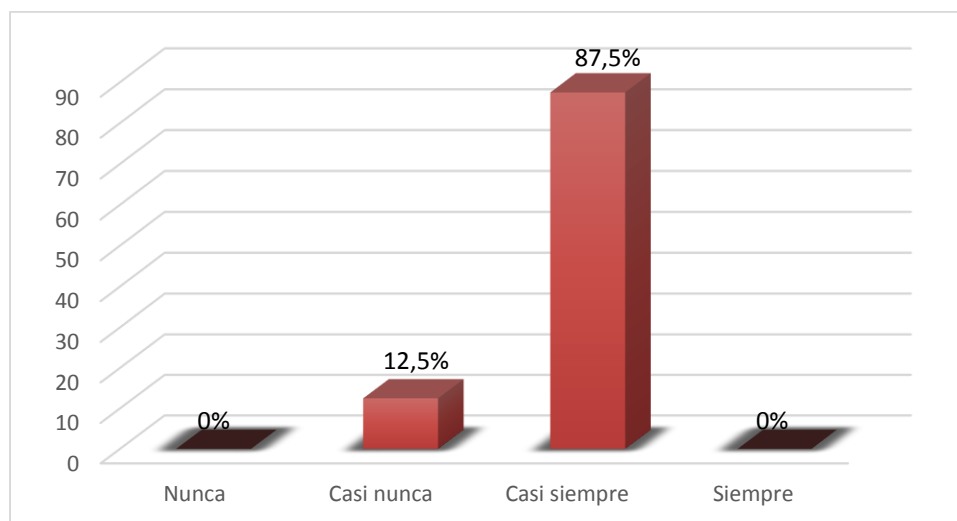


Figura 13: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia?
Fuente: Tabla 16

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 13, el 12,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca se utiliza la técnica denominada fase de insistencia. Asimismo, el 87,5 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por tanto, se deduce que dicha fase se está ejecutando casi siempre, pero que aun así se tienen cuentas pendientes de cobro, esto también se debe a que las normas establecidas para esta fase cambian constantemente. Para esto se debería considerar en ejecutar y a su vez establecer normas que se cumplan en su totalidad y que no sufran cambios repentinos.

ÍTEM 14: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales?

Tabla 17

¿Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	2	25,0	25,0
Casi siempre	6	75,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

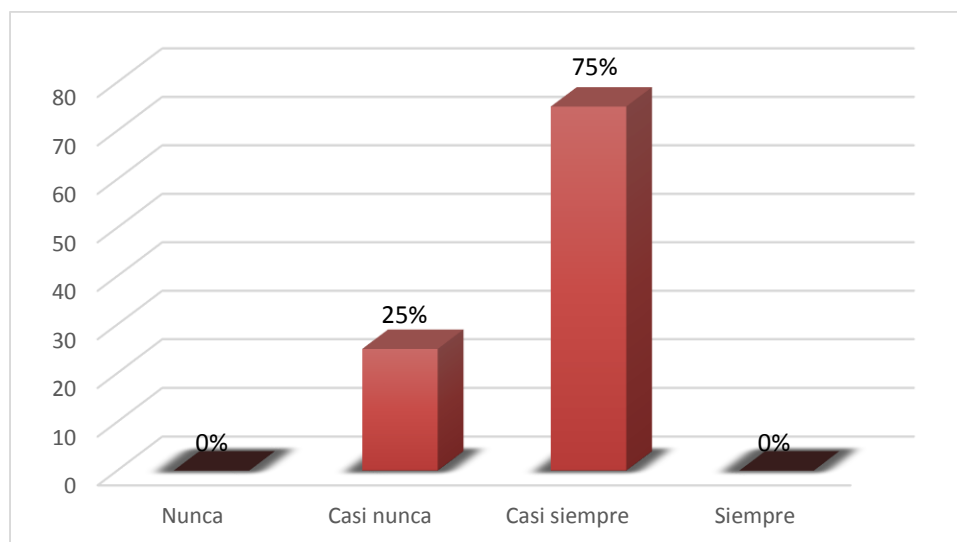


Figura 14: ¿Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales?

Fuente: Tabla 17

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 14, el 25 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales, asimismo, el 75 % de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por lo que, significa que casi siempre se lleva a cabo esta fase sobre aquellos clientes que se niegan a cancelar sus deudas; pero en ocasiones no se obtienen los resultados esperados. Se debe considerar que la fase de acciones legales es una opción bastante extremista, ya que puede ser un procedimiento costoso y que aun así, no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

4.2.1.2 Variable Dependiente: LIQUIDEZ

INDICADOR: LIQUIDEZ GENERAL

ÍTEM 1: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 18

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	7	87,5	87,5
Alto	1	12,5	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

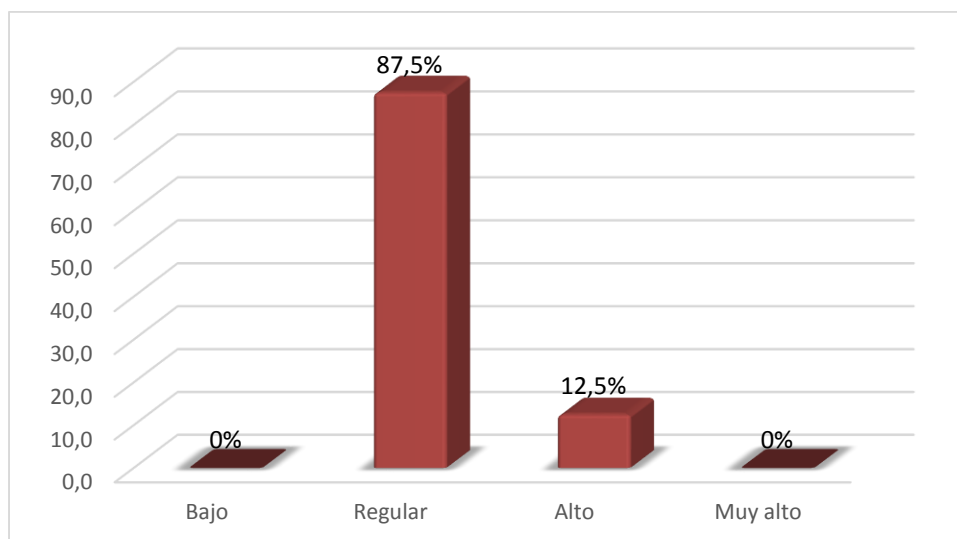


Figura 15: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014?

Fuente: Tabla 18

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, el 87,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la liquidez general fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo, solo el 12,5 % indica que fue alto. Por tanto, se deduce que la empresa unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, de manera regular puede asumir y evitar situaciones de riesgo, como también cumplir con sus obligaciones con terceros.

ÍTEM 2: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito de suministros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 19

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	50,0	50,0
Alto	3	37,5	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

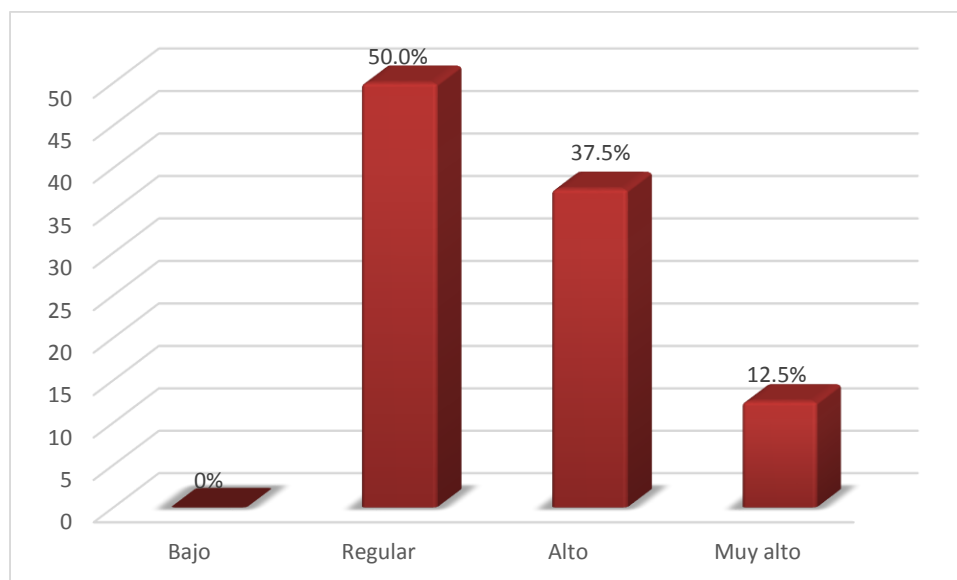


Figura 16: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito?
Fuente: Tabla 19

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 16, el 50 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 37,5 % indica que fue alto y el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Significa que se ha logrado cobrar de manera regular a los clientes por las ventas realizadas al crédito.

ÍTEM 3: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por cobrar vencidas en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 20

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	75,0	75,0
Alto	1	12,5	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

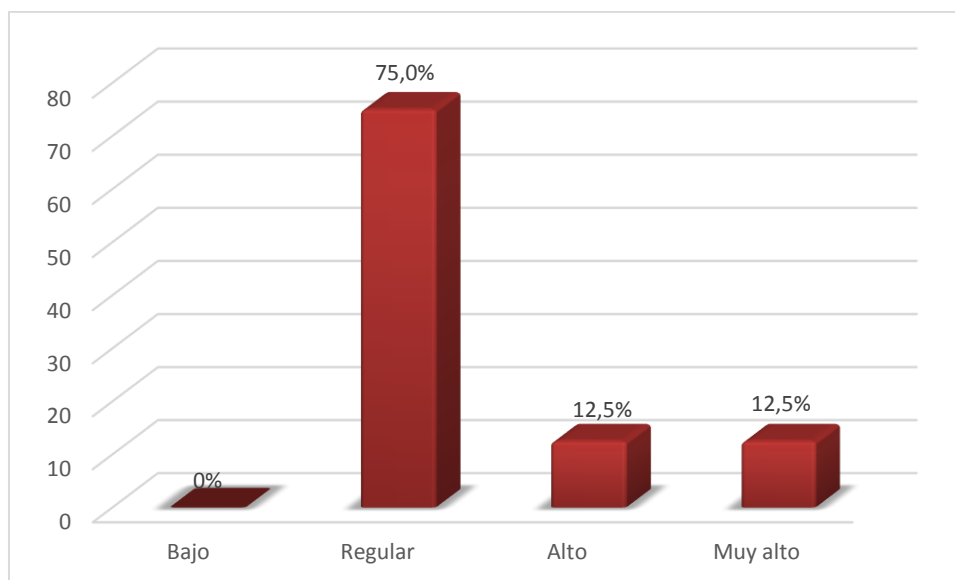


Figura 17: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas?

Fuente: Tabla 20

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 20, el 75 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 12,5 % indica que fue alto y el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Por lo que se determina que, se ha concretizado en forma regular las cuentas por cobrar vencidas que ha tenido la empresa.

ÍTEM 4: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por pagar a terceros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 21

Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	75,0	75,0
Alto	2	25,0	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

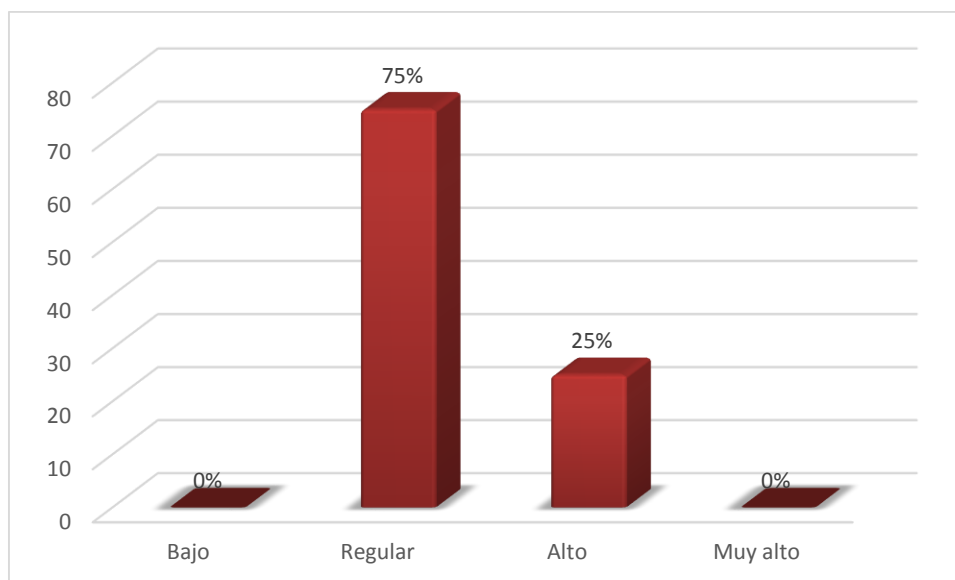


Figura 18: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros?

Fuente: Tabla 21

Como se aprecia en la tabla 21 y figura 18, el 75 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo, el 25 % indica que fue alto. Por lo que se deduce que, la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, tiene regular liquidez para afrontar sus cuentas por pagar a terceros.

INDICADOR: PRUEBA ÁCIDA

ÍTEM 5: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 22

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	62,5	62,5
Alto	3	37,5	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

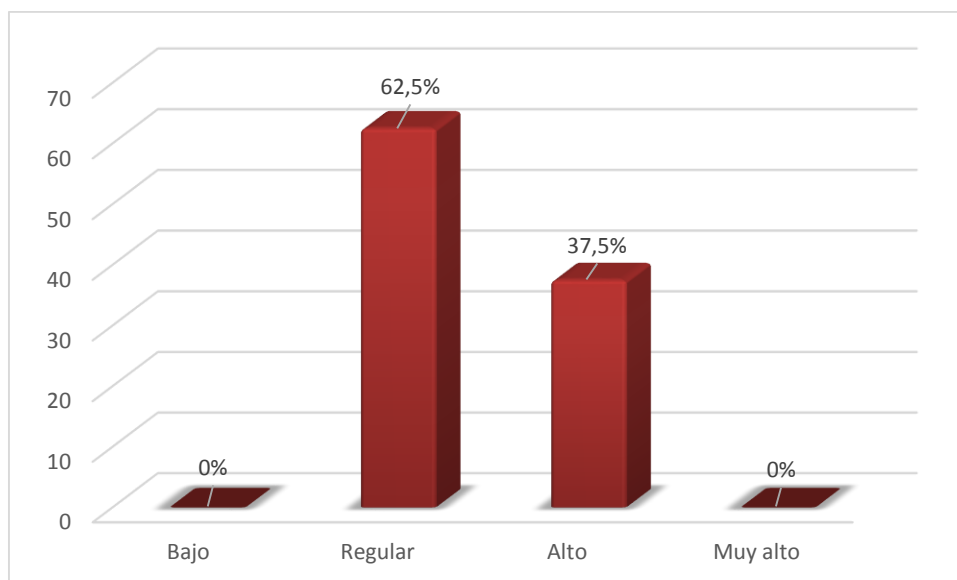


Figura 19: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014?

Fuente: Tabla 22

Como se aprecia en la tabla 22 y figura 19, el 62,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustibles y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la prueba ácida fue regular en el año 2015 con relación al año 2014, y el 37,5 % indica que fue alto. Por lo que, se deduce que la empresa dispone de recursos para cubrir con sus pasivos a corto plazo, mas no en su totalidad.

ÍTEM 6: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 23

¿Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	62,5	62,5
Alto	2	25,0	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

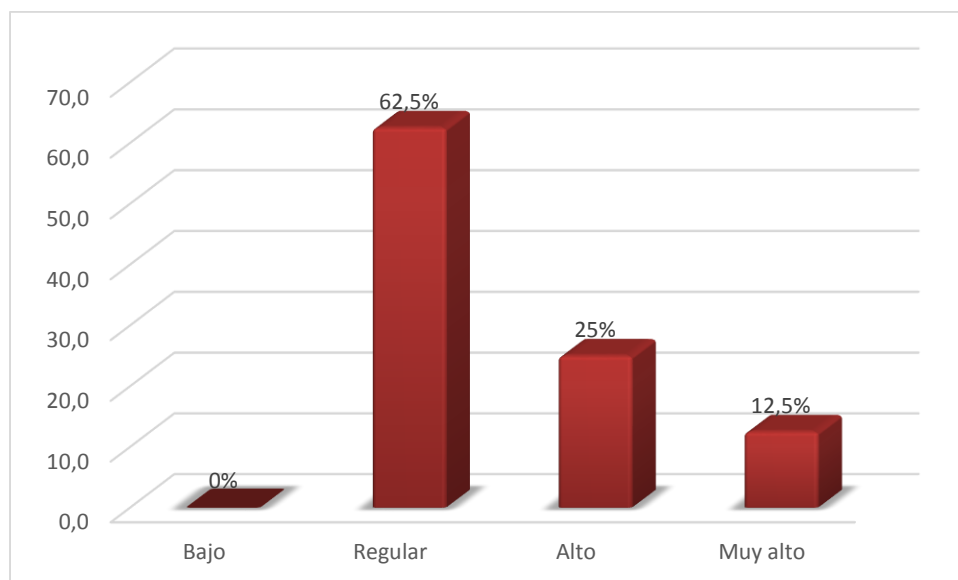


Figura 20: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores?

Fuente: Tabla 23

Como se aprecia en la tabla 23 y figura 20, el 62,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo, el 25 % indica que fue alto y el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Por lo que se determina que la empresa presenta liquidez de forma regular para cumplir con sus obligaciones a proveedores.

ÍTEM 7: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la Ciudad de Tacna?

Tabla 24

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	62,5	63,5
Alto	3	37,5	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	8	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

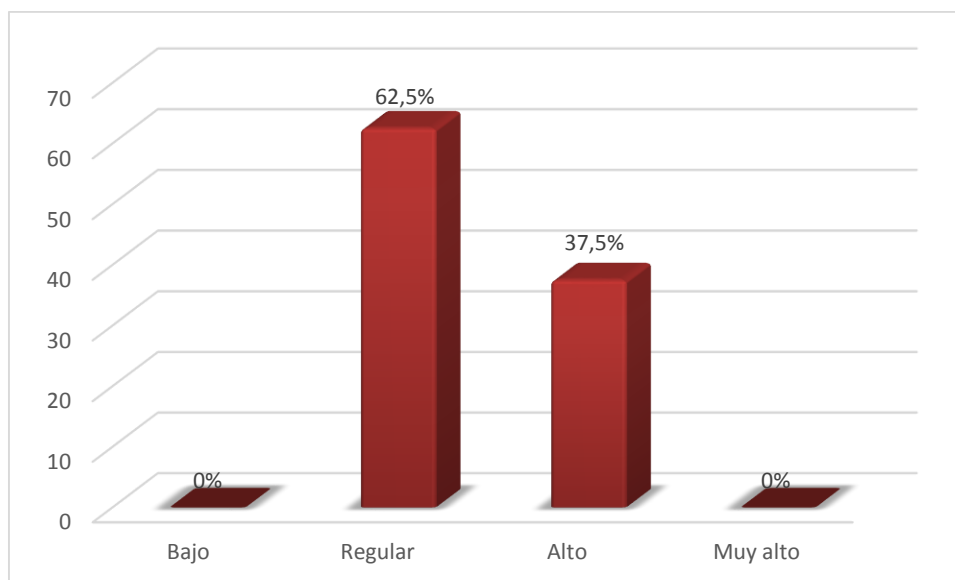


Figura 21: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos?
Fuente: Tabla 24

Como se aprecia en la tabla 24 y figura 21, el 63,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 36,5 % indica que fue alto. Por lo que se deduce que, la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, cuenta con liquidez regularmente suficiente para cumplir con sus obligaciones tributarias.

INDICADOR: PRUEBA DEFENSIVA

ÍTEM 8: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 25

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	50,0	50,0
Alto	2	25,0	75,0
Muy alto	2	25,0	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

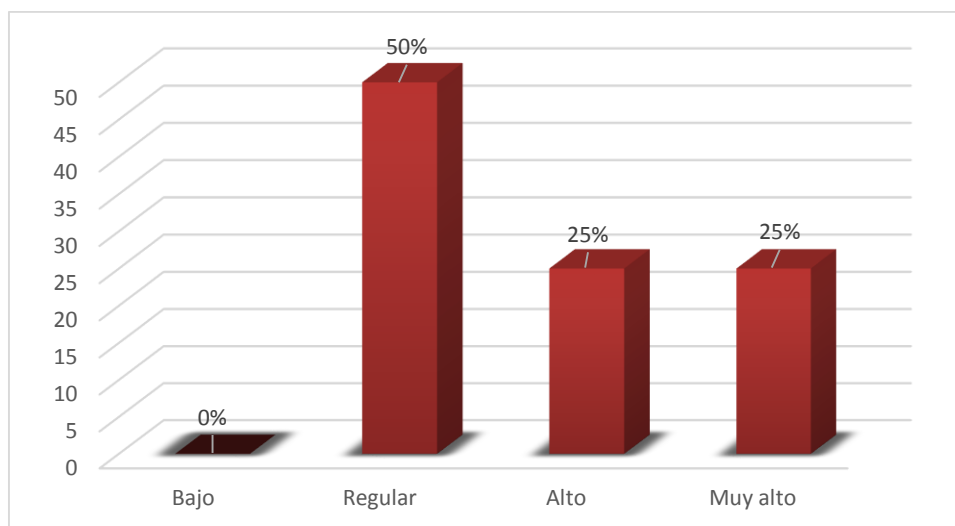


Figura 22: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014?

Fuente: Tabla 25

Como se aprecia en la tabla 25 y figura 22, el 50 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la prueba defensiva fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; el 25 % indica que fue alto; sin embargo, el 25 % refiere que es muy alto. Por lo que se deduce que, la empresa cuenta con liquidez de manera regular para cancelar sus pasivos corrientes en el muy corto plazo.

ÍTEM 9: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 26

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	75,0	75,0
Alto	2	25,0	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	8	100.0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

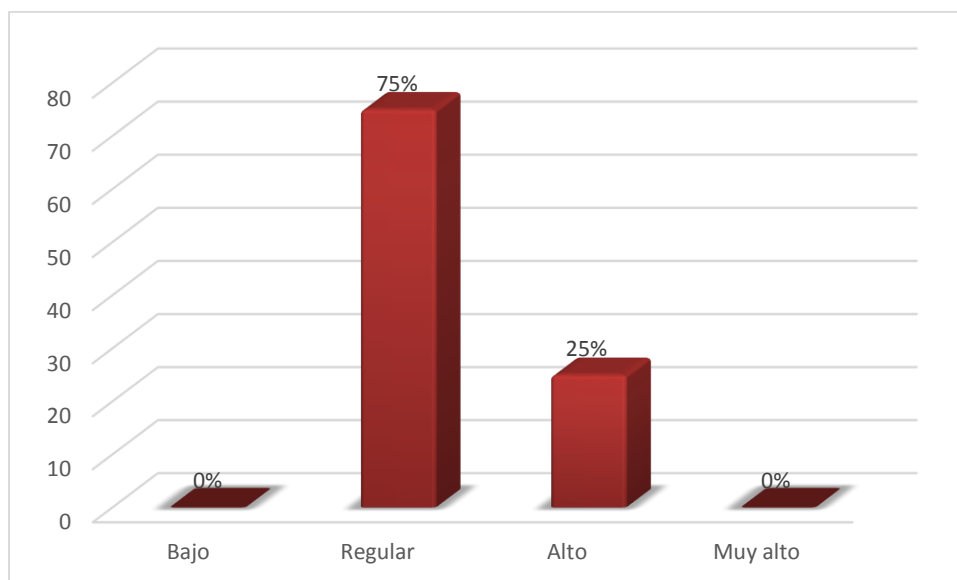


Figura 23: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo?
Fuente: Tabla 26

Como se aprecia en la tabla 26 y figura 23, el 75 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 25 % indica que fue alto. Por lo que se deduce que la empresa cuenta con recursos de forma regular para afrontar y cumplir sus obligaciones de muy corto plazo.

ÍTEM 10: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por pagar a terceros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 27

¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	62,5	62,5
Alto	2	25,0	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

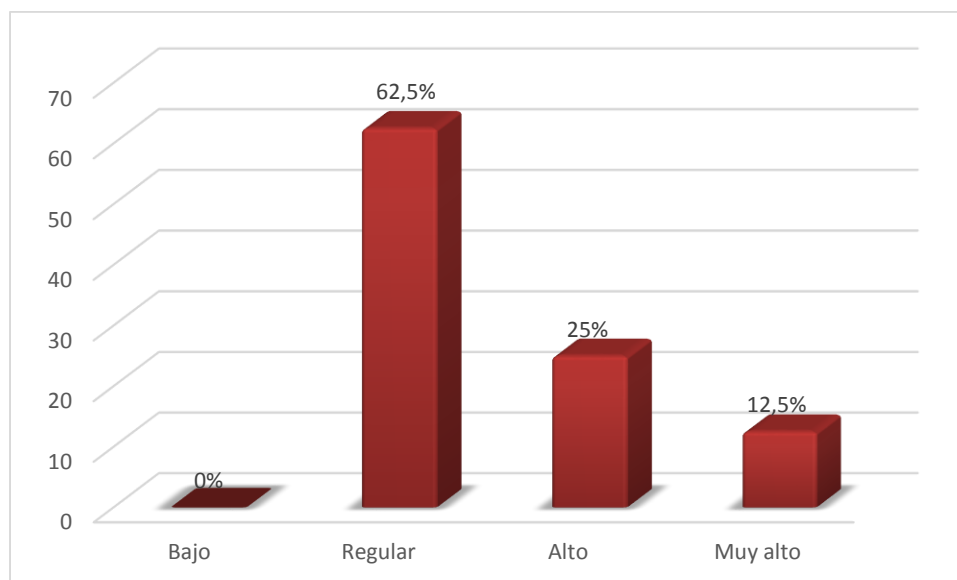


Figura 24: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros?
 Fuente: Tabla 27

Como se aprecia en la tabla 27 y figura 24, el 62,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 25 % indica que fue alto y el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Por lo que se determina que, la empresa cuenta con liquidez regular, para asumir responsablemente, es decir, a tiempo, con sus cuentas por pagar a terceros.

INDICADOR: CAPITAL DE TRABAJO

ÍTEM 11: ¿Cómo considera usted que fue el ratio del capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 28

¿Cómo considera usted que fue el ratio del capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	75,0	75,0
Alto	1	12,5	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

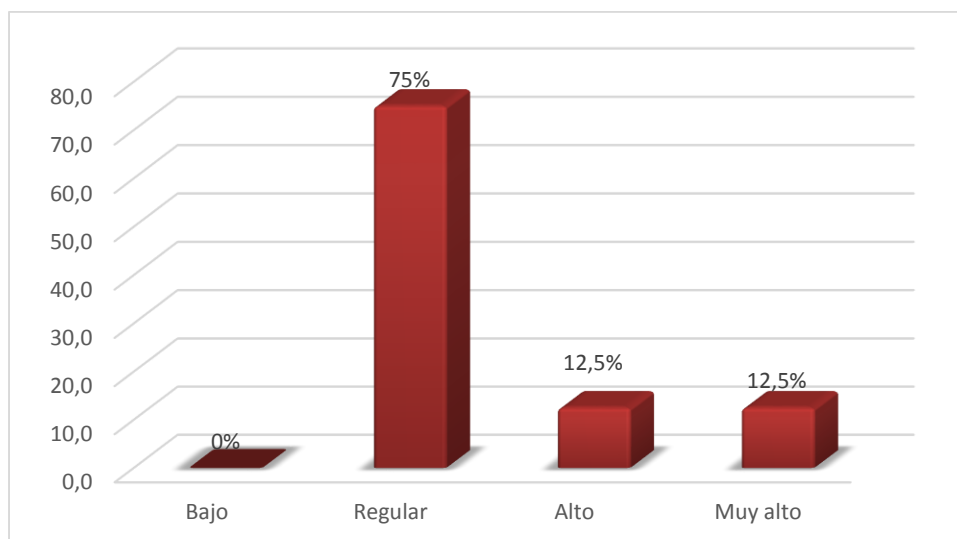


Figura 25: ¿Cómo considera usted que fue el ratio del capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014?

Fuente: Tabla 28

Como se aprecia en la tabla 28 y figura 25, el 75 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que el ratio de capital de trabajo fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; el 12,5 % indica que fue alto; de igual forma, el 12,5 % refieren que es muy alto. Por lo que se deduce que, la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustibles y Lubricantes en la ciudad de Tacna, cuenta con suficiente dinero para poder operar día a día y, a su vez, responder sus obligaciones con terceros.

ÍTEM 12: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 29

¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	7	87,5	87,5
Alto	1	12,5	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

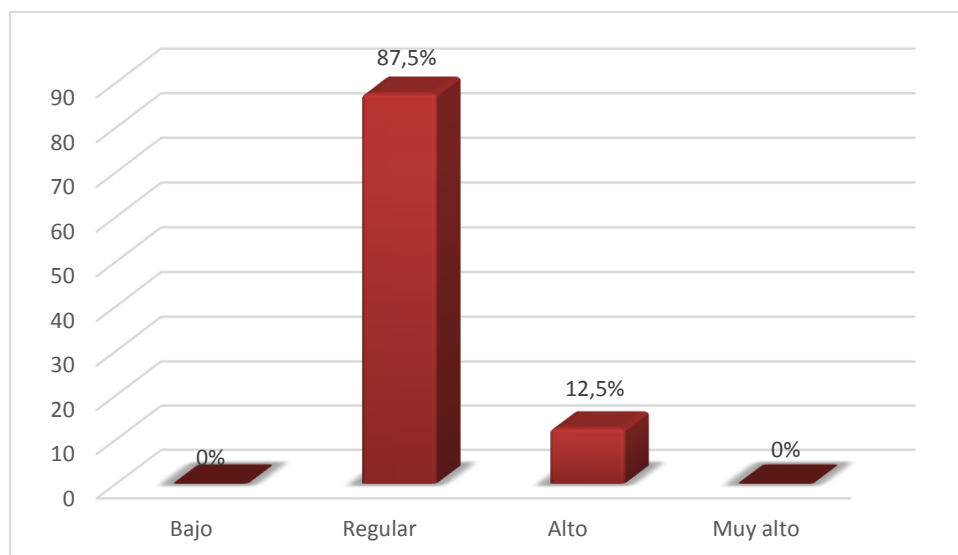


Figura 26: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros?

Fuente: Tabla 29

Como se aprecia en la tabla 29 y figura 26, el 87,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustibles y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 12,5 % indica que fue alto. Por lo que se deduce que la empresa posee regular liquidez para afrontar y cumplir con sus obligaciones relacionadas con los seguros.

ÍTEM 13: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 30

¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	50,0	50,0
Alto	3	37,5	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

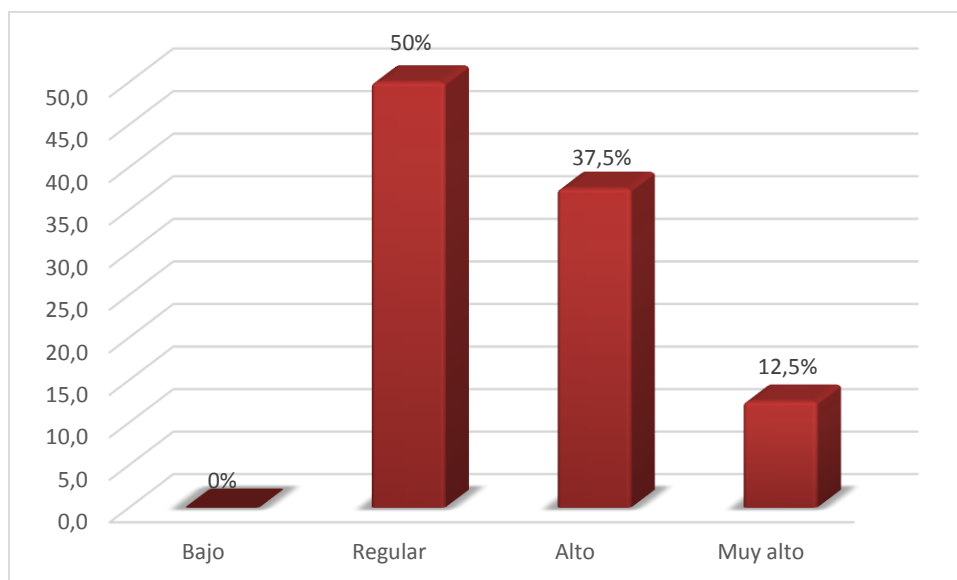


Figura 27: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores?
Fuente: Tabla 30

Como se aprecia en la tabla 30 y figura 27, el 50 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 37,5 % indica que fue alto y el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Por lo que se determina que, la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustibles y Lubricantes en la ciudad de Tacna, dispone de liquidez regularmente suficiente, por lo que podrá cumplir de manera regular sus obligaciones con los trabajadores.

ÍTEM 14: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?

Tabla 31

¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	75,0	75,0
Alto	1	12,5	87,5
Muy alto	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

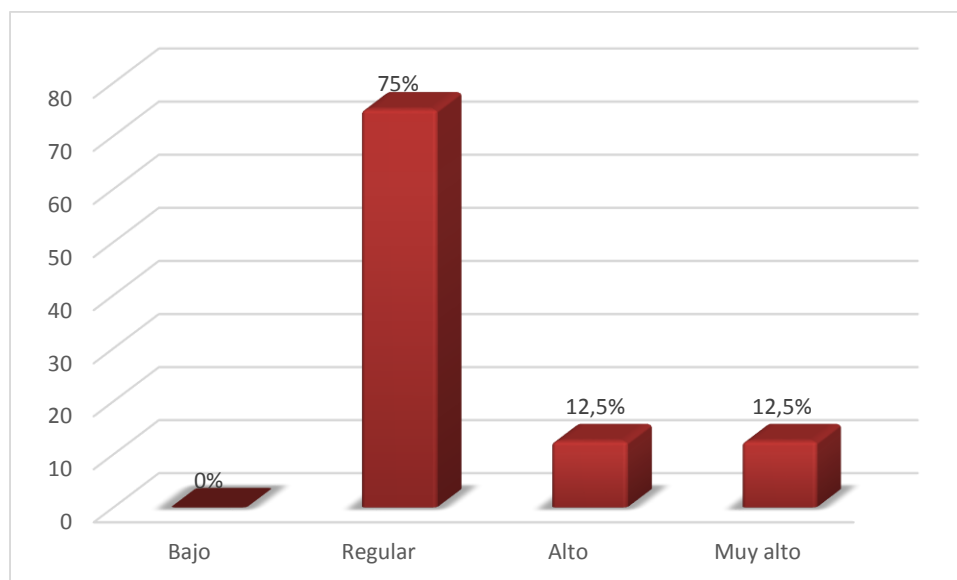


Figura 28: ¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres?
Fuente: Tabla 31

Como se aprecia en la tabla 31 y figura 28, el 75 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustibles y Lubricantes en la ciudad de Tacna, consideran que el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres fue regular en el año 2015 con relación al año 2014; sin embargo el 12,5 % indica que fue alto e igualmente el 12,5 % manifiestan que fue muy alto. Por lo que se deduce, que posee suficiente dinero para cumplir con sus obligaciones relacionadas a los alquileres.

4.2.1.3 Análisis de los ratios de Liquidez:

Evaluación de los ratios de liquidez de estado de situación financiera de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes, en la ciudad de Tacna.

Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y

Lubricantes en la ciudad de Tacna

Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre

(Expresado en nuevos soles)

	2015	2014		2015	2014
Activos			Pasivos y Patrimonio		
Activos Corrientes			Pasivos Corrientes		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	136 525,00	9 664,00	Tributos por Pagar	4 562,00	6 945,00
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	108 599,00	200 223,00	Cuentas por Pagar Comerciales	30 849,00	45,483,00
Existencias	14 280,00	1 130,00	Otras Cuentas por Pagar	87 738,00	83,992,00
Gastos Pagados por Anticipado	6 135,00	9 647,00	Otros Pasivos	7 555,00	9,500,00
Total Activos Corrientes	265 539,00	220 665,00	Total Pasivos Corrientes	130 704,00	145 920,00
Activos No Corrientes			Pasivos No Corrientes		
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	311 054,00	185 128,00	Otras Cuentas por Pagar	1 713,00	1 109,00
Inversiones	54 637,00	54 637,00	Total Pasivos No Corrientes	1 713,00	1 109,00
Otras Cuentas por Cobrar	71 645,00	67 102,00	Total Pasivos	132 417,00	147 029,00
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	2 806,00	121 833,00	Patrimonio		
Depreciación Acumulada	-101 284,00	-133 850,00	Capital Emitido	351 496,00	351 496,00
Otros Activos	337 540,00	371 581,00	Resultados Acumulados	415 660,00	353 308,00
Total Activos No Corrientes	676 398,00	666 430,00	Resultado del Ejercicio	42 364,00	35 262,00
			Total Patrimonio	809 520,00	740 066,00
TOTAL DE ACTIVO	941 937,00	887 095,00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	941 937,00	887 095,00

- 1. Ratio de Liquidez:** La empresa cuenta con S/. 2,03 y S/. 1,51 nuevos soles por cada nuevo sol que adeuda para pagar en el año 2015 y 2014 respectivamente. De lo cual podemos deducir que la liquidez corriente en ambos ejercicios es positiva, y a su vez la liquidez general en el 2015 ha mejorado con respecto al año anterior.

- 2. Ratio Prueba Ácida:** Con respecto a la prueba ácida de la empresa podemos encontrar que es de 1,88 y 1,50 veces. Es decir, que por cada sol de deuda la empresa tiene S/. 1,88 y S/. 1,50 nuevos soles para afrontarla en el año 2015 y 2014 respectivamente. Haciendo una comparación en los años mencionados, vemos que se ha producido una mejora en el año 2015 respecto al año 2014, la solvencia de corto plazo ha mejorado.

- 3. Ratio Prueba Defensiva:** La prueba defensiva aplicada indica que las obligaciones a corto plazo en el 2015 es inferior a los recursos disponibles de la empresa, lo que sucede contrariamente en el 2014. Es decir, que por cada sol de deuda se cuenta con S/. 1,04 y S/. 0,07 en el año 2015 y 2014 respectivamente. Comparando

con la razón del año 2015 con el del 2014 la empresa ha mejorado en su posición de liquidez de muy corto plazo

- 4. Ratio de Capital de Trabajo:** La empresa muestra un capital de trabajo positivo de S/. 134 835,00 y S/. 74 745,00 nuevos soles, tanto para el año 2015 como para el 2014; lo que quiere decir que en el año 2015 hay un margen apreciable para invertir, lo que dependerá también si las cuentas por cobrar son recuperables en plazos razonablemente cortos. Comparando esta información con el año 2014, vemos que el capital de trabajo en el 2015 ha aumentado y mejorado en relación con el año anterior.

4.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

1.- Planteo de hipótesis

Ho: La gestión de cuentas por cobrar no influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

Ha: La gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la H_0 . Si Valor $p < 0,05$, se rechaza H_0 .

3.- Estadística para contrastar la hipótesis

Correlaciones

		Nivel de Liquidez
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	0,731
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	8

4.- Interpretación

Como el Valor $p = 0,000 < 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se puede afirmar, con un 95 % de probabilidad que:

- a) La gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

1.- Planteo de hipótesis

Ho: Las políticas de cuentas por cobrar no influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

Ha: Las políticas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la Ho. Si Valor $p < 0,05$, se rechaza Ho

3.- Estadística para contrastar hipótesis

Correlaciones

		Nivel de Liquidez
Políticas	Correlación de Pearson	0,684
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	8

4.- Interpretación

Como el Valor $p = 0,000 < 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula y podemos afirmar, con un 95 % de probabilidad que:

- a) Las políticas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

1.- Planteo de hipótesis

Ho: El control de los procedimientos de cuentas por cobrar no influye significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

Ha: El control de los procedimientos de cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la H_0 . Si Valor $p < 0,05$, se rechaza H_0

3.- Estadística para contrastar hipótesis

Correlaciones

		Nivel de Liquidez
Control	Correlación de Pearson	0,818
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	8

4.- Interpretación

Como el Valor $p = 0,000 < 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula y podemos afirmar, con un 95 % de probabilidad que:

- a) El control de los procedimientos de cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal

Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

1.- Planteo de hipótesis

Ho: Las técnicas de cuentas por cobrar no influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

Ha: Las técnicas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la Ho. Si Valor $p < 0,05$, se rechaza Ho

3.- Estadística para contrastar hipótesis

Correlaciones

		Nivel de Liquidez
Técnicas	Correlación de Pearson	0,711
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	8

4.- Interpretación

Como el Valor $p = 0,000 < 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula y podemos afirmar, con un 95 % de probabilidad que:

- a) Las técnicas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que las políticas de cuentas por cobrar casi nunca se ajustan a las necesidades de la empresa en un 37,5 % y casi siempre en un 50 %; por lo que, se deduce que casi siempre se ajustan las políticas de cuentas por cobrar a las necesidades de la empresa. Asimismo, se determinó que las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente casi siempre en un 75 %; por lo que, se deduce que la empresa tiene que implementar de manera adecuada las políticas de cuentas por cobrar. Por otro lado, se determinó que las políticas de cuentas por cobrar casi nunca garantizan el cobro a los clientes en un 37,5 % y casi siempre en un 50 %; por lo que, se deduce que casi siempre las políticas de cuentas por cobrar de la empresa, garantizan de manera adecuada el cobro a los clientes. Asimismo, se determinó que las políticas de cuentas por cobrar vencidas casi siempre garantizan el cobro a los clientes en un

75 %; lo que significa, que las políticas de cuentas por cobrar vencidas de la empresa garantizan casi siempre el debido cobro a los clientes, lo que podría generar en adelante regular liquidez. Tales resultados se relacionan con Noriega (2011), quien en su estudio "*Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala*", concluyó que en el análisis financiero efectuado en el capítulo 4 de su informe, incluyó un análisis de escenarios que resultó ser una propuesta de políticas de crédito adecuadas al giro del negocio, que se ajusta a sus necesidades y también eleva sus utilidades. Se realizó un análisis de cuentas vencidas y se evidenció que durante el período 2007-2009, hubo evasión al manejo y control de cuentas vencidas. A su vez, los resultados obtenidos se relacionan con Lizárraga (2010), quien en su estudio "*Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*", concluyó que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles razonables de cuentas por cobrar que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito: Límites de crédito y Riesgo de morosidad. De lo anterior, se puede determinar que las políticas de cuentas por cobrar de la Empresa Unipersonal Transportista

Distribuidor de Combustible y Lubricantes casi siempre se ajustan en su totalidad a las necesidades de la empresa y, por ende, en la mayoría de casos se obtiene el debido cobro a los clientes, lo que podría llevar, a largo plazo, a convertirse en una debilidad para la empresa, perjudicándola en su liquidez. La empresa debe establecer políticas de cuentas por cobrar que sean una guía clara donde le permita tomar decisiones con respecto a las situaciones que puedan presentarse.

Se determinó que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa, en un 37,5 % y casi siempre en un 62,5 %; por lo que se deduce, que en la empresa, casi siempre el control de los procedimientos de cuentas por cobrar están de acuerdo a los objetivos de la empresa, por lo que se debería dar mayor importancia a este control. Asimismo, se determinó que casi siempre el control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente en un 62,5 %; por lo que se deduce, que el control de procedimientos de cuentas por cobrar se realiza casi siempre, lo que ayuda a que haya un desarrollo medianamente eficiente. Por otro lado, se determinó que casi siempre el control de

los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrollan eficientemente en un 75%; por ello se deduce, que casi siempre se desarrollan eficientemente el control de los procedimientos aplicados sobre las cuentas por cobrar vencidas. A su vez, se determinó que casi siempre el control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente en un 50 %; al respecto, se deduce que casi siempre se controlan los documentos fuentes que sustentan los registros de cuentas por cobrar. Cabe mencionar, que se debería contar con un Manual de crédito que contenga procedimientos específicos a seguir. Asimismo, se determinó que casi nunca la labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente en un 37,5 % y casi siempre en un 62,5 %; por tanto, se deduce que la labor del supervisor de ventas es casi siempre eficiente respecto a los procedimientos dirigidos a las cuentas por cobrar. A su vez, se determinó que casi siempre la función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente, en un 75 %; esto indica que, la oficina de contabilidad casi siempre es eficiente respecto a las cuentas por cobrar; por

ejemplo, el libro auxiliar de registros de cuentas por cobrar de dicha oficina, casi siempre se encuentra actualizado. También, se determinó que casi nunca el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente en un 37,5 % y casi siempre en un 62,5 %; estos resultados indican, que casi siempre el control de la documentación sustentatoria de cuentas por cobrar es eficiente, lo que origina que se tenga documentación medianamente confiable y oportuna, y esto causa que algunas de las ventas otorgadas al crédito cuentan con regular información sustentada en documentos. Tales resultados se relacionan con Malavé (2005) quien en su estudio *“Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo Mayo-septiembre 2005”*, concluyó que la unidad de contabilidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos lo que origina que la empresa no responda a las características de su objeto social el cual es brindarles un buen servicio a sus clientes (particulares y organismos Oficiales Centralizados y Descentralizados; así como también que el personal no conozca sus funciones. Asimismo, se relaciona con Aranda y Sangoloquí (2010), quienes en su estudio *“La administración de*

cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar”, concluyeron que inicialmente se realizó un análisis del estado actual de la empresa, en relación a la administración de cuentas por cobrar, identificando a los encargados de realizar la gestión de crédito y cobranza, además de los métodos y procedimientos utilizados. Además, se relaciona con Noriega (2011), quien en su estudio *“Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala”*, concluyó que se necesita reforzar el sistema de cobranza en las empresas maquiladoras de prendas de vestir, incluyendo la modernización de las formas y medios de cobro, para que logren una recuperación máxima de capital luego de cumplir con una administración eficiente de cartera. La administración eficiente de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito acorde del giro del negocio, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar. Adicionalmente, se relaciona con González. & Vera (2013), quienes en su estudio *“Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa*

Hierros San Félix CA, periodo 2011”, concluyeron que no se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranza. Por ello, se determina que el control de procedimientos de cuentas por cobrar de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes, casi siempre están de acuerdo a los objetivos de la empresa, así mismo, se deduce que es necesario implementar medidas que aseguren el correcto control de dichos procedimientos. Es necesario mencionar que existe casi siempre un control de los registros de las cuentas por cobrar y la supervisión para que estos se cumplan en su totalidad.

Se determinó que casi nunca se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio en un 37,5 % y casi siempre en un 50 %; por tanto, se deduce que la empresa, utiliza casi siempre la técnica fase de recordatorio, lo que causa que mayormente se cumpla de manera eficiente los objetivos y la función de esta fase, que es el de recordar al cliente su deuda pendiente y que se acerque a cancelar lo más pronto posible. A su vez, se determinó que casi siempre se utiliza la técnica denominada fase de insistencia en un 87,5 %; por tanto, se deduce que dicha fase se está ejecutando casi siempre, pero que aun

así se tienen cuentas pendientes de cobro, esto también se debe a que las normas establecidas para esta fase cambian constantemente. De igual manera, se determinó que casi siempre se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales en un 75 %; lo que, significa que casi siempre se lleva a cabo esta fase sobre aquellos clientes que se niegan a cancelar sus deudas; y en ocasiones no se obtienen los resultados esperados. Se debe considerar que la fase de acciones legales es una opción bastante extremista, ya que puede ser un procedimiento costoso y que aun así, no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. Estos hallazgos se relacionan con los hallazgos de Lizárraga (2010), quien en su estudio "*Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*", concluyó que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar. Asimismo, Malavé (2005), en su estudio "*Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo Mayo-septiembre 2005*", encontró que las cuentas por cobrar son

conciliadas anualmente. Estas conciliaciones se logran a través de una serie de procedimientos; emisión y consignación de los memorándum, recaudación y transcripción de la información que permite detectar si existe alguna diferencia y proceder a realizar el análisis y su respectivo informe si es necesario. Así como los procedimientos, emisión y consignación no son del todo eficaces, eventualmente existe deficiencia en la práctica de enviar estados de cuentas y confirmaciones a los organismos, como también estos son negligentes en el pago del compromiso adquirido. Por lo antes mencionado, se puede determinar que la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes tiene interés en concretizar los cobros pendientes, pero emplea casi siempre las técnicas de: fase de recordatorio, insistencia y de acciones legales. Es necesario que estas fases cumplan sus objetivos y funciones en su totalidad, para que la empresa logre los cobros respectivos de las ventas realizadas al crédito.

Con respecto a la liquidez general se determinó que fue regular en un 87,5 %; por tanto, se deduce que la empresa, de manera regular pueda asumir y evitar situaciones de riesgo, como también cumplir con sus obligaciones con terceros. De igual manera se determinó que

el ratio de la liquidez general con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito fue regular en 50 %; lo que significa que, se ha logrado cobrar de manera regular a los clientes por las ventas realizadas al crédito. Asimismo, se determinó que el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por cobrar vencidas fue regular en un 75 %; por lo que se determina que, se ha concretizado en forma regular las cuentas por cobrar vencidas que ha tenido la empresa. Por otro lado, se determinó que en un 75 % el ratio de la liquidez general con respecto a las cuentas por pagar a terceros fue regular; por lo que se deduce que tiene regular liquidez para afrontar sus cuentas por pagar a terceros. En lo referente al ratio de la prueba ácida se determinó que fue regular en un 62,5 %; por lo que, se deduce que la empresa dispone de recursos para cubrir con sus pasivos a corto plazo, mas no en su totalidad. Por otro lado, se determinó que el ratio de prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores fue regular en un 62,5 %, por lo que se determina que la empresa presenta liquidez de forma regular para cumplir con sus obligaciones a proveedores. A su vez, se determinó en un 62,5 % que el ratio de la prueba ácida con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos fue regular; por lo que se deduce que, cuenta con liquidez regularmente suficiente para cumplir con sus

obligaciones tributarias. En lo referente al ratio de la prueba defensiva se determinó que fue regular en un 50 %, por lo que se deduce que la empresa cuenta con liquidez de manera regular para cancelar con sus pasivos corrientes en el muy corto plazo. También se determinó que, el ratio de la prueba defensiva con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo fue regular en un 75 %; por lo que se deduce que la empresa cuenta con recursos de forma regular para afrontar y cumplir sus obligaciones de muy corto plazo. A su vez, se determinó que el ratio de la prueba defensiva con respecto a las cuentas por pagar a terceros fue regular en un 62,5 %; esto indica que la empresa cuenta con liquidez regular, para asumir responsablemente, es decir, a tiempo, con sus cuentas por pagar a terceros. En cuanto al ratio del capital de trabajo, se determinó que fue regular en un 75 %, por lo que se deduce que, la empresa, cuenta con suficiente dinero para poder operar día a día y, a su vez, responder sus obligaciones con terceros. Asimismo, se determinó que el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros fue regular en un 87,5 %; por lo que se deduce que, posee regular liquidez, para afrontar y cumplir con sus obligaciones relacionadas con los seguros. Por otro lado, en un 50 % el ratio de capital de trabajo con respecto al

cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores fue regular; por lo que se determina que, dispone de liquidez regularmente suficiente, por lo que podrá cumplir de manera regular sus obligaciones con los trabajadores. Se determinó en un 75 % que el ratio de capital de trabajo con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres fue regular; por lo que se deduce, que posee con casi suficiente dinero para cumplir con sus obligaciones relacionadas a los alquileres. Tales resultados se relacionan con Aguilar, (2013), quien en su estudio "*Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*", concluyó que la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, mas 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 S.A.C, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa. Por lo antes mencionado, cabe indicar que la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes puede asumir

y cumplir, regularmente las obligaciones que tenga con terceros; como el pago de su personal, pagar a sus proveedores, préstamo con el banco, alquileres, seguros, entre otros. A su vez, si se presentara en la empresa alguna situación de riesgo, podría evitarla.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en cuanto a las políticas de cuentas por cobrar, así como el control de procedimientos y las técnicas de cuentas por cobrar influyen positivamente en la liquidez, pero aún falta implementar en forma correcta.

SEGUNDA

Las políticas de cuentas por cobrar que se ejecutan en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes, se ajustan casi siempre a las necesidades de la empresa, y se implementan mayormente de manera adecuada, lo que origina que en ocasiones no se garantice en forma total el adecuado cobro a los clientes por las respectivas ventas realizadas al crédito.

TERCERA

El control de procedimientos de las cuentas por cobrar que implementa la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y

Lubricantes se desarrolla medianamente, aunque no en forma eficiente; así como también casi siempre se controlan los registros, y documentos fuentes de las cuentas por cobrar provenientes de la venta de suministros al crédito.

CUARTA

Las técnicas de las cuentas por cobrar que utiliza la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes, tales como la fase de recordatorio, de insistencia y de acciones legales, no son ejecutadas rigurosamente debido al constante cambio de normas, lo que genera para la empresa un problema al momento de realizar el cobro correspondiente de los clientes con deudas pendientes.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

El gerente de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, debe ordenar que las áreas técnicas de cobranza, ventas y caja elaboren un Plan de Mejora de la gestión de cuentas por cobrar con el propósito de elevar el nivel de liquidez.

SEGUNDA

Se debe evaluar y realizar un previo estudio de las necesidades de la empresa, efectuar un análisis de los clientes y su capacidad de pago, para así implementar adecuadamente las políticas de cuentas por cobrar, y que estas tengan relación con los requerimientos de la misma; a su vez, se debe establecer políticas de recuperación y pérdidas de crédito. La empresa debe velar que estas se apliquen correctamente para lograr el respectivo cobro a los clientes.

TERCERA

La empresa debe analizar e implementar medidas para un efectivo control de los procedimientos de cuentas por cobrar, como también analizar y verificar que los procedimientos establecidos por la empresa tengan una estrecha relación con los objetivos de la misma. A su vez, se debe considerar la implantación del área de créditos, sistemas ágiles de cobranza, tener actualizados los registros y documentos fuentes de las cuentas por cobrar, lo que garantizará disponer información confiable y oportuna, para así concretizar un control eficiente.

CUARTA

La empresa debe implementar normas eficientes y estables que se ejecuten oportunamente, utilizando de manera equitativa y estricta las técnicas denominadas: fases de recordatorio, de insistencia y de acciones legales, para obtener los resultados esperados y optimizar de alguna manera la liquidez en la empresa. Así como, integrar personal capacitado y con conocimientos suficiente para que se encargue de la supervisión, desarrollo y el buen funcionamiento de las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, V. (2013). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.

Aranda, K. & Sangoloquí, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar*. (Tesis de grado). Universidad del Azuay, Ecuador.

Carrasco, M. & Farro, C. (2014). *Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo, Lambayeque

Chávez, P. (2014). *Fundamentos y Principios de Contabilidad*. Lima: Editorial pacífico.

Dias, J. s/f *Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración*. Perú:
Editorial de Libros Técnicos

Flores, J. (2013). *Contabilidad para la gerencia*. Lima: Pacífico editores
SAC.

Flores, J. (2015). *Contabilidad General*. Lima: Editorial. CECOF.

Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México. Pearson
educación. – Gurrusblog Andrés Falconi (1998). Factores de la
Economía, Perú.

González, A. & Vera, E. (2013). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por
Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix
CA, periodo 2011*. (Tesis de grado) Universidad Nacional
Experimental de Guayana, Venezuela.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la
investigación*. México: Mc. Graw Hill.

Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. (Título de grado). La Universidad San Martín de Porras, Lima

Malavé, M. (2006). *Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo Mayo-Septiembre 2005*. (Tesis de grado). Universidad de Oriente, Venezuela.

Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Prentice Hall

Noriega, J. (2011). *Administración de Cuentas por Cobrar Un Enfoque para la Toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Northern, R. (1995). *Finanzas en las empresas*. Chile: Ediciones Nautec

Pinos, L. (2014). *Diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos para la toma de decisiones para la empresa “Pluma Durán” talleres de latonería y pintura de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima, periodo 2013*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Zans, W. (2009). *Estados Financieros*. Lima: Editorial San Marcos EIRL.

ANEXOS:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión de cuentas por cobrar influye en el nivel de liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p>	<p>Variable Independiente X: Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Indicadores: X₁: Políticas de cuentas por cobrar X₂: Control de los procedimientos de cuentas por cobrar X₃: Técnicas de cuentas por cobrar</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Población Los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, caja, siendo un total de 8 personas. Los estados de situación financiera (años 2014 y 2015).</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué forma las políticas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?</p> <p>b) ¿Cómo el control de los procedimientos de cuentas</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Establecer de qué forma las políticas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p> <p>b) Verificar cómo el control de los</p>	<p>Hipótesis secundarias</p> <p>a) Las políticas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p> <p>b) El control de los procedimientos de cuentas por</p>	<p>Variable Dependiente Y: Liquidez</p> <p>Indicadores: Y₁: Liquidez general Y₂: Prueba ácida Y₃: Prueba defensiva Y₄: Capital de trabajo</p>	<p>Muestra No fue necesario obtener una muestra, pues se trabajó con toda la población.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p>

<p>por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?</p> <p>c) ¿En qué medida las técnicas de cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015?</p>	<p>procedimientos de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p> <p>c) Analizar en qué medida las técnicas de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p>	<p>cobrar influye significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p> <p>c) Las técnicas de cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015.</p>		<p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Cuestionario</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------

Instrumentos de investigación 1

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

Cuestionario

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIPERSONAL
TRANSPORTISA DISTRIBUIDOS DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN
LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015**

Elaborado por:

BACH. MELISSA DEL ROSARIO FLORES VALDEZ

TACNA – PERÚ

2016

Cuestionario
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UNIPERSONAL
TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOS DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN
LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2015

Sr. Sres.

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al gestión de cuentas por cobrar en la empresa unipersonal transportista distribuidos de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nro.	Ítem	4	3	2	1
	Indicador: Políticas de cuentas por cobrar				
1	¿Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa?				
2	¿Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente?				
3	¿Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes?				
4	¿Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes?				
	Indicador: Control de procedimientos de cuentas por cobrar				
5	¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa?				
6	¿El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente?				
7	¿El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente?				
8	¿El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente?				

Nro.	Ítem	4	3	2	1
9	¿La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente?				
10	¿La función de la oficina de Contabilidad con respecto a las cuentas por proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente?				
11	¿El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente?				
	Indicador: Técnicas de cuentas por cobrar				
12	¿Se utiliza la técnica denominada fase de recordatorio?				
13	¿Se utiliza la técnica denominada fase de insistencia?				
14	¿Se utiliza la técnica denominada fase de acciones legales?				

Instrumentos de investigación 2

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

Cuestionario

**LIQUIDEZ EN LA EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA
DISTRIBUIDOS DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN LA CIUDAD DE
TACNA, AÑO 2015**

Elaborado por:

BACH. MELISSA DEL ROSARIO FLORES VALDEZ

TACNA – PERÚ

2016

Cuestionario
LIQUIDEZ EN LA EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA
DISTRIBUIDOS DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES EN LA CIUDAD
DE TACNA, AÑO 2015

Sr. Sres.:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a liquidez en la empresa unipersonal Transportista Distribuidos de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Muy Alto	Alto	Regular	Bajo
4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nro.	Ítem	4	3	2	1
	Liquidez General				
1	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
2	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cobro a clientes por las ventas realizadas al crédito de suministros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
3	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por cobrar vencidas en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
4	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la liquidez general en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por pagar a terceros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
	Prueba Ácida				
5	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				

Nro.	Ítem	4	3	2	1
6	¿Cómo considera usted que fue el ratio de prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a proveedores en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
7	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba ácida en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de los tributos en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
	Prueba Defensiva				
8	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
9	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al pago de sus obligaciones a muy corto plazo, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
10	¿Cómo considera usted que fue el ratio de la prueba defensiva en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto a las cuentas por pagar a terceros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				

Nro.	Ítem	4	3	2	1
	Capital de Trabajo				
11	¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
12	¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con los seguros en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
13	¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones a sus trabajadores en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				
14	¿Cómo considera usted que fue el ratio de capital de trabajo en el año 2015 con relación al año 2014, con respecto al cumplimiento de sus obligaciones de sus alquileres en la Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes en la ciudad de Tacna?				

EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2014

(Expresado en soles)

	2014		2014
Activos		Pasivos y Patrimonio	
Activos Corrientes		Pasivos Corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	9 664,00	Tributos por Pagar	6 945,00
Otros Activos Financieros		Cuentas por Pagar Comerciales	45 483,00
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	200 223,00	Otras Cuentas por Pagar	83 992,00
Otras Cuentas por Cobrar (neto)		Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas		Provisiones	
Existencias	1 130,00	Pasivos por Impuestos a las Ganancias	
Activos Biológicos		Provisión por Beneficios a los Empleados	
Activos por Impuestos a las Ganancias		Otros Pasivos	9 500,00
Gastos Pagados por Anticipado	9 647,00	Total Pasivos Corrientes	145 920,00
Otros Activos			
Total Activos Corrientes	220 664,00	Pasivos No Corrientes	
Activos No Corrientes		Otros Pasivos Financieros	
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	185 128,00	Cuentas por Pagar Comerciales	
Inversiones	54 637,00	Otras Cuentas por Pagar	1 109,00
Cuentas por Cobrar Comerciales		Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	
Otras Cuentas por Cobrar	67 102,00	Pasivos por Impuestos a las Ganancias Diferidos	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas		Provisiones	
Activos Biológicos		Provisión por Beneficios a los Empleados	
Propiedades de Inversión		Otros Pasivos	
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	121 833,00	Ingresos Diferidos (netos)	
Depreciación Acumulada	(133 850,00)	Total Pasivos No Corrientes	1 109,00
Activos Intangibles (neto)		Total Pasivos	147 029,00
Plusvalía			
Otros Activos	371 581,00	Patrimonio	
Total Activos No Corrientes	666 430,00	Capital Emitido	351 496,00
		Acciones de Inversión	
		Excedente de Revaluación	
		Resultados no realizados	
		Otras Reservas de Capital	
		Resultados Acumulados	353 308,00
		Resultado del Ejercicio	35 262,00
		Total Patrimonio	740 066,00
TOTAL DE ACTIVOS	887 095,00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	887 095,00

Fuente: Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes

EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES

Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2015

(Expresado en soles)

	2015		2015
Activos		Pasivos y Patrimonio	
Activos Corrientes		Pasivos Corrientes	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	136 525,00	Tributos por Pagar	4 562,00
Otros Activos Financieros		Cuentas por Pagar Comerciales	30 849,00
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	108 599,00	Otras Cuentas por Pagar	87 738,00
Otras Cuentas por Cobrar (neto)		Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas		Provisiones	
Existencias	14 280,00	Pasivos por Impuestos a las Ganancias	
Activos Biológicos		Provisión por Beneficios a los Empleados	
Activos por Impuestos a las Ganancias		Otros Pasivos	7 555,00
Gastos Pagados por Anticipado	6 135,00	Total Pasivos Corrientes	130 704,00
Otros Activos			
Total Activos Corrientes	265 539,00	Pasivos No Corrientes	
Activos No Corrientes		Otros Pasivos Financieros	
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	311 054,00	Cuentas por Pagar Comerciales	
Inversiones	54 637,00	Otras Cuentas por Pagar	1 713,00
Cuentas por Cobrar Comerciales		Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	
Otras Cuentas por Cobrar	71 645,00	Pasivos por Impuestos a las Ganancias Diferidos	
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas		Provisiones	
Activos Biológicos		Provisión por Beneficios a los Empleados	
Propiedades de Inversión		Otros Pasivos	
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	2 806,00	Ingresos Diferidos (netos)	
Depreciación Acumulada	(101 284,00)	Total Pasivos No Corrientes	1 713,00
Activos Intangibles (neto)		Total Pasivos	132 417,00
Plusvalía			
Otros Activos	337 540,00	Patrimonio	
Total Activos No Corrientes	676 398,00	Capital Emitido	351 496,00
		Acciones de Inversión	
		Excedente de Revaluación	
		Resultados no realizados	
		Otras Reservas de Capital	
		Resultados Acumulados	415 660,00
		Resultado del Ejercicio	42 364,00
		Total Patrimonio	809 520,00
TOTAL DE ACTIVOS	941 937,00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	941 937,00

Fuente: Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes

EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y
LUBRICANTES

Estado de Resultados Integrales al 31 de diciembre de 2014

(Expresado en soles)

	2014
Ventas Netas de Bienes	1 793 020,00
Prestación de Servicios	
Total de Ingresos de Actividades Ordinarias	1 793 020,00
Costo de Ventas	(1 471 483,00)
Ganancia (Pérdida) Bruta	321 537,00
Gastos de Ventas y Distribución	
Gastos de Administración	(270 983,00)
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado	
Otros Ingresos Operativos	
Otros Gastos Operativos	
Ganancia (Pérdida) Operativa	50 555,00
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	(6 665,00)
Diferencias de Cambio neto	
Ganancia por medición de Activos	8 734,00
Cargas Excepcionales	(17 362,00)
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	35 262,00
Gasto por Impuesto a las Ganancias	0,00
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	35 262,00
Ganancia (Pérdida) Neta del Impuesto a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas	0,00
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	35 262,00

Fuente: Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes

EMPRESA UNIPERSONAL TRANSPORTISTA DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
Estado de Resultados Integrales al 31 de diciembre de 2015
(Expresado en soles)

	2015
Ventas Netas de Bienes	607 135,00
Prestación de Servicios	
Total de Ingresos de Actividades Ordinarias	607 135,00
Costo de Ventas	(334 412,00)
Ganancia (Pérdida) Bruta	272 722,00
Gastos de Ventas y Distribución	
Gastos de Administración	(267 632,00)
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado	
Otros Ingresos Operativos	
Otros Gastos Operativos	
Ganancia (Pérdida) Operativa	5 091,00
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	(15 887,00)
Diferencias de Cambio neto	
Ganancia por medición de Activos	53 441,00
Cargas Excepcionales	(281,00)
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	42 364,00
Gasto por Impuesto a las Ganancias	0,00
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	42 364,00
Ganancia (Pérdida) Neta del Impuesto a las Ganancias Procedente de Operaciones Discontinuas	0,00
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	42,363.00

Fuente: Empresa Unipersonal Transportista Distribuidor de Combustible y Lubricantes

Ratios de liquidez

Empresa Unipersonal Distribuidor de
Combustible y Lubricantes

	2015	2014	FÓRMULA	EXPLICACIÓN
LIQUIDEZ GENERAL	2,03	1,51	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	La empresa cuenta con capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
PRUEBA ÁCIDA	1,88	1,50	$\frac{\text{Act. Cte.-Exist.- Gast. Pag. A.}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo
PRUEBA DEFENSIVA	1,04	0,07	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de ef.}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Capacidad efectiva de pago de sus obligaciones a muy corto plazo.
CAPITAL DE TRABAJO	134 835,00	74 745,00	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	Recursos que la empresa podría invertir sin comprometer su capacidad para pagar sus obligaciones corrientes.