

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**La Administración de Cuentas por Cobrar y su
Impacto en la Liquidez de la Empresa de Transportes
de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. Distrito de Ate,
Lima 2017**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Ariela Rocío Dulanto Torres
Bach. José Carlos Reyes Villarroel

Asesor : Maestra. Mélida Herlinda Pecho Rafael

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 11.01.2019 al 10.01.2020

Lima - Perú

2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

La Administración de Cuentas por cobrar y su Impacto en la
Liquidez de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado”
E.I.R.L. Distrito de Ate, Lima - 2017.

PRESENTADO POR:

Bach. Ariela Rocío DULANTO TORRES

Bach. José Carlos REYES VILLARROEL

PARA OPTAR EL TITULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Aprobado por los Siguietes Jurados:

PRESIDENTE : -----
DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER : -----
MIEMBRO MTRO. LEONEL MARTÍN VALENTÍN ELÍAS

SEGUNDO : -----
MIEMBRO MG. CEVERO ROMULO ROJAS LEON

TERCER : -----
MIEMBRO CPC. GUISELLA MARLENE GÓMEZ DURAN

Huancayo, dede 20...2020

ASESORA:

DRA. CPC. MÉLIDA HERLINDA PECHO RAFAEL

DEDICATORIA

Con mucho afecto a mis añorados padres,
hermanos y demás familiares por su valioso
apoyo y amor en todo los pasos que doy, a
mis compañeros, por todo el aliento moral
que me brindaron en cada momento de mí
carrera profesional y cumplir mi meta.

Ariela Rocío.

DEDICATORIA

Con todo cariño a mis queridos padres y
hermanos por su comprensión, amor y cariño, sin
ellos no hubiera sido posible alcanzar mí
anhelado sueño de ser profesional competente, a
mis amistades y familiares en gratitud por el
apoyo moral.

José Carlo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios todopoderoso por acompañarnos y guiarnos a lo largo de los cinco años de estudios en nuestra carrera profesional, al brindarnos sus enseñanzas y experiencias profesionales para obtener los conocimientos necesarios.

A la Universidad Peruana Los Andes, por habernos admitido desde un inicio de la carrera en el mundo del conocimiento, a los señores catedráticos quienes nos orientaron en la formación profesional, a nuestros compañeros de estudios quienes nos alentaron en todo momento.

A todas las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes por permitirnos mejorar el nivel académico y crecer profesionalmente. A nuestra Asesora Dra. Mélida Pecho Rafael, por sus valiosos conocimientos y grandes aportes que ha contribuido en la consecución de nuestro trabajo de investigación.

Finalmente, agradecemos a los funcionarios de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., por el apoyo incondicional, orientación y proporcionarnos información valiosa para la culminación de nuestra tesis.

Ariela y José.

CONTENIDO

	Pág
PORTADA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CONTENIDO	VI
CONTENIDO DE TABLAS	IX
CONTENIDO DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XIII
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	18
1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.2.1 Delimitación Espacial	21
1.2.2 Delimitación Temporal	21
1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática	21
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.3.1 Problema General	22
1.3.2 Problemas Específicos	22
1.4 JUSTIFICACIÓN	22
1.4.1 Social	23
1.4.2 Teórica	23
1.4.3 Metodológica	23
1.5 OBJETIVOS	24
1.5.1 Objetivo General	24
1.5.2 Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	25

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	25
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	32
2.2.1 Administración de Cuentas por Cobrar.....	32
2.2.2 Liquidez	51
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	63
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS	67
3.1 HIPÓTESIS GENERAL	67
3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	67
3.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.3.1 Variable Independiente	68
3.3.2 Variable Dependiente.....	68
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	68
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA.....	70
4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	70
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	71
4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	71
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	72
4.5.1. Población.....	72
4.5.2. Muestra	73
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	74
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	74
4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos.....	74
4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	75
4.7.1 Técnicas de Procesamiento de Datos.....	75
4.7.2 Técnicas de Analisis de Datos	75
4.7.3 Procedimiento de Contrastacion de Hipótesis	75
4.7.4 Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	77
4.8 ASPECTOS ETICOS D ELA INVESTIGACIÓN	77
CAPÍTULO V	

RESULTADOS	78
5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	78
5.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS	106
5.2.1 Primera hipótesis específica.....	106
5.2.2 Segunda hipótesis específica	108
5.2.3 Tercera hipótesis específica	109
5.2.4 Hipótesis general	111
5.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	113
5.3.1 Administración de Cuentas por Cobrar	113
5.3.2 Liquidez	114
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES.....	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
ANEXOS	124
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 3: Matriz de opreacionalización del instrumento	
Anexo 4: Instrumento de investigación	
Anexo 5: Consentimiento informado	
Anexo 5: Panel de fotos	

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Operacionalización de Variables	69
Tabla 2. Muestra.....	72
Tabla 1. Administración de cuentas por cobrar	78
Tabla 2. Actual Administración de cuentas por cobrar	79
Tabla 3. Nivel de ventas.....	80
Tabla 4. Separación de funciones de ventas, facturación y cobranzas.....	81
Tabla 5. Cartera de clientes	82
Tabla 6. Mantenimiento de cartera de créditos	83
Tabla 7. Establecimiento de políticas	85
Tabla 8. Criterios para la evaluación del crédito.....	86
Tabla 9. Análisis del riesgo para otorgar el crédito	87
Tabla 10. Registro, mantenimiento y control de créditos	88
Tabla 11. Políticas de cobranza que aplica la empresa	89
Tabla 12. Medios de pago para cobranza a clientes.....	90
Tabla 13. Nivel de morosidad con relación a las ventas	91
Tabla 14. Seguimiento al incumplimiento del pago.....	92
Tabla 15. Falta de liquidez perjudica a la empresa	93
Tabla 16. Mantener un nivel suficiente de liquidez	94
Tabla 17. Gestionar el riesgo de liquidez.....	95
Tabla 18. Ratio de cobertura de servicio de deuda	97
Tabla 19. Gestión de cobranza para evitar riesgos.....	98
Tabla 20. Riesgo financiero que enfrenta la empresa	99
Tabla 21. Riesgo de crédito en la empresa.....	100
Tabla 22. Gastos financieros por retraso de cobranzas	101
Tabla 23. Provisión de cuentas incobrables	102
Tabla 24. Riesgo de mercado	103
Tabla 25. Tipo de interés.....	104
Tabla 26. Tipo de cambio.....	105

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Pág

Gráfico 1. Clasificación de cuentas por cobrar	42
Gráfico 2. Elementos básicos de las cuentas por cobrar	45
Gráfico 3. Liquidez	51
Gráfico 1. Administración de cuentas por cobrar	78
Gráfico 2. Actual Administración de cuentas por cobrar	79
Gráfico 3. Nivel de ventas.....	80
Gráfico 4. Separación de funciones de ventas, facturación y cobranzas	81
Gráfico 5. Cartera de clientes	82
Gráfico 6. Mantenimiento de cartera de créditos	84
Gráfico 7. Establecimiento de políticas	85
Gráfico 8. Criterios para la evaluación del crédito	86
Gráfico 9. Análisis de riesgo para otorgar el crédito	87
Gráfico 10. Registro, mantenimiento y control de créditos	88
Gráfico 11. Políticas de cobranza que aplica la empresa	89
Gráfico 12. Medios de pago para cobranza a clientes.....	90
Gráfico 13. Nivel de morosidad con relación a las ventas	91
Gráfico 14. Seguimiento al incumplimiento del pago	92
Gráfico 15. Falta de liquidez perjudica a la empresa	93
Gráfico 16. Mantener un nivel suficiente de liquidez.....	94
Gráfico 17. Gestionar el riesgo de liquidez	96
Gráfico 18. Ratio de cobertura de servicio de deuda	97
Gráfico 19. Gestión de cobranza para evitar riesgos	98
Gráfico 20. Riesgo financiero que enfrenta la empresa	99
Gráfico 21. Riesgo de crédito en la empresa.....	100
Gráfico 22. Gastos financieros por retraso de cobranzas	101
Gráfico 23. Provision de cuentas incobrables	102
Gráfico 24. Riesgo de mercado	103
Gráfico 25. Tipo de interés.....	104
Gráfico 26. Tipo de cambio	105

RESUMEN

La presente investigación titulada “*La Administración de Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., Distrito de Ate, Lima 2017*”, comprendió un efectivo progreso en las diferentes etapas, desde el inicio para la recopilación de información bibliográfica y documentaria de las cuentas por cobrar de la empresa, hasta el proceso de los antecedentes alcanzados en el campo de la investigación, análisis de los resultados que nos ha permitido completar las variables de estudio según la problemática.

Lo que ha conllevado a plantear como objetivo general; Establecer si la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicó la metodología propia que circunscribe el tema de estudio, se utilizó el método inductivo-deductivo, tipo aplicativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, el tamaño de la muestra fue 39 trabajadores, seguidamente se procedió al análisis de la información relacionada a las dos variables, el cual reunió autores que se cita en las referencias bibliográficas; las técnicas e instrumentos que se utilizaron es la encuesta y el cuestionario que se aplicaron, la unidad de análisis fueron los documentos relacionados a las cuentas por cobrar, que ha permitido analizar la liquidez de la empresa y facilitar la solución del problema planteado en la investigación; así mismo fue procesada y tabulada mediante la estadística para la discusión de los resultados e interpretación en las tablas y gráficos.

Finalmente se ha determinado a través de los resultados que efectivamente la inadecuada administración de las cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., que limita formalizar las diversas necesidades con terceros, obteniendo al final las conclusiones y las recomendaciones.

Palabras clave: Administración de Cuentas por Cobrar y Liquidez.

ABSTRACT

The present investigation entitled "The Administration of Accounts Receivable and its Impact on the Liquidity of the Cargo Transport Company" Cristo Morado "EIRL, District of Ate, Lima 2017", includes a progressive development of the different stages that starts from the compilation of bibliographic and documentary information of the accounts receivable of the company, up to the processing of the data obtained in the field of research, elaboration and analysis of the results that allowed us to integrate the study variables according to the problem.

What has led to raise as a general objective; Establish whether the administration of accounts receivable impacts the liquidity of the Cargo Transportation Company "Cristo Morado" E.I.R.L., district of Ate, Lima 2017.

For the development of the present work the own methodology that circumscribes the subject of study was applied, the inductive-deductive method was used, application type, descriptive level, non-experimental design, the sample size was 39 workers, then the analysis is proceeded of the information related to the two variables, which brings together authors cited in the bibliographic references; the techniques and instruments used were the survey and the questionnaire that were applied; the unit of analysis was the documents related to the accounts receivable, which has allowed to evaluate the liquidity of the company and to solve the problem raised in the investigation; It was also processed and tabulated using statistics for the discussion of the results and interpretation in the tables and graphs.

Finally, it has been able to determine through the results that the inadequate administration of the accounts receivable generates a serious liquidity problem in the Cargo Transportation Company "Cristo Morado" EIRL, which limits it to comply with its various obligations with third parties, obtaining in the end the conclusions and the recommendations.

Keywords: Administration of Accounts Receivable and Liquidity.

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Cuentas por cobrar.- Es el activo que representa una obligación y derecho el cual queda cancelado en el momento que el cliente cancela la deuda.

Ventas al crédito.- Es conocida como volumen de ventas que constituye una de las partidas que componen el resultado operativo.

Políticas de créditos.- Son los lineamientos para otorgar el crédito al cliente de acuerdo a un límite establecido por concepto de ventas.

Política de cobranzas.- Son métodos para realizar el cobro de las facturas según su vencimiento y condiciones.

Liquidez.- Capacidad de pago para asumir obligaciones e inversiones.

Riesgo de liquidez.- Se refiere a las pérdidas que puede soportar una empresa al requerir una mayor cantidad de fondos para financiar sus activos a un costo inaceptable.

Riesgo financiero.- Posible pérdida que asume un agente económico por incumplir las obligaciones pactados entre las contrapartes con las que se relaciona el negocio.

Riesgo de mercado.- Selecciona posibles circunstancias adversas y determinantes para la situación de una empresa influenciado con las variaciones en el mercado.

Liquidez corriente.- Mide la capacidad que tiene la empresa frente a sus proveedores u otras obligaciones que tienen que cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Liquidez severa.- Conocida como la prueba ácida porque tiene similitud con la prueba del agua regia, es el probable grado de recuperación de un crédito.

Rentabilidad.- Esta relacionada con la economía de la productividad por los productos o servicios que se venden.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “*La Administración de Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. Distrito de Ate, Lima 2017*”, cuyo objetivo es establecer si la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017, lo que tiene como finalidad el estudio de la administración de las cuentas por cobrar, mediante un diagnóstico de su situación actual, con el conocimiento de la información que corresponde a cuentas por cobrar y proceder a su respectiva cobranza y así lograr un retorno pertinente de los recursos financieros de la empresa y la disminución de pérdidas de cuentas incobrables.

Para emprender el estudio de investigación, el contenido del trabajo de investigación se clasifica en cuatro importantes capítulos, siendo:

Capítulo I, incluye el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos, la justificación y la delimitación del trabajo de investigación.

El capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación: Antecedentes de estudio, bases teóricas y definición conceptual.

El capítulo III, contiene la formulación de las hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

El capítulo IV, contiene la metodología de investigación: Método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos y procedimiento de recolección de datos.

El capítulo V, contiene los resultados del trabajo, la cual está compuesta por el análisis y discusión de los resultados; técnicas de procesamiento y análisis de datos; presentación de resultados en tablas y gráficos; contrastación de las hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, presentamos las conclusiones y recomendaciones planteadas a manera de sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Ariana y José.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las grandes organizaciones que operan en el país, están en constante crecimiento económico, considerando que las últimas estadísticas realizadas por el INEI al empresario nacional, que representa el 97.5% de las Medianas y Pequeñas Empresas y solo el 2.5% lo conforma las grandes empresas que desarrollan sus actividades comerciales en diversos lugares del país y están integrados por diferentes tipos de actividades. Las empresas se rigen por la Ley N° 26887 “Ley General de Sociedades”.

Es de conocimiento que a nivel mundial las cuentas por cobrar representa uno de las mayores dificultades que enfrentan los administradores de las empresas, por causa de la compleja de sus actividades que tiene el entorno empresarial, por tal razón es necesario que las empresas mejoren sus políticas de ventas y su sistema de cobranzas en la empresa, toda vez que la demora de una cobranza afecta negativamente la liquidez de la empresa, porque produce diferentes problemas; préstamos con terceros genera interés de mora, el crédito con empresas privadas se ve limitado en las entidades financieras, provoca perspectiva en el ambiente profesional, por el peligro de no poder cumplir con responsabilidades y gastos fijos, reduce su calidad de servicio de los proveedores, porque se ve en riesgo la imagen de la empresa. Por tanto, se ha

determinado que la administración de las cuentas por cobrar es deficiente que impacta significativamente en la liquidez de la empresa.

Razón por la cual, se determina que una adecuada administración de las cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas de hoy, ya que de ello dependerá la conservación de los niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

También es importante resaltar que las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas, dentro de las cuales se encuentra la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L, ubicada en la Calle San Carlos Mz C – Lote B, en la Urbanización Santa Marta – Distrito de Ate Lima, considerada líder en transportes de carga pesada a nivel nacional, su actividad económica principal es Transportes de Carga por Carretera, tiene más de 20 años en el mercado, inicia sus actividades un 04 de diciembre de 1998 como EIRL. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, siendo su representante legal, Gerente Sr. Hurtado Yactayo Aníbal Silvio con DNI N° 09311842 con Ruc. N° 20419131777, se dedica al servicio de transportes de carga pesada a nivel nacional, además cuenta con tractores y una línea de chancado, siendo sus principales clientes: San Martín Contratistas, Obrascon Huarte Lain S.A., y Maderas Prosperidad.

Uno de los problemas más frecuentes que se incurre en la empresa, es la falta de liquidez, debido a que los servicios que realiza siempre son a 60 y 90 días, es poco frecuente a 30 días; sin embargo, la operatividad tiene un promedio de S/ 7000 a 8000 soles diarios para cubrir diversas acciones, como adelantos de servicios, combustibles, viáticos de los conductores y para cubrir planilla

quincenal de sueldos y salarios, por eso muchas veces el Gerente de la Empresa tuvo que recurrir a préstamos de terceros o personas naturales que cobran intereses con el margen del 15% de intereses, y también hubo meses en que no se ha podido cumplir con el pago de obligaciones que tiene la empresa, a veces llegando a pagar en dos meses, debido a que los clientes al cabo de un mes argumentaron una y otra cosa, con el afán de retrasar el pago, aduciendo que falta una firma o una guía y así fue transcurriendo el tiempo hasta llegar los dos meses, por tal razón la gerencia tiene que buscar formas de financiar, ya sea con entidades privadas como los bancos por líneas del factoring o confirmiting con el BCP, etc, que dicho sea de paso también genera gastos financieros, tal es así que en el año del 2017 se ha establecido pérdidas económicas, siendo el factor determinante el pago de intereses a las instituciones financieras generadas por los bancos y también a los prestamistas o terceros quienes son los directos beneficiados.

Otro caso fue, el descuento de las facturas generando intereses; el retraso de la facturación; toda vez que hay solo un trabajador que se encarga de realizar cobranzas a sus clientes; el no cumplir con sus políticas y procedimientos de créditos en los plazos establecidos, la demora de pago a las instituciones financieras genera moras; y la ineficiencia en recuperar las cuentas por cobrar que afecta negativamente la rentabilidad de la empresa.

Estas deficiencias serán implementadas siempre y cuando existe buenas políticas de ventas y de cobranzas, y sobre todo una buena planificación y control de las fechas de vencimiento de la factura, documento que representa el compromiso que los clientes mantienen con la empresa que presta los servicios;

por ello, es importante que la empresa tenga establecida las condiciones básicas que ofrece la modalidad, el tiempo, y el medio de pago, de lo contrario es difícil saber si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en el tiempo pactado, o es que se convertirán en cuentas incobrables.

Por tanto, es necesario reconocer que las cuentas por cobrar es el principal activo que tiene la empresa, y el inapropiado análisis para el otorgamiento de créditos y la falta de políticas de crédito y cobranzas, es la causa principal que genera el problema frecuente de liquidez en la Empresa. Razón por la cual, se formula los problemas de investigación.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

Después de haber expuesto la problemática del estudio, se delimita la investigación de la siguiente manera:

1.2.1 Delimitación Espacial

El presente estudio se desarrolló en la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. ubicado en el distrito de Ate, Lima.

1.2.2 Delimitación Temporal

El periodo de la investigación comprende el año 2017.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática.

El estudio de la investigación tiene como fundamento principal el nuevo enfoque de la administración de cuentas por cobrar y el impacto en la liquidez, considerando que dicha investigación tiene un amplio marco teórico y normativo de las dos variables de estudio.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema General

¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera el nivel de ventas al crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?
2. ¿De qué manera las políticas de crédito impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?
3. ¿De qué manera las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social

Los directivos de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., deben comprender la importancia que tiene la administración de las cuentas por cobrar para poder obtener la liquidez y cumplir con las obligaciones contraídas con terceros, sin tener que recurrir a préstamos financieros, ni a prestamistas, porque son los directos beneficiados.

En ese contexto, resulta necesario promover una apropiada administración de las cuentas por cobrar que influirá en la liquidez, al aplicar apropiadamente políticas de crédito y cobranzas, se implemente directivas internas, se evalúe los riesgos financieros y operativos, se realicen acciones de cobranzas oportunas a los clientes, se capacite a los trabajadores de la empresa de manera que contribuya a subsanar errores que ayudará a los clientes, proveedores, trabajadores y profesionales a verificar la incidencia en la liquidez y servirá como guía de consulta.

1.4.2 Teórica

Uno de los motivos por lo cual se desarrolla el presente estudio de investigación es que en la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, se ha revelado problemas frecuentes de índole económico generado por falta de liquidez que evalúe el cumplimiento de los objetivos y metas previstas en sus planes y programas.

Por tanto, la justificación de la investigación está orientada a implantar una efectiva administración de las cuentas por cobrar en la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. y de esta manera se alcance el progreso empresarial, con la finalidad de proponer mejoras y resolver los problemas que lo aquejan; fortaleciendo de esta manera los conceptos básicos de las dos variables relacionado a las Cuentas por cobrar y la Liquidez, que son puntuales en estos últimos tiempos.

1.4.3 Metodológica

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado utilizando la metodología en base al diagnóstico de la realidad problemática, que constituye

identificar el problema, analizar la causa y efecto, plantear objetivos que orientan la investigación, resumir las teorías y formular propuestas para solucionar problemas a través de la hipótesis.

Por tanto, en la presente investigación se comprobará la administración de las cuentas por cobrar para obtener liquidez y así fomentar los controles, observando las normas para continuar con la elaboración de las encuestas al personal que repercutirá en la objetividad del estudio.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Establecer si la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Analizar si el nivel de ventas al crédito, impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
2. Analizar si las políticas de crédito impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
3. Analizar si las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En la presente investigación se ha considerado algunas investigaciones a nivel nacional e internacional que se refieren directa e indirectamente al control interno y fortalecer la gestión, que constituyen hallazgo de la investigación:

Antecedentes Internacionales

Carrillo, G. (2015) en su tesis. *“La Gestión Financiera y la Liquidez de la Empresa “Azulejos Pelileo”*, previo a optar el Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, sostiene:

“.....que es necesario mejorar la gestión financiera que repercutirá en obtener liquidez para cumplir con las obligaciones; estos elementos que forman parte de la situación financiera cumplen aspectos importantes que incide en la liquidez que respalda las operaciones contables, financieras y administrativas de la empresa; es por ello, que es necesario detectar posibles debilidades y falencias que existen en los procedimientos de control por parte de la gerencia en obtener información contable real y veraz que facilita la toma de decisiones en el aspecto administrativo y financiero”. Asimismo, “...se han analizado que la gestión de los recursos financieros aplicados en la empresa Azulejos Pelileo”, que ha permitido que contribuya en generar la información económica, confiable y oportuna

para el mejoramiento del control de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez.

Tirado, M. (2015) en su tesis. *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Ambato, Ecuador”*, previo a obtener el título de Administrador Financiero, en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Menciona lo siguiente:

“...que de acuerdo a los antecedentes de investigación respecto a las políticas de crédito y cobranzas y el efecto en la liquidez, tiene su enfoque principal en demostrar de qué manera las políticas de créditos y cobranzas afectan a una empresa tanto en la organización y en el financiero. Por tanto, dicha investigación es importante porque tiene un enfoque para proyectarse a futuro y enmendar los errores administrativos y financieros; por ende, es necesario implementar un manual de políticas de crédito y cobranzas que facilita la solución del problema de liquidez que tiene la empresa, así como estrategias, para ello es necesario el uso de instrumento para establecer óptimas políticas y estrategias requeridas para la entidad, y esto a su vez genera ciertas ventajas competitivas en comparación con las organizaciones que carecen de lineamientos a seguir en base a un plan para el cumplimiento de nuevos objetivos susceptibles a medir y comprobar.

Llerena, D. (2015) en su tesis. *“La Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia municipal del gobierno autónomo descentralizado municipal de mocha de Ambato”*, previo a obtener el título de Administrador Financiero, en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Indica

“...que el principal propósito de registrar y cobrar los compromisos pendientes por cobrar por parte de las diferentes municipalidades de manera eficaz y práctica, según la implementación de políticas, procedimientos y estrategias que permitan a la alta dirección financiera mejorar la gestión. La metodología empleada fue la recopilación de información de las instalaciones del área de tesorería, se utilizó la observación y la encuesta; resaltando que en la gestión del gobierno municipal no hubo un adecuado control en recuperar las cobranzas, incumpliendo las normas establecidas en el municipio. Por consiguiente, los antecedentes de investigación se relacionan directamente porque se refiere a la administración de cuentas por cobrar y la incidencia en la solvencia en la municipalidad de Quito, cuya finalidad es anotar y cobrar las deudas de las municipalidades respectivas.

Medina, A. (2014) en su tesis. “*La Gestión Administrativa y su Impacto en la Liquidez de la Estación de Servicios Juan Benigno Vela*”, previo a la obtención del título de Administrador Financiero, en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Hace de conocimiento:

“...que se ha detectado un problema muy significativo que se ha generado por la inadecuada gestión administrativa y financiera de la empresa que ha traído como consecuencia para la empresa, debido a la deficiente planificación de actividades, toda vez que genera la falta de liquidez en la empresa y por ende no se cumple con los pagos de planilla al personal, a los proveedores, a terceros, entre otros; lo que ha conllevado a obtener resultados desfavorables que enfrenta la empresa; por lo que se recomienda implementar las medidas correctivas que repercutirá en la gestión

administrativa y financiera, considerando que sí no se busca alternativas de solución la empresa podrá colapsar y limitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, toda vez que afronta el riesgo quiebra o cierre del negocio, en el cual resultara afectado el propietario, los clientes, los trabajadores y de antemano a la sociedad”.

Barrero, A. (2014) en su tesis. *“Diseño de un Sistema de Control Interno para el Manejo de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Mildeportes S.A”*, previo a la obtención el Grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Metropolitana en Quito – Ecuador. Indica:

“...que las deficiencias encontradas en el manejo de las cuentas por cobrar, se generan por mala aplicación de políticas de créditos, no cuenta con la respectiva aprobación; no se ha implementado un sistema de control interno a las cuentas por cobrar. Por tanto, el objetivo principal del estudio es diseñar un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar y apoyar a la administración a reducir los riesgos existentes y efectuar el análisis del FODA que permitirá conocer de cerca la realidad de las áreas de ventas y cobranzas”. Por ello, “...es necesario diseñar un adecuado sistema de control interno, que permita mejorar de manera permanente la recuperación de la cartera, aminorar los índices de morosidad, colocar cuidadosamente los créditos para cobrar y obtener liquidez, solvencia y rentabilidad, que conllevará al cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa”.

Antecedentes Nacionales

Ramos, B. (2018) en su tesis. *“Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la Empresa Comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018”*, previo a optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Norbert Winer: Sostiene que:

“...es importante aplicar políticas de crédito para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Tambaico SAC, considerando necesario aplicar un plan de políticas y normas en todo tipo de negocio, por ello se decide aplicar políticas de crédito, para establecer procedimientos, procesos, estrategias y métodos que permite un apropiado desarrollo en efectuar las cobranzas que repercutirá en la mejora de la efectividad de la empresa Inversiones Tambaico SAC. Considerando que al mostrar un alto índice de morosidad en las cuentas por cobrar, más que en un año anterior afecta la liquidez de la empresa, por ende se ha planeado la implementación de políticas y normas en el otorgamiento de crédito. Por consiguiente, se desarrollara procedimientos, procesos, estrategias, mecanismos y métodos que permita incrementar los cobros y disminuir los clientes morosos y deudores, favoreciendo a la empresa a fomentar mayor liquidez que cubra las obligaciones.

Domínguez, G. (2017) en su tesis. *“Efecto de la Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa GMO Comercial S.R.L. 2016”*, previo a obtener el Título profesional de Contador Público. Universidad Tecnológica del Perú. Plantea como objetivo:

“...establecer procedimientos de administración financiera de las cuentas por cobrar, con la finalidad de garantizar el retorno económico producto de las ventas hacia la empresa, reducir los niveles de morosidad y de cobranzas dudosas, en base a las políticas y procedimientos que permitan evaluar apropiadamente al

cliente y la exigencia de garantías respecto a las operaciones comerciales, con el propósito de obtener liquidez suficiente que logre aumentar los ingresos y utilidades de la empresa, así como la rotación de las existencias, cuentas por cobrar y atender las obligaciones de los plazos comprometidos con los acreedores; en consecuencia la investigación propone optimizar la gestión financiera de las cuentas por cobrar, capacitando constantemente al personal responsable del manejo de cuentas por cobrar y cobranzas; a fin de establecer las políticas, que define funciones y procedimientos de control a las actividades.

Chuquizuta, K., y Oncoy, M. (2017) en su tesis. *“Incidencias del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C., ubicada en los Olivos, 2013”*, previo a optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima. Mencionan:

“...que la empresa no cuenta con un apropiado sistema de control interno, porque en el área de créditos y cobranzas se ha detectado un sobregiro de cuentas por cobrar que impacta en la liquidez de la empresa, siendo la idea de la gerencia mejorar el sistema de control interno; para ello se propone aplicar procedimientos de control de cuentas por cobrar que permita mejorar el nivel de cobranzas, siempre y cuando se respeta las fechas establecidas de pagos, la supervisión de la cartera de clientes, que permitirá cumplir sus objetivos institucionales que conllevará a realzar la economía de la empresa”. Dicha sugerencia “...permitirá mejorar el sistema de control de las cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas debe cumplir con supervisar las fechas de vencimientos de cobranzas; además

la cartera de clientes debe estar constantemente actualizada para detectar a tiempo el porcentaje de morosidad”.

Tello, L. (2017) en su tesis. “*El Financiamiento y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Omnichem SAC*”. Previo a optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú. Resalta:

“...que la situación problemática del trabajo de investigación se centra en la liquidez de la empresa puesto que la dependencia del financiamiento bancario para poder obtener la liquidez necesaria y poder afrontar las obligaciones corrientes de la empresa”; además se justifica porque se analiza los problemas que genera la falta de liquidez de la empresa, y con buenos propósitos de buscar alternativas de financiamiento, que conlleve a reducir los gastos financieros que incurren los directivos de las empresas de hoy, y se plantea la necesidad de indagar otras fuentes alternas de autofinanciamiento para aplicar los activos financieros. Por cuanto, el estudio es demostrar, establecer e implementar planes de administración y gestión administrativa de las cuentas por cobrar de la empresa para optimizar la cobranza y la gestión empresarial que repercute en la mejora de la gestión económica y financiera.

Carrasco, M., y Farro, C. (2015) en su tesis “*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 periodo 2012*”, para obtener el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Señalan:

“...que es necesario evaluar el control interno a las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y gestión de periodo 2012. Fundamentalmente es evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicado en la ciudad de Chiclayo. En ese sentido, deberá considerar en cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos, y tener en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos”. Por lo tanto, “...las empresas deben tener un constante control en las cuentas por cobrar, con la finalidad de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad, para contar con recursos financieros suficientes para el normal desenvolvimiento”.

2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

En la presente investigación se realizó la exploración de las variables de estudio. Administración de cuentas por Cobrar y Liquidez, tal como se detalla a continuación:

2.2.1 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Definición

Para Fierro, A. (2015) *“Es el conjunto de políticas, procedimientos y practicas utilizadas por una empresa con relación al manejo de ventas ofrecidas a crédito”*. Es decir, *“es el manejo de las cobranzas de dinero que los clientes adeudan a una empresa por haber entregado sus productos o servicios a crédito”*.

Por tanto, se refiere a *“la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes”*, esta gestión tiene como finalidad *“coordinar el crédito otorgado a los clientes con el propósito de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad permitido”*.

De acuerdo a Gitman, J., y Zutter, J. (2012) mencionan que Administración de cuentas por cobrar;

Es necesario en el período de la conversión del efectivo según la cobranza: en la primera parte del ciclo de cobranza significa direccionar el crédito disponible para la clientela de la empresa; y la segunda parte, se refiere a cobrar y procesar los pagos; cuyo objetivo es efectuar la cobranza oportuna según sea posible, sin descuidar las ventas, esto se debe a la no aplicación de técnicas, ni procedimientos de cobranza muy provocadoras. p.559.

Según Gonzáles, J. (2012) el objetivo que se indaga con relación a la administración de cuentas por cobrar.

Representa no solamente el de cobrar en su oportunidad; sino también, significa prestar la debida atención a las alternativas de costo-beneficio, que se presentan en los diferentes escenarios de la administración de éstas, que comprenden diversas variables controlables, como es la determinación de las políticas de crédito, el análisis de los créditos otorgados, las garantías de créditos, las condiciones de crédito y los procedimientos de políticas de crédito y cobranzas.

Dentro de la administración del capital de trabajo, se encuentra la administración de las cuentas por cobrar, de ella depende el nivel de entrada de efectivo como resultado de las ventas. Aunque los vendedores de la empresa

recomiendan modificar sus política internas de crédito sea liberal, incumbe al administrador de finanzas y contabilidad, proteger de manera que la calidad de crédito a otorgarse sea efectiva y conlleve a la empresa al cumplimiento de sus metas y objetivos previstos en sus planes y programas; esto permite que las cuentas por cobrar maximicen las utilidades.

Herz, J. (2015) menciona:

La administración de cuentas por cobrar, representa derechos exigibles generados por ventas y de servicios prestados, otorgamiento de facilidades; simbolizan estudios de los recursos que tiene la empresa que a su vez se conviertan en efectivo que termina el ciclo financiero a corto plazo. (p.8)

Por tanto, se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas utilizadas por una empresa, con relación al manejo de ventas ofrecidas al crédito

2.2.1.1 Cuentas por cobrar

Según Ferrari, A. (2018) *“Constituye una táctica para aumentar los ingresos en la empresa; no obstante, representan un riesgo potencial si no se administra apropiadamente o no se manejan oportunamente”*. Las cuentas por cobrar, es sinónimo de que la empresa maneja políticas de crédito, específicamente con sus clientes, aunque es una práctica para aumentar las ventas implica costos y riesgos que deben ser evaluados por la gerencia.

Según Herz, J. (2015) Las cuentas por cobrar se derivan de las cobranzas efectuadas a terceras personas como resultado de las ventas de bienes o servicios que realiza la empresa. Al registrar la venta de bienes, es necesario

tener en cuenta que conlleva a tener el registro del coste de venta. Asimismo, del producto de las ventas se originan las cuentas por cobrar en la compañía, si las transacciones se efectúan a crédito, la compañía al realizar la gestión de cobranza aprecia el efectivo que ayuda a obtener la rentabilidad.

Por su parte Fierro, A. (2015) *“Son las cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido bienes o servicios o por la obtención de créditos dentro de un curso ordinario de negocios”*. Dichas cuentas por cobrar representa el activo circulante que se genera por las ventas al crédito.

De acuerdo a Pérez, J., y Merino, M. (2014) *“Es el nombre de la cuenta donde se registran los aumentos y disminuciones vinculados a las ventas por conceptos diferentes a productos o prestación de servicios”*. La mencionada cuenta está constituida por las letras de cambio, títulos de crédito y pagarés en beneficio de la empresa.

Generalmente las cuentas por cobrar, conceden el derecho a la empresa a requerir a los interesados de títulos de créditos la cancelación de la deuda; dado que se trata de un beneficio a futuro que acredita el titular de la cuenta.

Guajardo, G. (2012) menciona que las cuentas por cobrar *“se producen de las ventas efectuadas al crédito a clientes que compran bienes o prestan servicios que ofertan las empresas o por préstamos concedidos a terceros incluidos los mismos empleados”*. Es necesario resaltar, que la organización para tener el rubro de cuentas por cobrar debería haber creado previamente una producción y para poder tener una producción debería tener activos corrientes.

Según Oliveira, G. (2011) *“Son los importes que adeudan terceras personas a la empresa”*. Las cuentas por cobrar procedentes de las transacciones de la empresa, que se definen, *“son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito, o las derivadas de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros”*. Existen además cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. p.63.

La serie de la NIF C-3, determina guías y pautas establecidas para aplicar las normas de información relativas a las cuentas por cobrar de las empresas comerciales, industriales y de servicios. Define a las cuentas por cobrar, *“representan derechos exigibles ocasionados por las ventas, servicios prestados, otorgar préstamos entre otros”*. O por *“derechos producidos por créditos otorgados por la venta de mercaderías o servicios prestados a terceros”*, este tipo de crédito se basa a la solvencia del deudor y la confianza que tiene el acreedor.

Según Gonzáles, J. (2012) *“Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en la trayectoria de un negocio en marcha, como resultado de artículos o servicios”*.

Estas deberán tener diferentes aspectos de depósitos, acumulaciones, documentos sustentatorios y otros activos que no provienen de las ventas diarias, cuyas cantidades comprendidas en las cuentas por cobrar deben ser utilizados según plazos señalados en la empresa. Por tanto, es imprescindible indicar que el nivel de las cuentas por cobrar se establece según el volumen de las ventas y cobranzas.

2.2.1.2 Origen de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Gitman, J., y Zutter, J. (2012) señalan: La relevancia de una efectiva dirección del capital de trabajo es indiscutible, porque la posibilidad de las transacciones de la empresa penderá de la capacidad del gerente financiero para dirigir las cuentas por cobrar. Por tanto, el objetivo es efectivizar los cálculos de manera rápida, sin dejar de lado las ventas y las técnicas de cobranza muy complejas.

Por tanto, se ha determinado que las cuentas por cobrar incluye el capital de trabajo, porque resulta necesario para la empresa alcanzar un equilibrio en la rentabilidad y el riesgo.

Según Guajardo, G. (2012) el propósito es mantener los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas acuden a ofrecer el crédito. Las condiciones de crédito pueden variar de acuerdo a las circunstancias, tipo de empresa y la rama en la que se desarrolla, considerando que las empresas de la misma rama, fundamentalmente ofrecen condiciones de créditos similares.

Por tal razón, según su origen se considera dos grupos importantes de las cuentas por cobrar:

A cargo de clientes, y a cargo de otros deudores.

a. Las que se encuentran a cargo de clientes.

En el caso de prestación de servicios a terceros, es necesario saber que los derechos devengados deberán presentarse claramente como cuentas por cobrar, aun cuando no estuviesen facturados respectivamente a la fecha del cierre de las transacciones efectuadas por la empresa.

b. Las que se encuentran a cargo de otros deudores.

En este caso deberán mostrarse las cuentas y los documentos sustentatorios por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por su concepto, condiciones, plazos y según su importancia relativa.

De lo expuesto, se deduce que la toma de decisiones de carácter financiero en un tiempo record, incide un aspecto fundamental para ello se necesita los mecanismos, las estrategias, los métodos y valoraciones concreta y objetiva que admita la eficiencia, eficacia y pertinencia en el manejo apropiado de los recursos financieros de una determinada empresa reviste la empresa.

2.2.1.3 Objetivos de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Acosta, J. (2013), señala que la oportuna recaudación acordada es uno de los objetivos relevantes, por ello es recomendable registrar las transacciones de venta, especificando por condiciones según el cumplimiento de pago, es necesario consignar de manera separada el listado de los clientes morosos, a fin de evaluar el cumplimiento de las cobranzas a corto plazo a fin de obtener liquidez. (p.15).

Según Herz, J. (2015) los clientes y deudores manifiestan el resultado del conocimiento de las deudas por concepto de venta de bienes y prestación de servicios, para ello es necesario cumplir los objetivos:

- a. Las cuentas por cobrar representa cantidades de recursos a obtener de los deudores y deberán estar registrados, valorados y clasificados en los libros contables, como producto de las transacciones autorizadas.
- b. La cobranza de los saldos contables será apropiada, después de haber provisionado contablemente, previa autorización del responsable de los saldos incobrables.

- c. Las cobranzas a los clientes serán controlados desde la recepción que deberá estar registrado contablemente, hasta el depósito en las cuentas bancarias.
- d. Tener en cuenta la protección y custodia de las cuentas por cobrar y el efectivo recepcionado.
- e. La segregación de las funciones que permite reducir los riesgos en los procedimientos de control.
- f. Las operaciones efectuadas de acuerdo a las políticas y criterios definidos por la empresa.

Por tanto, ayuda a que la información financiera contable y financiera que refleja en los estados financieros, sea más fiable y este de acuerdo a las normas legales. Los alcances de estos objetivos darán lugar a asegurar, que:

- a. El rubro de las cuentas por cobrar consignadas en las cuentas contables pertenecen a deudas de operaciones aprobadas en el periodo a que corresponde y los saldos a cobrar en un determinado plazo.
- b. La provisión de las deudas de cobranza dudosa que están mostradas en la información financiera de la empresa, son fiables, apropiadas que muestran los criterios técnicos y autorización de la administración.
- c. Existe una revisión individualizada por clientes según los saldos, créditos, límites, antigüedad, condiciones de seguimiento de deudas incobrables.

2.2.1.4 Políticas de las Cuentas por Cobrar

Levy, L. (2012) señala que *“es el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”*. Por ello, gerente que otorga liberalmente el crédito, usualmente genera pérdida excesiva a la empresa, toda vez que no se ha medido, ni evaluado los riesgos. Por tanto, el

autor menciona que es necesario definir una eficiente política de cuentas por cobrar, que determina los plazos y se realizaran las acciones siguientes:

- Cartas de cobro; cuando existe exceso en retraso de pago de una cuenta, lo normal es que la empresa envíe cortésmente al cliente una carta recordando su obligación pendiente. Si el cliente no cumple, enviar otra carta más formal; si persiste en incumplir enviar una tercera carta.
- Comunicación telefónica; Se da siempre y cuando las cartas no dieron resultados, se procede a efectuar una comunicación telefónica al cliente y solicitarle el pago de la obligación. En caso sea una empresa, llamara al departamento encargado de autorizar y emitir el pago.
- Visitas personales. Se envía a un representante de la empresa para que se entreviste con el cliente; es una técnica comúnmente utilizada.
- Paralización de despachos. Método tan duro para el cliente, que adopta la empresa después de enviar cartas, llamadas telefónicas y visitas personales, sin obtener resultados exitosos. Se decide paralizar el despacho al cliente, hasta que se ponga al día con sus pagos.
- Agencia de cobranzas. Conocida también por el factoring, se lleva a cabo a través de una agencia o un abogado, quien se encarga de cobrar las cuentas morosas a cambio de tarifas elevadas por comisiones.
- Traslado al departamento jurídico. Es el paso extremo de la cobranza, es costoso y es asumido por el cliente y puede forzar a la quiebra del deudor, lo que reducirá la posibilidad de intercambios comerciales a futuros.

De acuerdo a Gonzáles, J. (2012) *“Las políticas de las cuentas por cobrar, son criterios que toma la administración de la empresa, con la finalidad de formar una base para establecer el control”*, considerando que se entiende como los

criterios generales, básicos que conlleva a enfocar las acciones respecto al cumplimiento de los objetivos específicos.

De la Cruz, J. (2011) las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizan para evaluar a sus clientes y de esta manera determinar el nivel de riesgo que está expuesta la empresa y cada uno de los créditos otorgado. Estas políticas son aprobadas por el directorio y constituyen los lineamientos que dispone el gerente financiero de la empresa, a fin de otorgar las facilidades de pago a un determinado cliente, considerando la selección del crédito, las normas de crédito, el monto del crédito y las condiciones básicas de crédito. Por tanto, es necesario resaltar que existen diversos manejos de dirección de las cuentas por cobrar, tales como el manejo *de diferimiento de pago, manejo de administración, políticas de cobranzas y manejo de descuentos.*

2.2.1.5 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Según Oliveira, G. (2011) el otorgamiento de créditos a los clientes normalmente permite que las empresa logren un nivel más alto de ventas, dado que el cliente ve la facilidad de tener más tiempo para poder cancelar la deuda y por ello compran más mercancías que cuando cancela en efectivo o al instante; sin embargo, el cliente decide cómo realizar la adquisición de mercaderías o utilizar el servicio de terceros, igualmente estudia y evalúa si está en condiciones de conceder o no el crédito o efectuar la venta al contado.

Las cuentas por cobrar se clasifica en:

- a. *Cuentas por cobrar derivados de ventas de bienes o prestación de servicios,* este grupo está conformado por las cuentas cuyo principio es la venta al

crédito de bienes o prestación de servicios, que habitualmente, se encuentran protegidas por aceptar una “*factura*”.

- b. *Cuentas por cobrar no resultantes de ventas al crédito*, son las que se refieren a los derechos por cobrar que la empresa posee, los mismos que se produjeron por operaciones diferentes a la venta de bienes o servicios a crédito.

De La Cruz, J. (2011) clasifica las cuentas por cobrar, en:

- a. *Corto plazo*. Son créditos a corto plazo, cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- b. *Largo plazo*. En este caso su disponibilidad es mayor de un año.

Gráfico 1

Clasificación de cuentas por cobrar	
<i>Corto Plazo</i>	- Disponibilidad inmediata, en un plazo no mayor a un año. - Se presenta dentro del activo corriente del Estado de Situación Financiera.
<i>Largo Plazo</i>	- Su disponibilidad es a más de un año. - Se presenta fuera del activo corriente del Estado de Situación Financiera.

Elaboración propia de los autores.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el *Estado de Situación Financiera como activo corriente*, mientras que las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse *fuera del activo corriente*.

Según Del Valle, E. (2010). Las empresas organizadas deben establecer una división que asuma la responsabilidad de cobranza y procederá a establecer políticas que cubran el trabajo de cobranza. Este tipo de política debe ser evaluada de acuerdo a las condiciones y objetivos de la empresa; toda vez que las políticas comprenden a todos los que están inmersos de manera directa o

indirectamente como: finanzas, contabilidad, ventas, personal y el personal encargado de las cobranzas.

Por ello, es necesario mantener la claridad de los procedimientos a seguir en caso de impagos, tanto las gestiones internas (que lleve la empresa personalmente) como las *empresas tercerizadas* de recobro especializadas (es decir, en el caso de contratarse o ser necesaria). Es necesario aplicar las políticas de cobranzas para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

2.2.1.6 El Proceso de las Cuentas por Cobrar

En realidad las cuentas por cobrar representan derechos exigibles producidos por ventas, prestación de servicios, otorgamiento de créditos, por tanto, es importante seguir un proceso apropiado que permita la administración de esta información.

Para Levy, L. (2012) *“El proceso de las cuentas por cobrar se inicia cuando el crédito es otorgado a un cliente o según la realización de las ventas de productos o servicios”*; por ello es necesario la facturación para la venta de mercaderías que hay en el mercado, está compuesta en:

- a. *Facturación*. Este proceso se realiza para concretar la venta, el mismo que otorga el derecho y la aceptación de la deuda al comprador y establece una serie de obligaciones y responsabilidades para el vendedor. Dicha facturación comienza al enviarse un requerimiento o al haberse terminado la prestación del servicio; y por ello es necesario fijar un valor a la emisión de la factura.

b. *Notas de Crédito*. Es un documento legal que se utiliza en las operaciones comerciales de compras, ventas, anulaciones totales de facturas, o devoluciones de saldos a favor.

c. *Pagos*. Es el cumplimiento de las obligaciones, por lo que se considera apropiado que el personal del área de cobranzas tenga una permanente comunicación con los clientes para lograr recuperar oportunamente los valores.

Los pagos, son actividades importantes del proceso de cobranzas. Considerando que al terminar las acciones de cobranzas diarias, el área de crédito y cobranza establece los objetivos que se ha podido alcanzar en el proceso de las ventas.

d. *Cuentas incobrables*. Las cuentas por cobrar forman parte de la información financiera de la empresa, como parte de su crédito, que con el tiempo se convertirá en efectivo para la empresa, por lo tanto es necesario efectuar un análisis periódicamente de la cartera por cobrar y de la respuesta obtenida de parte de los clientes deudores, esta acción permite conocer si el proceso de cobranzas esta o no funcionando apropiadamente. Al constatar alto grado de porcentaje de cuentas incobrables, y si se ha dispuesto de un proceso de acciones de cobranzas es recomendable el análisis y revisión del mismo, a fin de efectuar las correcciones necesarias, caso contrario determinar un procedimiento de cobranzas para obtener los respectivos pagos.

2.2.1.7 Elementos Básicos de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Oliveira, G. (2011) para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es importante resaltar los elementos que son:

- Conseguir la máxima ganancia en operaciones

- Efectuar cobranzas de las ventas al crédito, reduciendo en lo mínimo el riesgo de cuentas incobrables, con la finalidad de proteger las pérdidas.
- Mejora en obtener ganancias por parte de los accionistas de la empresa.

Gráfico N° 2

Elementos básicos de las cuentas por cobrar



Por ende, el concepto de las cuentas por cobrar, se establece desde *tres puntos de vista*:

a. Contable. Es parte importante del activo circulante, que se origina por la venta al crédito; comprende las cuentas por cobrar que se produce por las operaciones comerciales; sin embargo, existen también cuentas por cobrar que no proceden de operaciones corrientes de un negocio en marcha, conocido como *comerciales*, que se producen por las operaciones realizadas en las siguientes modalidades:

- *Entre la empresa y sus empleados o accionistas*
- *Entre las empresas afiliadas*
- *En los depósitos reembolsables*
- *Por las reclamaciones por pérdidas o daños.*

- *Anticipos entregados para compra de mercancías.*
- *Por los cobros efectuados al gobierno por devoluciones de impuestos.*
- *Cualquier derecho a cobrar que no provienen de una venta a crédito de bienes o servicios.*

b. Administrativo. Es el total de créditos a corto plazo otorgado y aún no recuperados, que representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, al efectuar un análisis en el departamento de crédito y cobranzas. Por ello, es necesario resaltar que un negocio se ayuda mejor a si mismo cuando presta servicio de calidad a la clientela, porque no solo significa vender los productos y servicios; sino, en satisfacer las expectativas del cliente.

c. Financiero. Representa un instrumento básico en la función financiera de una empresa; esta cuenta constituye fondos comprometidos; esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debe percibirse de las ventas al crédito otorgado para proveer las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta negativamente el flujo de caja de una empresa, por los efectos que muestra las políticas de la concesión de créditos y las políticas de cobranzas con la facilidad con que ingresen los fondos.

d. Económico. Representa un elemento con efectos decisivos en los tipos y ciclos del negocio como entes dinámicos que fluyen por una serie de periodos; consecuentemente si un negocio se recupera en un periodo de tiempo respecto a la inversión en activos fijos, el precio y la utilidad aumentan según la demanda.

2.2.1.8 El Factoring

Según Alva, M. (2011) El contrato de facturación, “*es un contrato financiero complejo y de colaboración complejo, que integran un arrendatario de servicios y una comisión de cobranza*”.

El factoring “*es una transacción de cesión del crédito a cobrar por la empresa a favor de una entidad financiera*”, presenta una serie de servicios, que podrán:

- Asumir un riesgo crediticio, denominado factoring sin recursos.
- Asumir el riesgo de cambio, si la factura es en moneda extranjera.
- Realizar la gestión de cobranza y no hacerse cargo del riesgo de impago, conocido como factoring con recurso.
- Efectuar la cobranza efectiva del crédito.
- Asesoramiento financiero y comercial de los deudores.

La desventaja del factoring, es el alto costo financiero de la operación.

2.2.1.9 Sujetos del Contrato

Los sujetos del contrato del factoring, son:

- *El factor.* Puede ser el banco, una empresa financiera o una sociedad especializada; que permite manejar la cobranza desde la investigación de la solvencia de los clientes hasta su cobranza judicial.
- *El cliente.* Puede ser persona natural o jurídica (industriales, fabricantes o comerciantes); en atención del volumen de cartera presenta la cartera de sus créditos al factor.

Importancia de las Políticas de crédito

Según Acosta, J. (2013) “Las empresas que conceden crédito a corto plazo con descuentos por pronto pago, según la calificación del cliente y a la evaluación

que pasa ante la administración bajo ciertos criterios e indicadores de medición de confiabilidad y responsabilidad en cumplir antes de la fecha de vencimiento”.

Las políticas crediticias de la empresa puede ser: *restrictiva, liberal o racional*, eso depende de diversos factores como competencia, la magnitud del margen de rentabilidad, volumen de ventas, demanda del producto, tipo de producto, tamaño de inventario, posición de caja y el estado de la economía nacional.

De la Cruz, J. (2011) señala que en la mayoría de las empresas, “*el crédito otorgado a los clientes es importante para apoyar la comercialización de los productos y obtener el crecimiento empresarial*”; por tal razón es necesario tener bien definida las políticas de crédito, que debe incluir:

- *Días de diferimiento más usuales de pago*; la empresa deberá tener especificado los plazos máximos de vencimiento para cobrar una factura, ya sea: 30, 60 ó 90 días fecha de factura, que son máximos.
- *Política de descuentos*; es importante, que para la adecuada forma de acelerar el ciclo de cobranza, es necesario ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago ó por pago adelantado, u obsequio de productos por buen pagador. Por tanto, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no genere una merma importante del margen de venta.

¿Cómo se puede lograr eficiencia en las políticas de crédito?

Bañuelos, S. (2011) señala que los clientes deben contar con una calificación de riesgo, para saber su capacidad de pago que estará a cargo del gerente financiero. Por ello, “*debe efectuarse una evaluación crediticia de todos los nuevos clientes antes de conceder el crédito o efectuar la venta*”. Por qué, existen formas de obtener información de un cliente, por intermedio de:

- Una entidad de calificación de riesgos crediticios, pública o privada
- Los estados financieros del cliente, para evaluar la solidez, rentabilidad, liquidez, capital y otros.
- Otros conocimientos previos de los clientes, como reputación, responsabilidad, condiciones de mercado, segmento de negocios donde opera, etc.

Asimismo, prestar mayor atención a los clientes nuevos, para conocer su emprendimiento y de esta manera contar con una calificación de riesgo realizada por el gerente financiero de la empresa, la información se evalúa de manera sustentada con documentos; con la finalidad de tener en cuenta:

1. *Condiciones de Crédito*, determina los requisitos de reembolso exigidos a todos sus clientes a crédito; las condiciones de pago, términos que incluyen la amplitud del tiempo del crédito y cualquier descuento que ofrezcan.
2. *Asignación de límite de crédito*, cada cliente debe contar con un límite de crédito y debe ser evaluado y actualizado por lo menos una vez al año; este límite no debe ser fijo ni estático en el tiempo, toda vez que sería en base a las condiciones del mercado y el negocio del cliente según el historial de pagos a la empresa.
3. *Evaluación del límite de crédito*, el límite podrá ser revisado al menos una vez al año por el gerente financiero y el responsable de atención al cliente. El resultado de la evaluación deberá estar documentado para la toma de decisiones y respaldar las decisiones de la gerencia, por eso verificar el crédito, seguimiento de los días de crédito del cliente, y la conducta de pago durante los últimos 12 meses y/o motivo para pagos fuera de plazo.

4. *Aprobaciones antes de superar el límite del crédito*, no es bueno superar el límite de crédito sin previa autorización de la gerencia, por ello la empresa establecerá un procedimiento que defina quien tiene la autoridad y responsabilidad para aprobar las ventas que excedan el límite; por tanto, si se supera el límite, no debe realizarse más envíos de mercaderías, hasta que se reciba el pago o se examine el límite de crédito.
5. *Cientes con aprobación de ventas en suspenso*, La empresa mantendrá registros que a los fines prácticos de este artículo se puede denominar “Stopped Customer” detallando aquellos clientes con envíos suspendidos por haberse excedido el límite de créditos, sin sustento; dicha lista resultará importante para la empresa y debe ser distribuida a las áreas pertinentes.
6. *Términos de pago*, El plazo de pago otorgado debe mantenerse el más bajo posible, de preferencia 30 días a la fecha de facturación. La empresa debe contar con un trato a los clientes morosos, dicha rutina estará sustentada con documentos e incluir: *Cuando, como detener los envíos, cartas de cobranza y recordatorios, cargo por intereses de ser aplicables, contactos personales, inmersos de ejecutivos de cuenta y atención al cliente y acción legal.*
7. *Facturación*, con el fin de evitar pérdida de tiempo de crédito, la facturación se realiza diariamente. Las unidades de servicio deben prestar mayor atención al tema para evitar pérdida del cash flow.
8. *Cuentas incobrables*, la unidad debe especificar y formalizar un reporte de sus cuentas incobrables, conteniendo un listado de las facturas incobrables o con alta probabilidad de incobrabilidad.

9. *Medición de cuentas vencidas*, la unidad deberá contar con una práctica para medir las cuentas vencidas como mínimo con una periodicidad mensual, el reporte debe contener código del cliente, número de factura, monto, fecha de vencimiento, etc.

2.2.2 LIQUIDEZ

Definición

Según Flores, J. (2013) *“Es la capacidad de pago que tiene una empresa en marcha para el cumplimiento de sus obligaciones según están van venciendo; es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos”*.

Es necesario resaltar la liquidez que constituye la forma de pago que tiene una empresa en marcha para poder cumplir con sus deudas a corto plazo, según su vencimiento.

La figura nos muestra que la liquidez es la disponibilidad de recursos económica que cuenta una empresa para cumplir con sus proveedores.

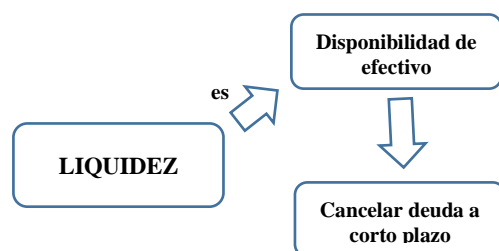


Gráfico N° 3. Liquidez.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a Ferrer, A (2012) *“es la factibilidad, velocidad y el nivel de merma para convertir los activos circulantes en tesorería”*, y la escases de ésta la considera uno de los principales síntomas de debilidades financieras. Por tanto, *“constituye la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa o bien”*,

tal es así que autoriza la inversión en los activos de inversiones o instrumentos líquidos, conocido como tesorería.

Para Torres, R., y Ortiz, A. (2013) *“es la posición de la empresa de tener el efectivo básico en el momento que nos permita hacer el pago de los compromisos contraídos con anterioridad”*.

Por cuanto, es difícil convertir los fondos del activo que posee la empresa en dinero en efectivo, de mayor capacidad de pago para hacer frente a las deudas contraídas y compromisos.

Sin embargo, la liquidez depende de dos factores:

1º. Factor. El tiempo y momento requerido para convertir los activos en dinero.

2º. Factor. La incertidumbre en el tiempo y en el valor de realización de los activos en dinero.

Según García, V. (2011) *“es la cualidad de los activos para convertirlos en dinero en efectivo de forma inmediata y oportuna, sin disminuir su valor”*. Por ende, el dinero es el efectivo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en entidades bancarias. (p. 124).

En tal sentido, la liquidez *“representa una variable de estudio, que permitirá medir y conocer el tiempo y nivel en las cuentas por cobrar que se conviertan en dinero disponible para la empresa en un determinado tiempo”*.

Por otro lado, Téllez, S. y Munilla, G. (2009), señala que la liquidez *“es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser adquirido o vendido en el mercado sin afectar su precio”*. Por ello, la liquidez se caracteriza por un alto grado de actividad comercial y se refiere a la habilidad de convertir fácilmente

un activo en efectivo. Es necesario mencionar que los bonos a largo y corto plazo, por 2 razones:

- a. En un mundo de incertidumbre, los inversionistas prefieren mantener valores a corto plazo, con menos peligro de pérdida.
- b. Los prestatarios o terceros reaccionan opuestamente a los inversionistas, porque prefieren las deudas a largo plazo, ya que las deudas corto plazo sujetan a la empresa al peligro de tener que reembolsar la deuda bajo condiciones adversas.

NIC 7. Estado de Flujos de Efectivo.

Según Flores, J. (2013), la NIC 7 nos muestra la liquidez de la empresa en marcha clasificando sus actividades durante un periodo, reflejando las entradas y salidas de efectivo, facilitando la información sobre cambios históricos del efectivo de la empresa.

2.2.2.1 Razones por las cuales la Empresa debe tener Liquidez

Flores, J. (2013) señala que las razones para mantener una empresa son:

- a. La liquidez, es de vital importancia para efectuar las operaciones diarias; que incluyen las compras que se han planeado.
- b. Como medida preventiva y seguridad; es decir, tener la liquidez necesaria para cubrir situaciones donde los egresos e ingresos de efectivo reales difieran de la combinación pronosticada o proyectada.
- c. Para aprovechar los servicios que brindan los bancos, que incluyen ña cobranza, compensación y transferencia de efectivo, y el privilegio de préstamo a corto plazo para las empresas.

Por ello, es bueno contar con la garantía de tranquilidad de una sólida solvencia económica que permitirá adquirir nuevos compromisos para alcanzar el desarrollo y cumplir lo planificado. Considerando que la liquidez personal, empresarial y pública, es la carta de presentación para cualquier opción financiera, también es necesario examinar los futuros flujos de caja.

Para Venegas, M. (2012) señala que los aspectos necesario de liquidez *“determina la capacidad de pago de una empresa, en qué porcentaje se logra cumplir con las obligaciones a corto plazo”*.

De acuerdo a lo expuesto por los autores, es importante determinar que la liquidez se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio real.

2.2.2.2 Objetivos de la Liquidez

Según García, M. (2010) Los objetivos de la liquidez son:

- a. Medir el índice de liquidez disponible.
- b. Medir la habilidad para cubrir compromisos de manera rápida.
- c. Medir el índice de solvencia inmediata.
- d. Medir la habilidad para cubrir costos inmediatos
- e. Medir las inversiones de acreedores y propietarios.

De acuerdo a Ricra, M. (2014) Los objetivos de la liquidez son:

- a. Servir como instrumento para generar mayor capital de la empresa.
- b. Evaluar la efectividad de la administración financiera de un proyecto.
- c. Evaluar incentivos locales para establecer la conveniencia de asumir un cambio en la empresa respecto al ingreso.

2.2.2.3 Características de la Liquidez

Las características de la liquidez, es la capacidad de ser aceptados fácilmente como medio de pago; asimismo se pueden citar las siguientes características:

- Proporcionar crecimiento económico
- Fomentar el ahorro y la inversión
- Estimular el crecimiento de los empleos
- Consolidar la estabilidad de los precios
- Moderar desequilibrios externos
- Fomentar condiciones de competencia para el sector privado

2.2.2.4 Importancia de Tener Liquidez en una Empresa

Según Socola, C. (2010) Al tener liquidez la empresa podrá comparar dos puntos importantes.

- 1° Pagará las deudas contraídas con terceros; es decir, pago a proveedores, mano de obra y dividendos.
- 2° Estar preparado para afrontar situaciones inesperadas o de lo contrario podrá invertir en negocios que considere rentable.

Para Monzón, J. (2012) La liquidez juega un papel importante en la inversión del negocio empresarial, por tanto:

- a. Sirve para medir la capacidad de la empresa para hacer efectivo sus obligaciones contraídas de corto plazo.
- b. Establece la facilidad o dificultad que tiene la empresa para pagar sus pasivos corrientes con el resultado de poder convertir a efectivo sus activos corrientes.

- c. Determinar qué sucedería si en caso a la empresa le exigiera el pago inmediato de sus obligaciones con vencimiento de menos de un año.

Por tanto, es bueno contar con buenos activos que garantice la tranquilidad de una sólida solvencia económica que permite comprar nuevos compromisos para lograr el desarrollo anhelado.

2.2.2.5 Consecuencias que sufre la Empresa por falta de liquidez

Según Del Valle, E. (2010), las consecuencias son:

- a. El crédito de la empresa se ve disminuido en los mercados financieros, con efectos negativos para su costo.
- b. La imagen de la empresa se ve afectada, reduciendo la calidad de servicio de los proveedores.
- c. Los saldos detectados provocan intereses de demora de tiempo.
- d. Se venden activos fijos por debajo de su precio razonable cubiertos reputación para poder cubrir las obligaciones o necesidades de fondos inmediatos.
- e. Se genera alarma en el ámbito laboral de la empresa.

2.2.2.6 Medición de la liquidez

De acuerdo a Paulo Nunes (2015) para medir y obtener una perspectiva completa respecto a la liquidez, lo recomendable es anticiparse a cualquier evento o contingencia que puede suceder por falta de efectivo. Ya que la medición de la liquidez, es la mejor herramienta por ser la realización y previsiones consideradas como instrumentos de gestión y control de liquidez; sin embargo, existen otras herramientas para medir la liquidez que son más

veloces, sencillas e importantes en obtenerlas; resudando los más comunes e importantes: *El fondo de maniobra y los ratios.*

a. *Fondo de Maniobra.*

Activo circulante – Pasivo exigible a C/P.

Explicando el significado de la operación es:

FM < 0 Situación apurada de liquidez

FM = 0 Liquidez muy ajustada

FM > 0 Situación apropiada

Por tanto, con esta diferencia, aparte de obtener una cifra, lo interesante es poder comparar este resultado a lo largo de varios años, pudiendo así, ver cómo ha evolucionado la empresa.

b. *Ratios.*

Para evaluar la situación de la empresa, hay una serie de ratios, entre otros, que sirven de ayuda. Siendo el más usual:

- Ratio de Liquidez

Activo Circulante / pasivo a Corto Pazo

- Ratio de Solvencia

(Activo No Corriente + Activo Corriente) / (Pasivo No Corriente + Pasivo Corriente)

2.2.2.7 Ventajas de Liquidez

Achig, C. (2010) menciona que las ventajas de liquidez, son:

- a. Mide la garantía para poder cumplir con las deudas y obligaciones a corto plazo.
- b. Permite financiar proyectos de inversión de la empresa emisora.
- c. Mejora la habilidad para obtener capital en el futuro.

- d. Genera mayor confianza e interés al inversionista.
- e. El exceso del activo circulante sobre el pasivo circulante puede disminuir las pérdidas.
- f. El exceso del activo circulante sobre el pasivo circulante puede reinvertirse y elevar el valor de la empresa.
- g. Mide la reserva de fondos líquidos por encima de las obligaciones corrientes frente a la incertidumbre del flujo de efectivo.

2.2.2.8 Ratios financieros

Según Achig, C. (2010) *“es una razón; es decir, la relación que existe entre dos números”*. Constituye *“un conjunto de índices, resultados de relacionar dos cuentas del balance o estado de resultados integrales”*.

Los ratios suministran información relevante que permitirá tomar decisiones apropiadas para aquellas personas interesados en la empresa, así como los propietarios, las entidades bancarias, las asesorías financieras, capacitadores, inversionistas, gobierno, etc.

Según Castro, G. (2014) *“son indicadores que miden la situación económica financiera de las empresas que pertenecen a cualquier actividad comercial”*, por tanto, establece 4 indicadores importantes para efectuar y aplicar el análisis financiero como la liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad. p.23.

2.2.2.9 Clasificación de los ratios

Según Boal, N. (2016) los ratios están divididos en cuatro grupos:

1°. Ratios de liquidez

Comprende, *“un conjunto de indicadores y medidas cuyo fin es diagnosticar si una entidad es capaz de generar tesorería, o convertir sus*

activos en liquidez a través de su ciclo de explotación”. Considerando, que en toda organización es importante lograr una meta a largo plazo lo cual generará beneficios económicos.

Para Monzón, J. (2012) los *indicadores de los ratios de liquidez* son:

- Capital de trabajo
- Razón corriente
- Prueba ácida
- Razón efectivo

a. El capital de trabajo.

No es más que la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios), siempre que los activos superen a los pasivos”. La fórmula es:

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Muestra el importe que efectivamente representa a la empresa después de haber logrado cumplir con el pago de los pasivos de corto plazo. Es decir, el monto disponible que tiene para seguir desarrollando sus actividades a corto plazo.

b. Razón corriente

Nos muestra la disponibilidad corriente de la empresa por cada sol de corto plazo. La fórmula es:

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 2, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.

- Si el resultado es mayor que 2, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 2, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

c. Prueba ácida (Razón de prueba rápida)

Es similar al índice de solvencia con excepción de que el inventario es excluido, el cual suele ser activo circulante menos líquido. Es la capacidad para cubrir deudas a corto plazo, sin tener que recurrir a la venta de los inventarios es importante.

Por tanto, es un indicador minucioso que permite medir la liquidez de la empresa, para ello, se resta al Activo Corriente, las cuentas menos líquidas, inventarios y gastos pagados por anticipados, luego se divide entre el Pasivo Corriente. La fórmula es:

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} - \text{Gastos Pagados}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Si el resultado es igual a 1, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.
- Si el resultado es mayor que 1, la empresa corre el riesgo de tener activos ociosos.
- Si el resultado es menor que 1, la empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

d. Razón efectivo

Socola, C. (2010) Relaciona las inversiones financieras temporales y considera sólo el efectivo y a los valores negociables; es decir, las dos cuentas líquidas y las compara con el pasivo corriente. La fórmula es:

Efectivo y Equivalente de Efectivo
Pasivo Corriente

- El índice ideal es de 0.5.
- Si el resultado es menor que 0.5, no se cumple con obligaciones de corto plazo.

2°. Ratios de endeudamiento, solvencia o de apalancamiento.

Según Pastor, J. (2012) *“es uno de los ratios más utilizados en nuestro medio, porque la información que ofrece es muy importante a la hora de medir la “salud financiera” de la empresa.*

Por tanto, *“Son catálogos que miden la relación entre el capital ajeno (fondos aportados por los acreedores) y el capital propio (recursos aportados por los socios o accionistas y lo que ha originado la propia empresa), así como también “el nivel de endeudamiento de los activos. Miden el respaldo o soporte patrimonial”*. Los ratios de endeudamiento, se dividen en:

- *Ratio de endeudamiento a corto plazo*
- *Ratio de endeudamiento a largo plazo*
- *Ratio de endeudamiento total*
- *Ratio de endeudamiento de un activo*

Para ubicarnos mejor, muestro dos ideas claras que son bastantes obvias:

- Todo lo que una empresa tiene (su activo) lo puede conseguir de siguiente forma: con sus recursos propios (patrimonio neto) o mediante recursos ajenos (pasivo), pues de todas maneras se tiene que pagar la deuda.
- La gran mayoría de empresas cuenta con mayor o menor medida, con fuentes de financiación ajena; es decir deudas que tiene que pagar a corto

plazo o largo plazo, para financiar inversiones o cubrir los gastos corrientes que provienen de instituciones financieras o no, con devengo de intereses.

3°. Ratios de rentabilidad.

Estos ratios *“sirven para comparar los resultados de la empresa con diversas partidas del balance o del término pérdidas y ganancias; por tanto miden el grado deficiencia en el uso de los activos de la empresa en relación a la gestión de sus transacciones”*.

- Hay que tener presente que el ratio nos facilitará un porcentaje por lo que nos podemos encontrar con empresas con ratios de rentabilidad muy altos, pero que en términos absolutos no sean importantes.
- Tener cuidado con las empresas de servicios, sobre todo si son pequeñas y medianas empresas, pues tiene a infravalorar el costo por hora de sus trabajadores o no registrar los trabajos realizados.

Por tanto, *“muestra la rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial”*. A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en:

- *Ratio de rentabilidad del activo*
- *Ratio de rentabilidad del patrimonio*
- *Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas*
- *Ratio de rentabilidad neta sobre ventas*
- *Ratio de rentabilidad por acción*
- *Ratio de dividendos por acción.*

4°. Ratios de gestión operativos o de rotación.

En este caso “valoran la eficiencia de la empresa en sus cobranzas, pagos, inventarios y activo”. A su vez, los ratios de gestión se dividen:

- *Ratio de rotación de cobro*
- *Ratio de periodo de cobro*
- *Radio de rotación por pagar*
- *Ratio de periodo de pagos*
- *Ratio de rotación de inventarios*

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Variable de estudio

2.3.1 Administración de las Cuentas por Cobrar

“Es el conjunto de políticas, procedimientos y practicas empleadas por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito”. Es decir, *“es el manejo de las cobranzas de dinero que los clientes adeudan a una empresa por haber proporcionado sus productos o servicios al crédito”*; que incluye procedimientos de evaluación del nivel de ventas, políticas de crédito y cobranza en la trayectoria de un negocio. (Ferrari, A. 2018)

Dimensiones

Nivel de ventas al crédito.

El nivel de ventas es la *“forma de buscar clientes, como captar su atención e interés”*. Asimismo, es conocido también *“por el volumen de ventas, es una de las partidas que componen el resultado operativo”*. Asimismo, *“Es la cantidad total de bienes, productos o ideas vendidas dentro de un marco temporal dado, siendo el usual 12 meses”*. (Acosta, J. 2013)

Todo empresario sueña con que sus niveles de ventas se incrementa cada día y al finalizar el mes sus vendedores hayan cumplido con las metas establecidas en sus planes; sin embargo, no siempre es así, ya que las exigencias del mercado aumentan continuamente y la competencia también hace su trabajo y a diario surgen nuevas expectativas sustitutas o alternativas para los consumidores.

Políticas de créditos.

Constituye las normas que determinan los lineamientos para decidir si se otorga o no se otorga un crédito a un cliente, y porqué tiempo se debe conceder, que monto y cantidad se debe otorgar el crédito, y que garantía se solicitará para él otorgamiento del crédito. Se requiere establecer normas claras sobre el grado de *solventia* o capacidad financiera mínima del cliente; en caso la empresa no alcanza el nivel requerido, no se le otorgará el crédito solicitado. Por ello, debe establecer un límite máximo de crédito para cada cliente, protegiendo el crédito no debe excederse; porque una mala aplicación de una política de crédito producirá resultados negativos en las cuentas por cobrar. (Fierro, A. 2015).

Política de cobranzas

Son métodos para realizar el cobro de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su respectivo vencimiento; se efectúa los fechas subsiguientes al término de la cuenta, antes de eso se remite al cliente deudor una carta de notificación de la situación de la deuda. Asimismo, los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es importante diseñar las situaciones básicas del mercado, la capacidad, el tipo de clientela que tiene la empresa, y sus políticas y objetivos empresariales. (Díaz, 2014)

2.3.2 Liquidez

Es la capacidad de pago que tiene una empresa en marcha para el cumplimiento de sus obligaciones según están van venciendo; es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos. Por tanto, es necesario resaltar la liquidez que constituye la forma de pago que tiene una empresa en marcha para poder cumplir con sus deudas a corto plazo, según su vencimiento. (Flores, J. 2013)

Dimensiones

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es inherente a las entidades financieras por su función primordial de transformación de plazos: tomar prestado a corto plazo, a través de cuentas corrientes y certificado de depósitos a corto plazo, y luego efectuar préstamos a largo plazo. Se refiere a las pérdidas que puede soportar una empresa al requerir una mayor cantidad de fondos para financiar sus activos a un costo inaceptable; es decir, se refiere “a la imposibilidad de transformar o cambiar en efectivo un activo”. (De Lara, A. 2010).

Se distingue dos tipos de riesgos de liquidez:

- *Liquidez de activos*; un activo no puede ser vendido por falta de liquidez en el mercado.
- *Liquidez de financiación*; es un riesgo en que los pasivos no podrán ser satisfechos en la fecha de vencimiento o que solo pueden hacer a un precio no apropiado.

Riesgo financiero

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones pactados que incumplen las contrapartes

con las que se relaciona el negocio". Dicha definición se relaciona con las entidades financieras y los bancos, pero perturba a empresas de otros sectores; la importancia de establecer la conexión que entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente o ciudadanos.

El riesgo de crédito *"deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no efectúe los pagos de acuerdo a lo rige en el contrato"*. Debido al incumplimiento de las obligaciones, como no pagar o retrasar el pago, generan pérdidas de principales, de intereses, reducción del flujo de caja o derivados del incremento de gastos de recaudación. (Aniorte, N. 2013)

Riesgo de mercado

Los riesgos de mercado seleccionan posibles circunstancias adversas y determinantes para la situación de una empresa; al hablar de un riesgo de mercado se aplican modelos de contingencias directas o indirectamente alteran las variables mercantiles y económicas de la venta y cotización en las empresas. En consecuencia, tiene como referencia al riesgo de las posibles pérdidas de valor de un activo que esté vinculado con la fluctuación y variaciones en el mercado. (Sugef, B. 2013)

El riesgo de mercado, se refiere a un concepto general que engloba otros, como:

- Riesgo de variaciones de precios de mercaderías
- Riesgo de variaciones de en precios de acciones
- Riesgo de cambios en el tipo de interés
- Riesgo de variación en el tipo de cambio de divisa extranjera.
- Riesgo de posicionamiento y aceptación del producto.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS Y VARIABLES

La administración de cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. El nivel de ventas al crédito impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
2. Las políticas de crédito impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
3. Las políticas de cobranza impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

3.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Variable Independiente

Administración de Cuentas por Cobrar

Dimensiones

- Nivel de ventas al crédito
- Políticas de crédito
- Políticas de cobranza

3.3.2 Variable Dependiente

Liquidez

Dimensiones

- Riesgo de liquidez.
- Riesgo financiero
- Riesgo de mercado

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables están relacionadas con la determinación de las dimensiones, los indicadores y los índices de las variables en estudio.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Variable X. Administración de Cuentas por Cobrar	Es el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleadas por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito. Es decir, es el manejo de las cobranzas de dinero que los clientes adeudan a una empresa por haber concepto de sus productos o servicios al crédito; que incluye el nivel de ventas al crédito, políticas de crédito y políticas de cobranzas. (Fierro, A. 2015).	Son los procedimientos de evaluación del nivel de ventas, políticas de crédito y cobranzas en la trayectoria de un negocio. Así como las normas aplicables a las cuentas por cobrar.	X1. Nivel de ventas al crédito	Nivel de créditos	1, 2,3	Nominal
				Cartera de clientes	4, 5, 6	
			X2. Políticas de crédito	Evaluación del crédito	7, 8	
				Ánálisis del riesgo	9, 10	
			X3. Políticas de cobranza	Medios de cobranza	11, 12	
				Nivel de morosidad	13, 14	
Variable Y. Liquidez	Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de manera inmediata, sin disminuir su valor, que incluye procedimiento para determinar el riesgo de liquidez, financiero y de mercado; que incluye el riesgo de liquidez, financiero y de mercado (Flores, J. 2013).	Son procedimiento para la determinación o cálculo de la liquidez, que es la forma de pago que tiene una empresa.	Y1. Riesgo de Liquidez	Ratio de cobertura	15, 16	Nominal
				Gestión para evitar riesgos	17, 18	
			Y2. Riesgo Financiero	Riesgo de crédito	19, 20	
				Gastos financieros	21, 22	
			Y3. Riesgo de Mercado	Tipo de interés	23, 24	
				Tipo de cambio	25, 26	

Fuente. Elaboración propia de los autores.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método científico, estadístico, analítico, inductivo y deductivo, en ello se describe las variables Cuentas por Cobrar y su Liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., ubicado en el distrito de Ate, Lima.

De acuerdo a Bernal, C. (2016) el método sistemático de toda investigación es el método científico definida como ciencia, por constituir el conjunto de pensamientos universales, necesarios y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes en el desarrollo del estudio a investigar.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se ubica dentro del tipo de investigación *Aplicada*, porque su trascendencia son practicos y se justifican a través de los instrumentos de recopilación de informacion, dado que para el desarrollo teórico se ha utilizado los conocimientos básicos de los aspectos metodológicos de la administración de las cuentas por cobrar.

Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, P. (2014) señalan que la investigación es de tipo aplicada, porque sus resultados se utiliza en la solución del problema con relación a las variables de estudio.

4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al propósito de la investigación se centra en el nivel Descriptivo; por cuanto se busca determinar la importancia y la necesidad de realizar las cuentas por cobrar para obtener la liquidez, de manera que la empresa cumpla sus obligaciones contraídas.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Sostienen que el nivel descriptivo tiene como objeto central la relación de interdependencia entre las variables en una población definida o en una muestra de una población.

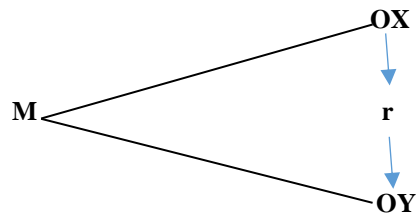
4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación es no experimental, descriptivo, dado que *“la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que hace es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para analizarlos”*. Vara, A. (2015).

El diseño es descriptivo por cuanto se describe y analiza las causas y efectos que trae consigo la administración de las cuentas por cobrar que incide en la liquidez de la empresa, por medio de los indicadores.

Por tanto, se recolectó los datos a través de la técnica y luego se procedió a procesar la información y establecer las conclusiones que permitirá aceptar o rechazar las hipótesis del estudio.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M : Muestra del estudio

OX : Variable. Administración de Cuentas por Cobrar

OY : Variable. Liquidez

r : Representa posibles correlaciones existentes entre las variables.

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1 Población

La población del trabajo de investigación está constituido por 48 personas entre directivos y trabajadores que laboran en la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima.

Hernández, R; Fernández, C., y Baptista, P. (2014) designan “a la población o universo, como el conjunto de elementos que posee una característica en común y concuerdan con determinadas especificaciones que se ubican claramente por las consideraciones de contenido, lugar y tiempo”.

Tabla N° 02. Población

Trabajadores de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. Distrito de Ate, Lima 2017.	Total
Gerencia General	1
Gerencia de Ventas y Marketing	2
Asistente Comercial de Ventas	3
Analista de Facturación y Cobranzas	5
Gerencia de Operaciones	2
Jefatura y Trabajadores de la Gerencia de Operaciones	17
Gerencia de Administración Financiera	6
Jefatura de Contabilidad	5
Jefatura de Tesorería	2
Jefatura de RR.HH.	1

Administrador de Sucursales	1
Supervisor de Compras	2
Gerencia de Aseg. Calidad y Sop. Org.	3
Área de Mantenimiento	8
TOTAL	48

Fuente. Área de R.H. Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.

4.5.2 Muestra

La muestra está conformada por fuentes internas que constituye 39 personas, entre directivos y trabajadores de la Empresa de Transportes de Carga “Cristo Morado” E.I.R.L. Distrito de Ate, Lima.

Para determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado el muestreo aleatorio simple que estima proporciones simple, cuya fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P = Proporción de los trabajadores administrativos de la Empresa Cristo Morado E.I.R.L., se asume P=0.5

q = Proporción de los directivos que representa, se asume Q=0.5

N = Tamaño de la población.

E = Margen de error se considera un 5%.

n = Tamaño óptimo de la muestra.

Por tanto, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error **n** óptima será:

Reemplazando valores en la formula, es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (48)}{(0.06)^2 (48-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 39.36$$

$$n = 39$$

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Los datos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación es la *encuesta*, plasmada en 39 personas entre directivos y trabajadores de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima.

La técnica fue de recopilación bibliográfica y estadística, mediante la encuesta. López y Fachelli (2015) señalan, que la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos requeridos para resolver un problema de investigación.

4.6.2 Instrumento de Recolección de Datos

En la presente investigación se aplicó el *cuestionario* de 26 preguntas a los que conforman la muestra, relacionadas a las variables de estudio, para obtener datos y someter a la prueba estadística.

Hernández, R. (2015 p.214) menciona que el cuestionario “es un instrumento que utiliza el investigador para recolectar los datos, que constituye un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir”, en base a los problemas de investigación, ya que es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado

donde la conversación fluye en torno al problema de estudio con un propósito profesional.

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.7.1. Técnicas de procesamiento de datos

Las técnicas que se utilizaron en el procesamiento de datos son:

- Se tabularon las informaciones de datos utilizando el SPSS.
- Se construyeron los gráficos estadísticos con cantidades y porcentajes.
- Se efectuó la comprensión de los gráficos
- Se conciliaron los datos estadísticos procesados.

4.7.2. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos de investigación se procedió a la elaboración de las encuestas en base a las dos variables de estudio: V1, V2. Luego de obtener los datos de investigación se procedió a la calificación y tabulación de los datos.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS para obtener los resultados pertinentes al estudio, las cuales se muestran mediante tablas, figuras y su interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteada en la presente investigación.

4.7.3 Procedimientos de Contrastación de Hipótesis

Barrientos, A. (2010) señala que en la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba chi-cuadrado, según los pasos siguientes:

- a. Formular la hipótesis nula.
- b. Formular la hipótesis alternante.

c. Fijar el nivel de significancia (α), $5\% \leq \alpha \leq 10$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), específicamente el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl}$. y se ubica en la tabla Chi-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo, tal como indica el gráfico; si X^2_c es $\geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

d. Calcular la prueba estadística con la formula siguiente:

$$X^2_c = \sum(o_i - e_i)^2/e_i$$

Dónde:

O_i = Valor observado.

e_i = Valor esperado.

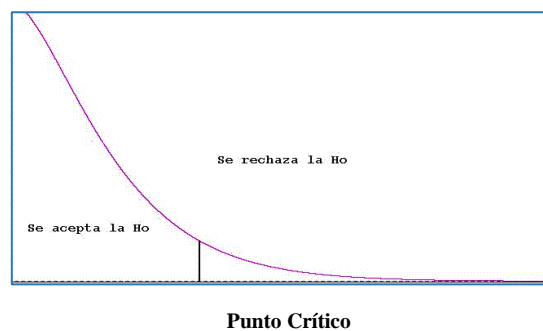
X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla chi cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados en el paso C.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

K = Filas, r = Columnas, gl = Grados de libertad.

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



4.7.4 Confiabilidad y validez del instrumento

Según Hernández, S. (2015) La confiabilidad y la validez de un instrumento “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Para la recolección de información relacionada al problema que es objeto de estudio con sus elementos determinantes de la delimitación temporal, espacial que son catalogadas como relevantes, para lo cual se emplearon 26 preguntas de las dos variables.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se han tomado para incluir en el trabajo de investigación son fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como: plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, entre otros, se tiene en cuenta desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido de la presente investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Para presentar los resultados de la investigación se tabuló la encuesta en el programa.

1. Considera usted que la administración de las cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L?

Tabla 1
Administración de las cuentas por cobrar

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	22	56.41%	56.41
	Desconoce	5	12.82%	69.23
	No	12	30.77%	100,0
	Total	39	100,0%	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores

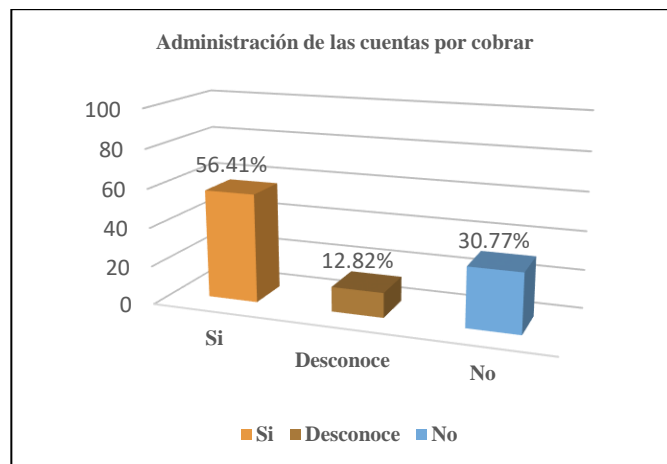


Gráfico 1. Administración de las cuentas por cobrar
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 1 y gráfico 1, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 56.41% de la población encuestada respondieron que si consideran que la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la empresa; mientras que el 30.77% manifestaron todo lo contrario; y el 12.82% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente la administración de las cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L. Por eso, no son bueno los retrasos de pago de los clientes.

2. A su criterio, se encuentra usted conforme con la actual administración de las cuentas por cobrar en la Empresa?

Tabla 2
Actual Administración de cuentas por cobrar

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	11	24.24%	24.24
	Desconoce	3	15.15%	39.39
	No	25	60.61%	100,0
	Total	39	100,0%	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

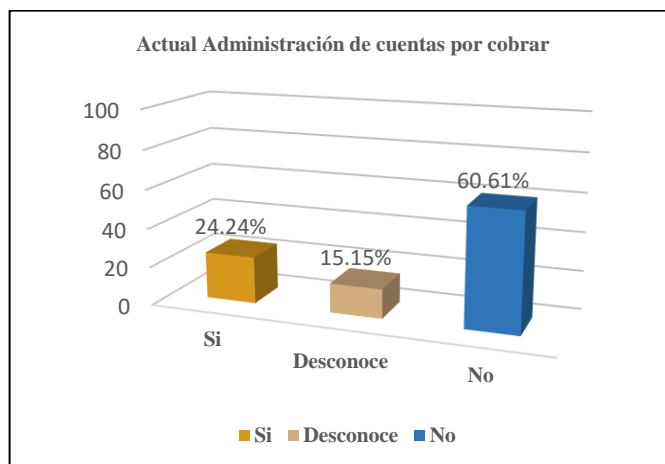


Gráfico 2. Actual Administración de las cuentas por cobrar
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 2 y gráfico 2, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se aprecia que el 60.61% de la población encuestada respondieron que no están de acuerdo con la administración de las cuentas por cobrar; mientras que el 24.24% manifestaron que si están de acuerdo; y el 15.15% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., no están de acuerdo con la actual administración de las cuentas por cobrar. Por el deficiente manejo y administración de cuentas por cobrar por parte de los responsables de las áreas correspondientes.

3. Considera usted, que el nivel de ventas al crédito se han incrementado en los últimos meses del año?

Tabla 3
Nivel de ventas al crédito

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	24	61.54%	61.54
	Desconoce	4	10.26%	71.80
	No	11	28.20%	100,0
	Total	39	100,0%	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

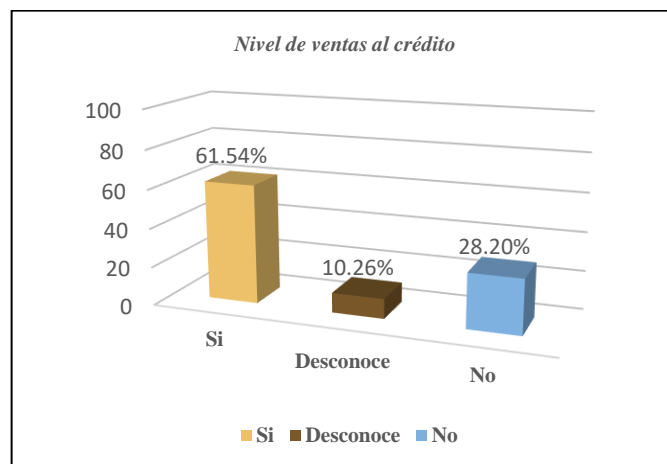


Gráfico 3. Nivel de ventas al crédito
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 3 y gráfico 3, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se aprecia que el 61.54% de la población encuestada respondieron que si están de acuerdo con el nivel de ventas que aumentó en los últimos años; mientras que el 28.20% manifestaron todo lo contrario; y el 10.26% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que el nivel de ventas al crédito se ha incrementado en estos últimos meses del año. Con lo que demuestra que hubo productividad; por ello, es necesario que se apliquen apropiadamente las políticas y procedimiento de cobranzas.

4. A su criterio. Se encuentran separadas las funciones inherentes a las ventas, facturación y cobranzas?

Tabla 4
Separación de funciones de ventas, facturación y cobranza

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64%	25.64
	Desconoce	2	5.13%	30.77
	No	27	69.23%	100,0
	Total	39	100,0%	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

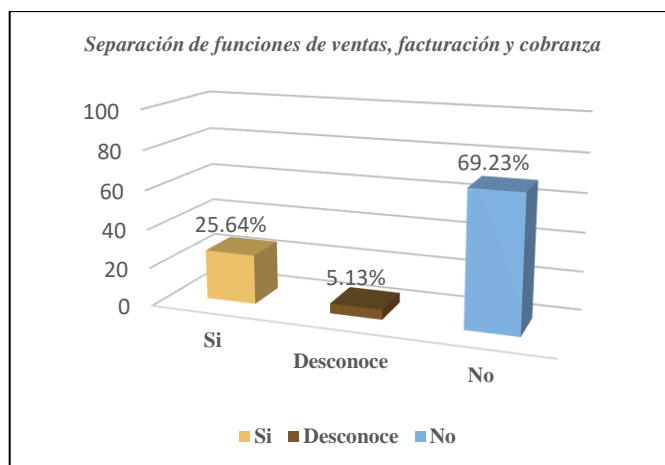


Gráfico 4. Separación de funciones de ventas, facturación y cobranza
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 4 y gráfico 4, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se aprecia que el 69.23% de la población encuestada respondieron que no se encuentran separadas las funciones de ventas, facturación y cobranza; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario; y el 5.13% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que no se encuentran separadas las funciones inherentes a las ventas, facturación y cobranzas. Por ello, se requiere delegar funciones que permita conocer a los trabajadores de las diferentes áreas, cuáles son sus responsabilidades y en base a qué objetivos laboran.

5. El personal encargado en determinar los niveles de ventas, revisa periódicamente la cartera de clientes para realizar las ventas en la Empresa?

Tabla 5
Cartera de clientes

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	12	30.77%	30.77
	Desconoce	6	15.38%	46.15
	No	21	53.85%	100,0
	Total	39	100,0%	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

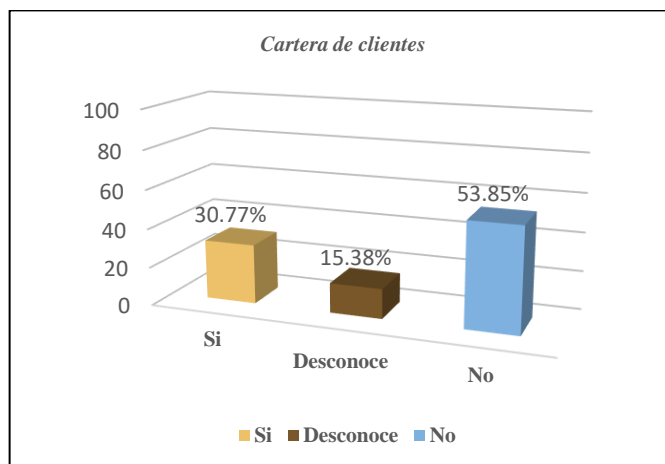


Gráfico 5. Cartera de clientes
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 5 y gráfico 5, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se aprecia que el 53.85% de la población encuestada respondieron que no revisan la cartera de clientes; mientras que el 30.77% manifestaron todo lo contrario; y el 15.38% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente el personal encargado en determinar los niveles de ventas, no revisan periódicamente la cartera de clientes para efectuar las ventas al crédito en la Empresa. En sí, debe existir un buen control del nivel de ventas e implementar reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay incremento de ventas, y qué porcentaje del monto está pendiente por recuperar.

6. La empresa cuenta con un plan de capacitación al personal enfocado al mejoramiento del registro, control y mantenimiento de la cartera de créditos?

Tabla 6
Mantenimiento de la cartera de créditos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64	25.64
	Desconoce	3	7.69	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

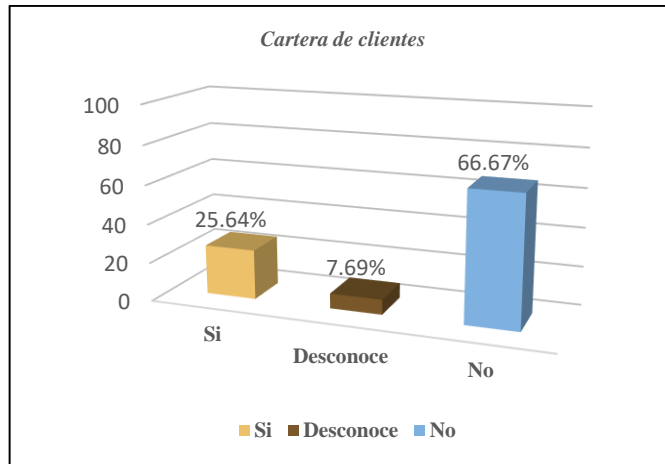


Gráfico 6. Mantenimiento de la cartera de créditos
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 6 y gráfico 6, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que no se cuenta con un plan de capacitación al personal de la empresa; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario; y el 7.69% desconocen. Resultado que nos permite afirmar que la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L., no cuenta con un plan de capacitación enfocado al mejoramiento del registro, control y mantenimiento de la cartera de créditos. Por tanto, no han previsto un presupuesto para capacitar al personal de las diferentes áreas de la empresa, para que desempeñen adecuadamente sus funciones inherentes al cargo, generando que no se cumplan con los objetivos previstos y ampliando los plazos de rotación de las cuentas por cobrar.

7. Se encuentra bien establecidas las políticas de crédito en la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?

Tabla 7
Establecimiento de Políticas de crédito

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	11	28.20	28.20
	Desconoce	4	10.26	38.46
	No	24	61.54	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

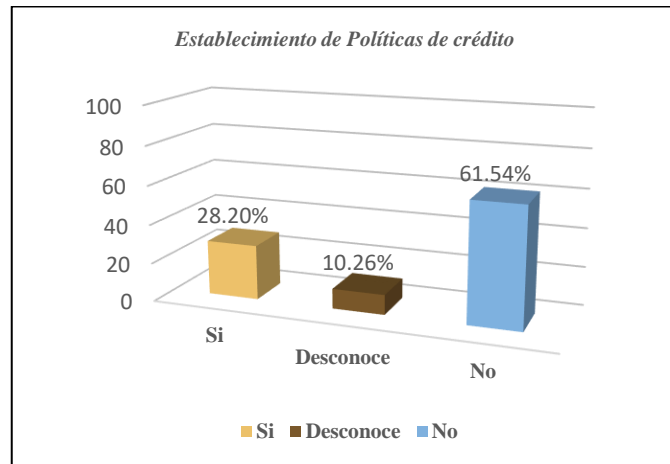


Gráfico 7. Establecimiento de Políticas de crédito
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 7 y gráfico 7, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 61.54% de la población encuestada respondieron que no se encuentran bien establecidas las políticas de crédito en la empresa; mientras que el 28.20% manifestaron todo lo contrario; y el 10.26% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente no se encuentra bien establecidas las políticas de crédito en la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L. Por tanto, es preciso que las políticas de cobranzas sean claras, precisas y se cumplan estrictamente, y sean difundidas a todo el personal que labora en la empresa, específicamente al área de crédito y cobranzas.

8. Existen criterios básicos para evaluar el crédito y elaborar un contrato por las ventas al crédito?

Tabla 8
Criterios para la Evaluación del crédito

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	9	23.08	23.08
	Desconoce	5	12.82	35.90
	No	25	64.10	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

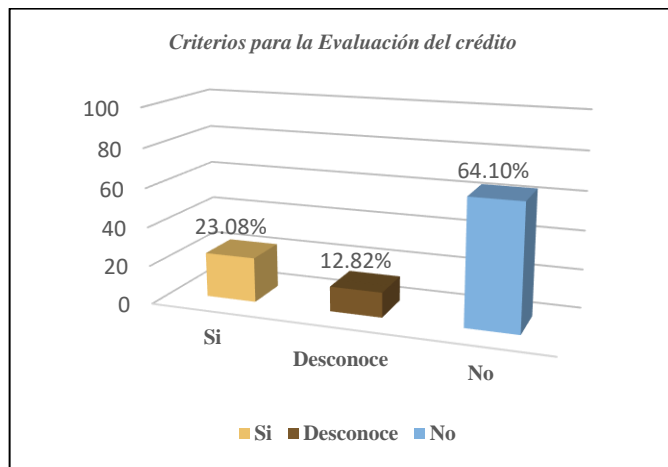


Gráfico 8. Criterios para la Evaluación del crédito
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 8 y gráfico 8, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 64.10% de la población encuestada respondieron que no existen criterios para evaluar el crédito para elaborar un contrato; mientras que el 23.08% manifestaron todo lo contrario; y el 12.82% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que no existen criterios básicos para evaluar el crédito y elaborar un contrato por las ventas efectuadas al crédito. Por ello, se desconoce el comportamiento de pago de los clientes, porque no se analiza su experiencia en el mercado, su situación financiera e historial de pago;

asimismo, la empresa no estableció ningún tipo de formalidad para que el cliente se sienta comprometido con el pago de la deuda.

9. Como parte del análisis de riesgos, la empresa solicita garantías mínimas al cliente para poder otorgar las venta al crédito?

Tabla 9
Análisis del riesgo para otorgar crédito

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64	25.64
	Desconoce	5	12.82	38.46
	No	24	61.54	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

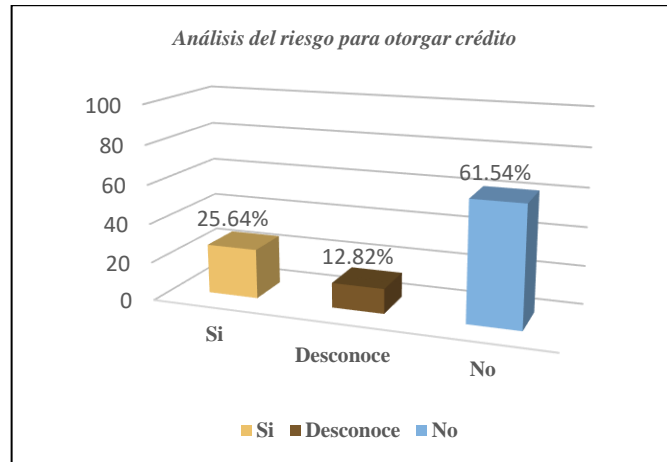


Gráfico 9. Análisis del riesgo para otorgar crédito
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 9 y gráfico 9, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 61.54% de la población encuestada respondieron que la empresa no solicita garantías mínimas al cliente a quien otorgará el crédito; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario, y el 12.82% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente como parte del análisis de riesgos, la empresa no solicita garantías mínimas al cliente antes de poder otorgar las ventas al crédito. Por ende, la empresa no

solicita ninguna garantía al cliente antes de otorgar un crédito, en caso de clientes nuevos solo se le toma la información básica pero no se analiza su historial crediticio.

10. ¿Existe un área o persona responsable de llevar un registro adecuado, mantenimiento y control de créditos concedidos?

Tabla 10
Registro, mantenimiento y control de créditos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	9	23.08	23.08
	Desconoce	6	15.38	38.46
	No	24	61.54	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

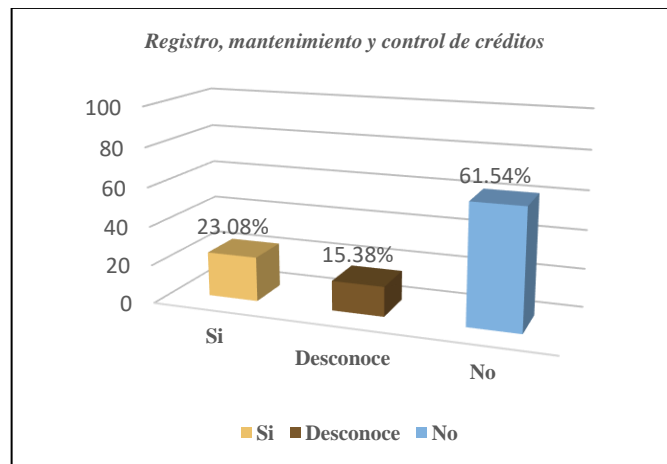


Gráfico 10. Registro, mantenimiento y control de créditos
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 10 y gráfico 10, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 61.54% de la población encuestada respondieron que no existe un área o persona responsable de llevar un registro y control de créditos; mientras que el 23.08% manifestaron todo lo contrario, y el 15.38% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente no existe un área o persona responsable de llevar un adecuado registro, mantenimiento y

control de créditos concedidos a los clientes. Este aspecto, hace que la empresa no pueda cumplir con sus objetivos institucionales que ha previsto en sus planes y programas.

11. Tiene usted conocimiento, sobre las políticas de cobranza que aplica la empresa para otorgar crédito a sus clientes?

Tabla 11
Políticas de cobranza que aplica la empresa

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	14	35.90	35.90
	Desconoce	3	7.69	43.59
	No	22	56.41	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

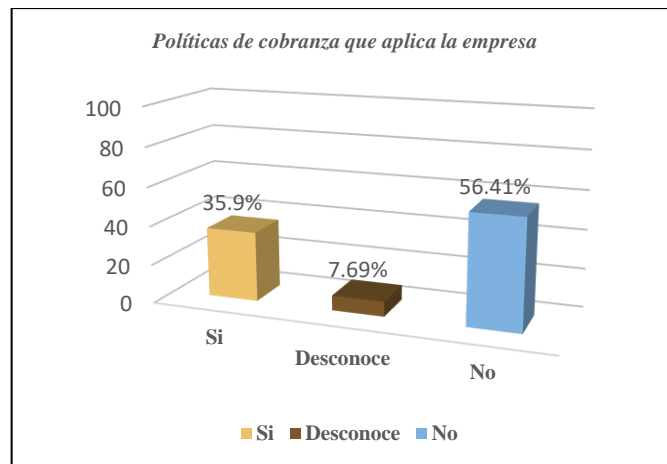


Gráfico 11. Políticas de cobranza que aplica la empresa
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 11 y gráfico 11, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 56.41% de la población encuestada respondieron que nunca tienen conocimiento sobre las políticas de cobranza; mientras que el 35.90% manifestaron que siempre tienen conocimiento al respecto, y el 7.69% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente el personal que labora en la Empresa, no tienen pleno conocimiento,

respecto a las políticas de cobranza que aplica la empresa para el otorgamiento de créditos a sus clientes. Lo que conlleva a una deficiente gestión y tardía recuperación del crédito que afecta la liquidez de la empresa.

12. Considera usted, que los responsables del área de ventas han implementado medios de pago para la cobranza a los clientes de la empresa?

Tabla 12
Medios de pago para cobranza a clientes

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	11	28.21	28.21
	Desconoce	5	12.82	41.03
	No	23	58.97	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

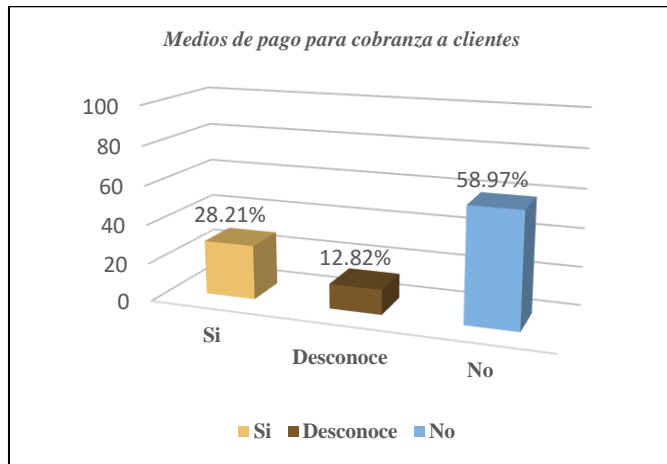


Gráfico 12. Medios de pago para cobranza a clientes
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 12 y gráfico 12, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 58.97% de la población encuestada respondieron que los responsables del área de ventas no ha implementado medios de pago para cobrar a los clientes; mientras que

el 28.21% manifestaron lo contrario, y el 12.82% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los responsables del área de ventas no han implementado medios de pago para la cobranza a los clientes de la empresa. A pesar que los medios más utilizados son las transferencias bancarias a través de los bancos y giros en caso sea ventas al contado, las letras de cambio y recibos de concederse el crédito.

13. Los responsables del área de créditos y cobranzas, evalúan periódicamente el nivel de morosidad que tiene la empresa con relación a sus ventas?

Tabla 13
Nivel de morosidad con relación a las ventas

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	9	23.08	23.08
	Desconoce	4	10.25	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

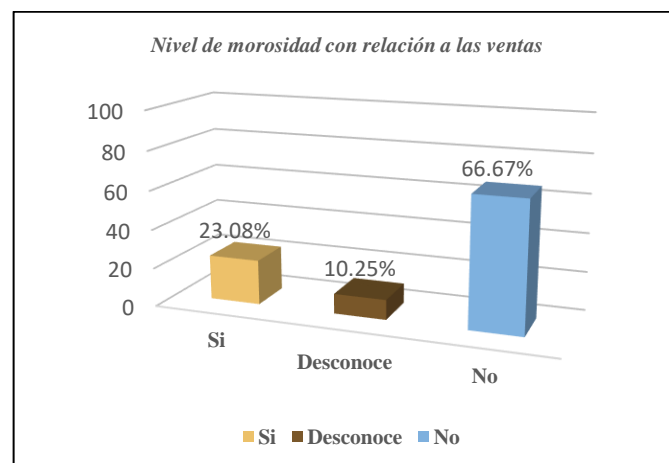


Gráfico 13. Nivel de morosidad con relación a las ventas
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 13 y gráfico 13, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población

encuestada respondieron que los responsables del área de créditos no evalúan el nivel de morosidad que tiene la empresa; mientras que el 23.08% manifestaron todo lo contrario, y el 10.25% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los responsables del área de créditos y cobranzas, no evalúan constantemente el nivel de morosidad que tiene la empresa con relación a sus ventas; mediante el cual se sustenta que el nivel de morosidad de la empresa es media, por cuanto la recuperación de las cuentas por cobrar será lenta.

14. Los responsables del área de cobranzas efectúan constantemente el seguimiento al incumplimiento del pago de los clientes deudores?

Tabla 14
Seguimiento al incumplimiento del pago

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	11	28.21	28.21
	Desconoce	5	12.82	41.03
	No	23	58.97	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

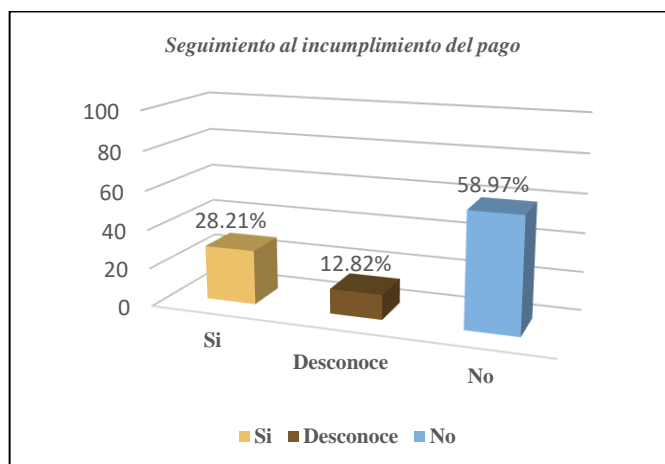


Gráfico 14. Seguimiento al incumplimiento del pago
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 14 y gráfico 14, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 58.97% de la población encuestada respondieron que los responsables del área de cobranzas no efectúan el seguimiento al logro del pago de los clientes; mientras que el 28.21% manifestaron afirmativamente, y el 12.82% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los responsables del área de cobranza no realizan constantemente el seguimiento al incumplimiento de pago de los clientes. Toda vez que el encargado de cobranzas no realiza visitas al deudor, ni hace llamadas telefónicas, ni envía correos electrónicos para recordar sus obligaciones contraídas con la empresa.

15. Considera usted, que la falta de liquidez perjudica considerablemente a la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?

Tabla 15
Falta de liquidez perjudica a la empresa

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	22	56.41	56.41
	Desconoce	6	15.38	71.79
	No	11	28.21	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

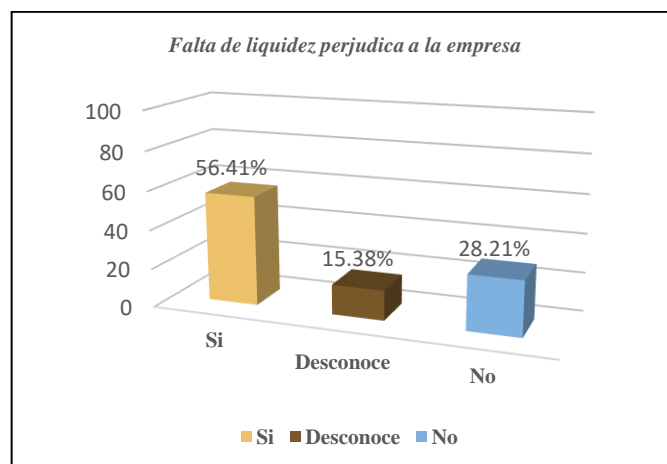


Gráfico 15. Falta de liquidez perjudica a la empresa
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 15 y gráfico 15, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 56.41% de la población encuestada respondieron que la falta de liquidez si perjudica a la Empresa; mientras que el 28.21% manifestaron todo lo contrario, y el 15.38% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente la falta de liquidez si perjudica considerablemente a la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L. dado que existen elementos que permiten demostrar el efecto que tiene las cuentas por cobrar; siendo éste que no se cobra en las fechas señaladas y trae consigo un desequilibrio en las cuentas por pagar.

16. Sabe usted, que pasos se deben seguir para mantener un nivel suficiente de liquidez en la empresa?

Tabla 16
Mantener un nivel suficiente de liquidez

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	8	20.51	20.51
	Desconoce	5	12.82	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

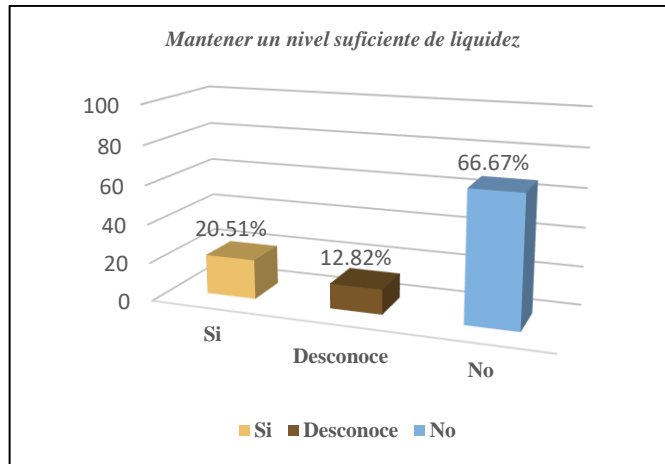


Gráfico 16. Mantener un nivel suficiente de liquidez
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 16 y gráfico 16, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que los trabajadores de la empresa no saben los pasos a seguir para mantener la liquidez; mientras que el 20.51% manifestaron todo lo contrario, y el 12.82% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los trabajadores que laboran en la mencionada empresa no saben respecto a los pasos que deben seguir para mantener un nivel suficiente de liquidez en la Empresa. Por cuanto la empresa no cuenta con un flujograma de procedimientos a seguir.

17. El personal del área de cobranzas consideran algún tipo de aspectos necesarios para poder gestionar el riesgo de liquidez en la empresa?

Tabla 17
Gestionar el riesgo de liquidez

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	11	28.21	28.21
	Desconoce	6	15.38	43.59
	No	22	56.41	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

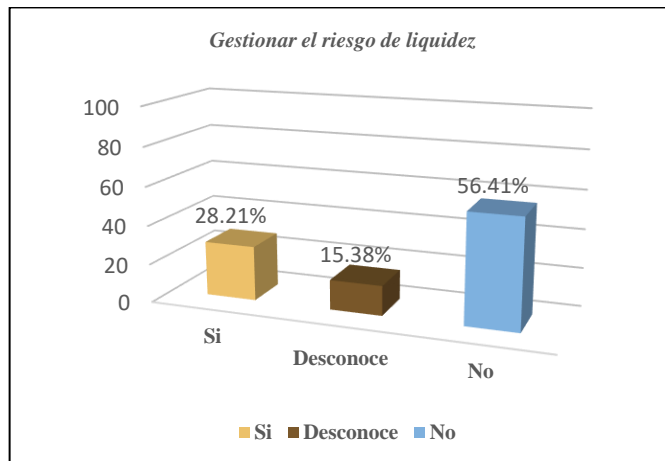


Gráfico 17. Gestionar el riesgo de liquidez
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 17 y gráfico 17, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 56.41% de la población encuestada respondieron que el personal del área de cobranzas no consideran algún tipo de aspectos para gestionar el riesgo; mientras que el 28.21% manifestaron todo lo contrario, y el 15.38% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente el personal del área de cobranzas no considera algún tipo de aspectos necesarios para poder gestionar el riesgo de liquidez en la empresa. Por ende, no puede cubrir sus cuentas por pagar específicamente con las entidades financieras, retrasando el pago de las cuotas, así como el pago a sus colaboradores.

18. Tiene usted conocimiento sobre el resultado que obtuvo la empresa con relación al ratio de cobertura de servicios de deuda?

Tabla 18
Ratio de cobertura de servicio de deuda

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64	25.64
	Desconoce	5	12.82	38.46
	No	24	61.54	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

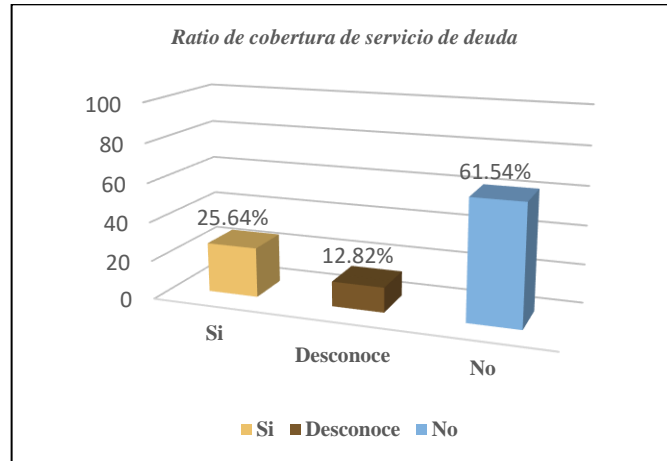


Gráfico 18. Ratio de cobertura de servicio de deuda
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 18 y gráfico 18, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 61.54% de la población encuestada respondieron que el personal que labora en la empresa no tiene conocimiento respecto al ratio de cobertura de servicios de deuda; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario, y el 12.82% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente el personal que labora en la empresa no tiene conocimiento sobre el resultado que obtuvo la empresa con relación al ratio de cobertura de servicios de deuda; considerando que el ratio de cobertura es menor o igual a uno.

19. Considera usted importante, que los trabajadores del área de cobranzas deben realizar una efectiva gestión de cobranzas para evitar el riesgo de falta de liquidez?

Tabla 19
Gestión de cobranza para evitar riesgos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	26	66.67	66.67
	Desconoce	3	7.69	74.36
	No	10	25.64	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

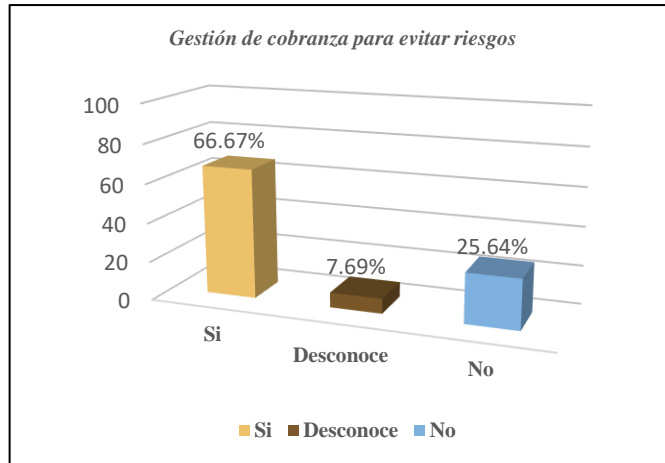


Gráfico 19. Gestión de cobranza para evitar riesgos
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 19 y gráfico 19, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que el personal que labora en la empresa si considera importante que la empresa realice gestión de cobranzas; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario, y el 7.69% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores del área de cobranzas siempre deben realizar una efectiva gestión de cobranzas para evitar el riesgo de falta de liquidez, toda vez

que si no hay liquidez en la empresa no se puede cumplir con las obligaciones con sus trabajadores, sus proveedores, y con terceros.

20. Tiene usted conocimiento, sobre el tipo de riesgo financiero que enfrenta la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L?

Tabla 20
Riesgo financiero que enfrenta la empresa

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	9	23.08	23.08
	Desconoce	4	10.25	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

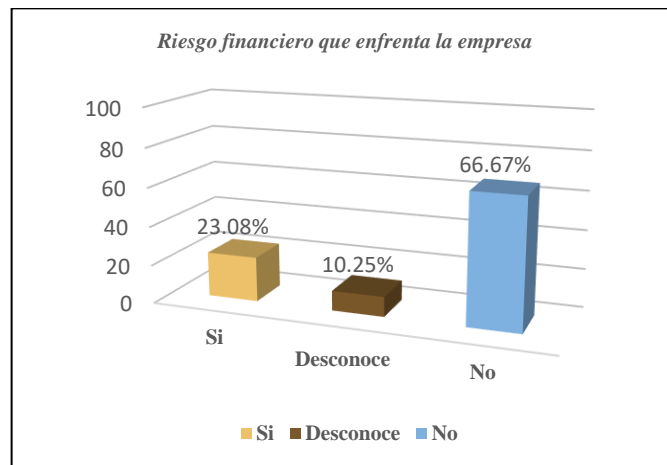


Gráfico 20. Riesgo financiero que enfrenta la empresa
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 20 y gráfico 20, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que el personal que labora en la empresa no tienen conocimiento sobre el tipo de riesgo financiero; mientras que el 23.08% manifestaron todo lo contrario, y el 10.25% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente el personal que labora en la empresa no tienen conocimiento sobre el tipo de riesgo financiero que enfrenta la Empresa de Transportes de Carga

Cristo Morado E.I.R.L. Toda vez que los tipos de riesgos financieros son: el riesgo operativo, riesgo de crédito y riesgo de liquidez.

21. Se realizan evaluaciones periódicas de las situaciones de la cartera de créditos, para evitar el riesgo de crédito en la empresa?

Tabla 21
Riesgo de crédito en la empresa

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64	25.64
	Desconoce	2	5.13	30.77
	No	27	69.23	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

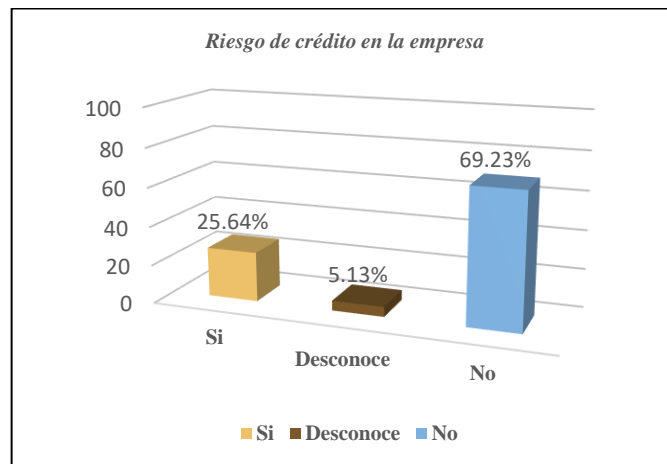


Gráfico 21. Riesgo de crédito en la empresa
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 21 y gráfico 21, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 69.23% de la población encuestada respondieron que no se realizan evaluaciones periódicas de la cartera de créditos para evitar los riesgos; mientras que el 25.64% manifestaron todo lo contrario, y el 5.13% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente no se realizan evaluaciones periódicas de las situaciones de la cartera de créditos, para evitar el riesgo de crédito en la empresa. Por ende, no especifica

claramente el monto, la fecha, el nombre del cliente y las condiciones de pago de la deuda.

22. Sabe usted, que los gastos financieros son generados por el retraso en las cobranzas trasladados a su cliente de manera directa o indirecta?

Tabla 22
Gastos financieros por retraso en cobranzas

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	8	20.51	20.51
	Desconoce	5	12.82	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

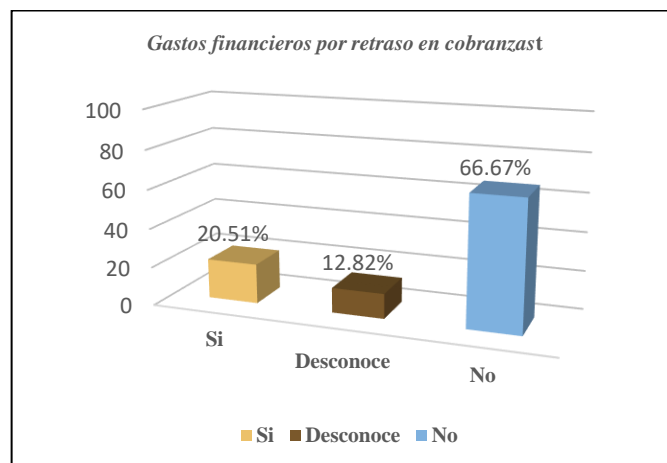


Gráfico 22. Gastos financieros por retraso en cobranzas
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 22 y gráfico 22, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que no saben que los gastos financieros son generados por el retraso en las cobranzas a los clientes; mientras que el 20.51% manifestaron todo lo contrario, y el 12.82% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los trabajadores que laboran en la empresa no saben que los gastos financieros se generan por el retraso en las cobranzas trasladados a los clientes de

manera directa o indirecta. Aspecto importante para que la empresa realice provisiones necesarias de fondos para contar con liquidez para cubrir planillas, gastos operativos y cumplir con diversas obligaciones.

23. Se realiza un efectivo análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables y así evitar el riesgo de mercado?

Tabla 23
Provisión de cuentas incobrables

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	10	25.64	25.64
	Desconoce	3	7.69	33.33
	No	26	66.67	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

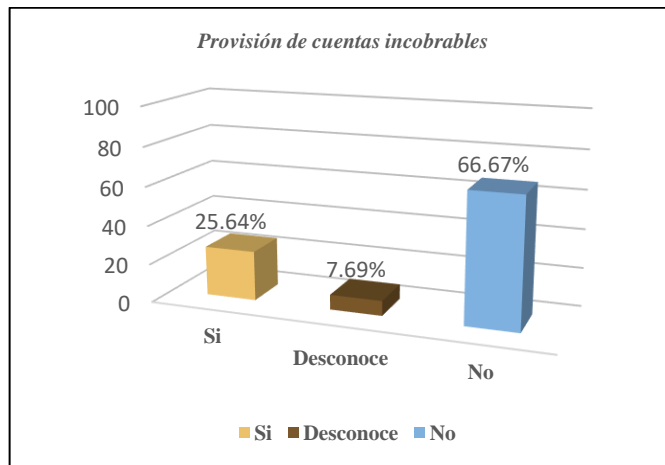


Gráfico 23. Provisión de cuentas incobrables
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 23 y gráfico 23, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 66.67% de la población encuestada respondieron que no se realiza el análisis de cartera para crear la provisión de cuentas incobrables; mientras que el 25.64% manifestaron lo contrario y el 7.69% desconoce. Resultado que nos permite afirmar que los responsables del área de créditos y cobranzas

no efectúan un análisis de cartera periódica para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables y así evitar el riesgo de mercado. Por ello, el Contador debe realizar las previsiones de fondos para contar con liquidez y cubrir planillas, gastos operativos y diversas obligaciones.

24. Considera usted que el riesgo de mercado, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya debido a las fluctuaciones en las condiciones del mercado?

Tabla 24
Riesgo de mercado

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	21	53.85	53.85
	Desconoce	4	10.26	64.11
	No	14	35.89	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

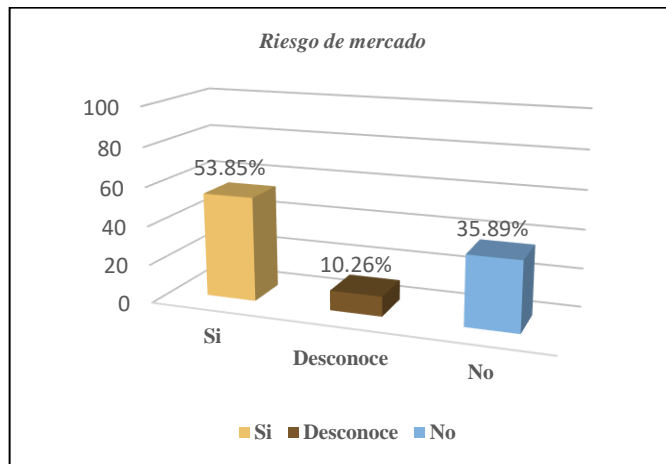


Gráfico 24. Riesgo de mercado
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 24 y gráfico 24, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 53.85% de la población encuestada respondieron que el riesgo de mercado, es el riesgo en el cual un activo disminuya; mientras que el 35.89% manifestaron todo lo contrario, y el 10.26% desconoce al respecto. Resultado que nos

permite afirmar que efectivamente, el riesgo de mercado, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya debido a las fluctuaciones en las condiciones del mercado.

25. Tiene usted conocimiento, que el tipo de interés moratorio se incrementa si la empresa se atrasa en sus obligaciones de pago?

Tabla 25
Tipo de interés

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	27	24.24	24.24
	Desconoce	2	15.15	39.39
	No	10	60.61	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

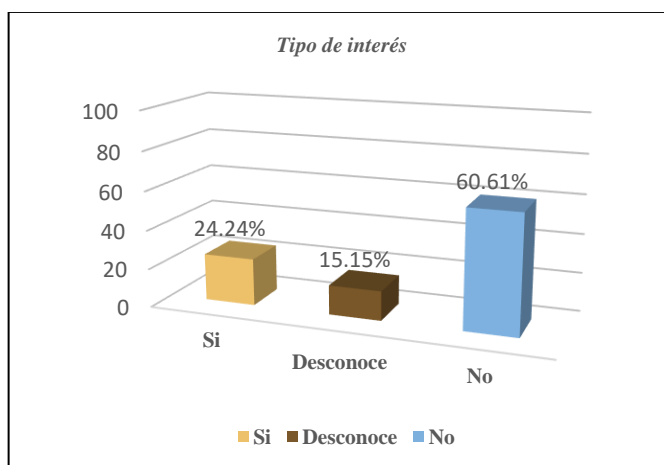


Gráfico 25. Tipo de interés
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 25 y gráfico 25, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 60.61% de la población encuestada respondieron que los trabajadores de la empresa no conocen el tipo de interés moratorio ni las consecuencias que conlleva; mientras que el 24.24% manifestaron todo lo contrario, y el 15.15% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento que el tipo de interés

moratorio se incrementa frecuentemente, siempre y cuando la empresa se atrasa en sus obligaciones pendientes de pago.

26. Sabe usted, que la variación del tipo de cambio influye en el precio de venta al crédito de los productos que ofrece la empresa?

Tabla 26
Tipo de cambio

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	13	33.33	33.33
	Desconoce	6	15.38	48.71
	No	20	51.29	100,0
	Total	39	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia de los autores.

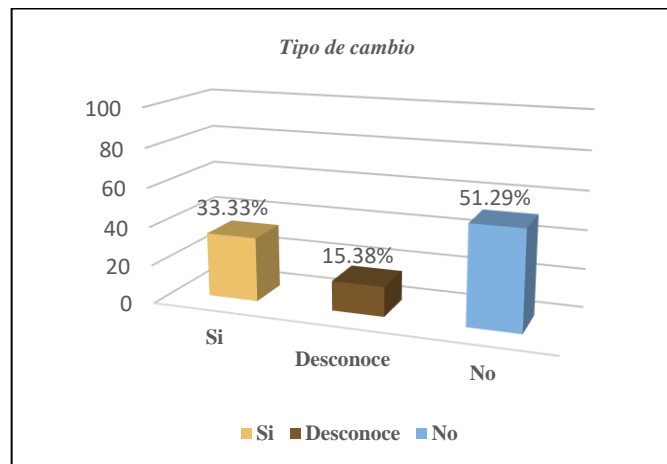


Gráfico 26. Tipo de cambio
Elaboración: Propia de los autores.

Interpretación: La tabla 26 y gráfico 26, nos muestran los resultados de la encuesta, en el cual se observa que el 51.29% de la población encuestada respondieron que la variación de tipo de mercado no influye en el precio de venta al crédito; mientras que el 33.33% manifestaron todo lo contrario, y el 15.38% desconoce al respecto. Resultado que nos permite afirmar que efectivamente los trabajadores de la empresa no saben que la variación del tipo de cambio influye en el precio de venta

al crédito de los productos que ofrece la empresa. Dado que el tipo de cambio es inestable porque varía en cada momento.

5.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Como resultado de esta investigación se ha obtenido información de datos para contrastar las hipótesis específicas y la general, en el cual se usó la prueba chi cuadrada ya que los datos para el análisis están distribuidos en frecuencias.

5.2.1 Primera hipótesis específica

Teniendo en cuenta el procedimiento mencionado, se deduce:

- a. **H_0 .** El nivel de ventas al crédito *no* impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
- b. **H_A .** El nivel de ventas al crédito *si* impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

c. *Nivel de significancia*

Para el caso del problema se ha considerado u nivel de significación de $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = 9.488$

d. *Cálculo de la prueba estadística con la fórmula:*

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 13.61$$

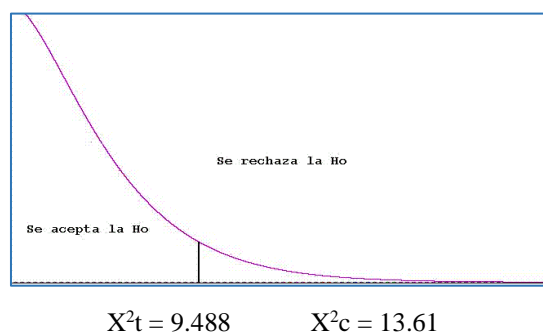
Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado que se obtiene en base a los valores observados.

X^2_c =Valor del estadístico calculado con datos de las encuestas y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 13.61$) cae en la zona de rechazo, por lo que a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente “El nivel de ventas al crédito impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017”. Por ello, es necesario difundir ante todo el personal de la empresa las políticas y procedimientos de créditos, con la finalidad que se cumplan rigurosamente, para evitar que se acumulen los saldos de meses anteriores que afecta la liquidez que debe tener la empresa para cumplir con sus obligaciones.

5.2.2 Segunda hipótesis específica

a. **H₀**. Las políticas de crédito *no* impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

b. **H_A**. Las políticas de crédito *si* impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

c. **Nivel de significación**

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (t-1)} gl. = 9.49$

d. **Cálculo de la prueba estadística:**

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 19.18$$

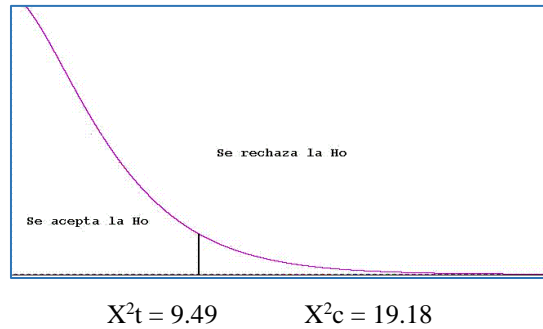
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado que se obtiene en base a los valores observados.

X²c=Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados en el paso c.

e. **Toma de decisiones**



Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 19.18$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo a su vez que efectivamente “Las políticas de crédito impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017”. Por ello, las políticas de créditos y cobranzas deben ser claras y precisas para su estricto cumplimiento, ya que al hacer un análisis detallado se observa que se aplican empíricamente, más no como lo establece la empresa.

5.2.3 Tercera hipótesis específica

- a. **H₀**. Las políticas de cobranza *no* impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.
- b. **H_A**. Las políticas de cobranza *si* impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

c. Nivel de significación

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = 9.488$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 15.59$$

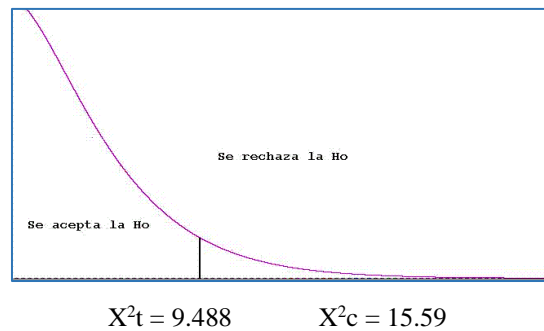
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado que se obtiene en base a los valores observados.

X²c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y comparado con los valores ubicados en la Tabla chi Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alterna e indicados.

e. Toma de decisiones



Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2_c = 15.59$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo esto a su vez que efectivamente es evidente que, “Las políticas de cobranza impactan de manera significativa en la liquidez

de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017”.

Considerando que el encargado de cobranzas no realiza acciones de recuperación de las cuentas por cobrar, lo que conlleva a una deficiente gestión que afecta la liquidez de la empresa, ya que consideran solo la antigüedad del cliente con la empresa, y no exige el pago haciendo que se recupere el crédito de manera tardía.

5.2.4 Hipótesis general

a. H_0 . La administración de cuentas por cobrar *no* impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017

b. H_A . La administración de cuentas por cobrar *si* impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.

c. Nivel de significación

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (t-1) gl.} = 9.49$

d. Cálculo de la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 15.79$$

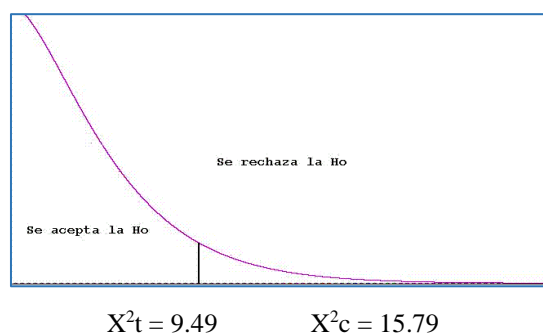
Donde:

O_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado que se obtiene en base a los valores esperados.

X^2c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y comparado con los valores ubicados en la tabla. Según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados.

e. Toma de decisiones



Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar, el valor de la prueba del estadístico chi cuadrado ($X^2c = 15.79$) cae en la zona de rechazo, por lo que, a un nivel de significación del 5%, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternante, concluyendo a su vez que efectivamente. “La administración de cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017”.

Por la deficiente administración e inadecuado manejo de las cuentas por cobrar por parte de los responsables de las respectivas áreas, toda vez que no se aplican apropiadamente las políticas de créditos y cobranzas establecidas por la empresa, que trae consigo un desequilibrio en la liquidez y retraso en los objetivos institucionales.

5.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo muestra los resultados del estudio de investigación y la discusión de las mismas. La investigación es de vital importancia porque ayudará a mejorar la administración de cuentas por cobrar que repercutirá en la liquidez de la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L., para lograr una gestión eficiente.

5.3.1 Administración de Cuentas por Cobrar

Es necesario resaltar que la administración de cuentas por cobrar es importante en una empresa, ya que el nivel de ventas al crédito y el manejo de las políticas de créditos y cobranzas se encuentran relacionadas con la liquidez de la empresa. En el campo de la inversión, es preciso señalar que la inversión óptima se establece al confrontar los beneficios que se obtiene como producto del nivel de inversión con los costos que ocasiona la concesión de un crédito y el cómo efectuarlo, dado que el otorgar un crédito conlleva costos por la administración del crédito y por la administración de las cuentas incobrables, que se han generado por el otorgamiento de créditos de una manera liberal y por el ineficiente manejo.

Por ende, la administración de cuentas por cobrar se inicia con la decisión si se otorga o no el crédito; y seguidamente efectuar una adecuada administración de cuentas por cobrar, por ser un activo circulante de la empresa, que permitirá mantener clientes actuales y clientes nuevos para la acertada toma de decisiones.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, es necesario resaltar la definición de Fierro, A. (2015) nos vemos en la capacidad de asegurar que la administración de cuentas por cobrar “es el conjunto de políticas, procedimientos

y prácticas que utiliza una empresa sobre la administración de las ventas concedidas al crédito”. Es decir, “el manejo de las cobranzas de dinero que los clientes deben a una empresa por haber recepcionado sus productos o servicios al crédito”.

Del mismo modo, estamos de acuerdo con el autor Herz, J. (2015) quien menciona que la administración de cuentas por cobrar “representa derechos exigibles generados por ventas de servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar, que simbolizan aplicaciones de recursos de la empresa que se convertirán en efectivo en el ciclo financiero a corto plazo, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos y cumplan sus metas institucionales.

Por tanto, se observa que la empresa cuenta con grandes dificultades a la hora de convertir sus derechos exigibles en dinero en efectivo, toda vez que se ha detectado deficiente administración en sus procedimientos de cobranzas, desconocimiento de funciones del personal encargado de cobranzas, escasa aplicación de políticas de crédito que permita conocer con precisión los plazos y los días de cobranzas por cada adquisición de bienes o servicio prestado.

5.3.2 Liquidez

Es necesario resaltar que sin la efectiva administración de liquidez, no existiría empresa, porque si no hay dinero o clientes que adeuden, ¿cómo se podrá cumplir con las obligaciones o afrontar sus pagos, o en qué tiempo la empresa podrá liquidar sus deudas? Por ello, es ineludible aclarar que sin el manejo de una liquidez, la empresa siempre se verá obligada a recurrir de un capital ajeno y contraer deuda

para efectuar pagos atrasados y así será en lo sucesivo. Es ahí, que surgirán diversos problemas, como; los proveedores no atenderán los pedidos, los bancos no facilitarán los créditos financieros, los inversionistas dejarán de proveer capital; por el hecho de no poder recuperar parte de sus finanzas, dado que la empresa no estará generando activo circulante para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

También, es necesario interpretar la definición de Flores, J. (2013) quien precisa que “es la forma de pago que tiene una empresa en marcha para cubrir sus deudas y obligaciones a corto plazo y según su vencimiento”, p.147.

Es concordante la definición de Ferrer, A (2012) quien plantea que la liquidez “es la factibilidad, velocidad y el nivel de merma para convertir los activos circulantes en tesorería y la escases de ésta la considera uno de los principales síntomas de debilidades financieras, dado que constituye la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa o bien”.

Finalmente coincidimos con Torres, R., y Ortiz, A. (2013) quien indica que la liquidez “es la posición de la empresa sobre el efectivo básico en el momento que nos permita hacer el pago de los compromisos contraídos con anterioridad”.

En consecuencia, se destaca que efectivamente la empresa no realiza un buen análisis, evaluación y seguimiento a los clientes antes y después de otorgar un crédito, y más aún incumplen con los requisitos descritos en las políticas de créditos y cobranzas que conlleva a generar serios problemas en la recuperación de las cobranzas a sus clientes que impacta en la liquidez de la empresa.

CONCLUSIONES

Los datos recopilados en la presente investigación y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyen a establecer:

1. Se ha establecido que el nivel de ventas al crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L. Por consiguiente dicha empresa no dispondrá de liquidez para poder cubrir sus deudas y obligaciones de pago en el corto plazo y según su vencimiento.
2. Se ha determinado que las políticas de crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., toda vez que no se utilizaron métodos de análisis, ni se aplicaron apropiadamente las políticas de crédito, considerando que estos aspectos son importantes para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.
3. Se ha comprobado que las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., debido a que no se utilizaron técnicas, ni procedimientos adecuados de cobranza para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar concedidas a los clientes de la empresa.
4. Se establece que la administración de cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., ya que nos permite conocer los aspectos deficientes de la administración de las cuentas por cobrar que origina la disminución de la liquidez en la empresa.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones expuestas en el precedente, es pertinente recomendar:

1. Considerando que el nivel de ventas al crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L. Se sugiere fortalecer el proceso de control de cobranza a los clientes, con el propósito de impulsar el cobro de las cuentas por cobrar para tener un fondo líquido suficiente que permita cubrir las deudas y obligaciones en el corto plazo acorde a su vencimiento.
2. Es necesario que los directivos de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., implementen capacitación continua al personal del área de cobranzas, para contar con trabajadores eficientes que tengan la capacidad de desempeñar cabalmente sus funciones y utilicen los métodos efectivos de análisis y aplicación apropiada de las políticas de crédito, para obtener mejores resultados en la administración de las cuentas por cobrar a los clientes y así reducir la morosidad.
3. Es recomendable considerar una efectiva política de crédito y establecer el uso adecuado de las técnicas y procedimientos de cobranzas, a efectos de recuperar las cuentas otorgadas a los clientes de la empresa, en los plazos determinados. Por ello, es necesario evaluar trimestralmente la información financiera, con el fin de conocer el grado de liquidez como resultado de la administración de las cuentas por cobrar.
4. Estableciendo que la administración de cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo

Morado E.I.R.L., es necesario realizar un análisis minucioso y seguimiento continuo al comportamiento de los clientes potenciales al momento de concertar el servicio, de ésta manera la empresa podrá garantizar la efectiva cobranza de sus facturas en el tiempo determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2013) *“Elementos de Administración Financiera”*. México Trillas.
- Alva, M. (2011) *“Operaciones de Financiamiento Factoring, Leasing Leasebank”*.
Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Bañuelos, S. (2011) *“Política de Créditos y Cobranzas”*. 109. México: AFS
Internacional, LLC.
- Barrientos, A. (2010) Autor de la enciclopedia denominada *“Contabilidad”*.
Madrid – España.
- Bernal, C. (2016). *“Metodología de la investigación”* (4° ed.). Bogotá, Colombia:
Pearson.
- Boal, N. (2016) *“Clasificación de los Ratios Financieros”*. Solvencia. Expansión.
- Castro, G. (2014) *“La Gestión Financiera y la Toma de Decisiones en la Estación
de Servicios Virgen de la Elevación de la Parroquia de Santa Rosa”*
Ambato – Ecuador.
- De Lara, A. (2010) *“Medición y Control de Riesgos Financieros”*. México:
Limusa, p.16.
- De la Cruz, J. (2011) Director de Escuela de Negocios. Empresa Actual. *“La
Política de Crédito en la Empresa”*.
- Díaz, M. (2014) *“La Morosidad: Cobro y Prevención”*. 1ra. Edición. Chile: Alcalá
Grupo Editorial.
- Ferrer, A (2012) *“Contabilidad y Costos – Actualidad Empresarial”*. Miembro del
Comité de Asesores del Consejo Normativo de Contabilidad.
- Flores, J. (2013) *“Flujo de Caja y el Estado de Flujos de Efectivo”*. Lima, Perú.
Instituto Pacífico S.A.C. Gráfica Santo Domingo.

- Fierro, A. (2015) *“Contabilidad General con Enfoque NIIF para las Pymes”*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García, M. (2010) Revista *“Dirección Financiera”*. Universidad Autónoma de Barcelona – España. Ediciones UPC. España.
- García, V. (2011) *“La Política Monetaria y Cambiaria”*. Venezuela: MC Graw Hill.
- Gitman, J., y Zutter, J. (2012) *“Principios de Administración Financiera”*. Décimosegunda edición Pearson Educación, México.
- Guajardo, G. (2012) *“Contabilidad para No Contadores”*. México: Programas Educativos S.A.
- Hernández, R. (2015) *“Metodología de Investigación”*. Quinta Edición, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Número 736, México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *“Metodología de La Investigación”*. Cuarta Edición Mc Graw-Hill. México.
- Herz, J. (2015) *“Apuntes de Contabilidad Financiera”*. Lima: Copyright.
- Levy, L. (2012) *“Planeación Financiera en la Empresa Moderna”*. México. Editorial Fiscales ISEF.
- López, R. y Fachelli, S. (2015) *“Metodología de la Investigación Social Universidad Autónoma de Barcelona”*. (1ª ed.). Barcelona, España: Campus de la UAB Bellaterra.
- Monzón, J. (2012) *“Análisis de Liquidez, el Endeudamiento y el Valor”*. Barcelona: Universidad Virtual.

- Oliveira, G. (2011) “*Plan de Mejora en la Gestión de Créditos y Cobranzas en las Tiendas Leoncito*”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.
- Pastor, J. (2012) “*Análisis Financiero*”. Universidad de San Martín de Porres. Programa la Universidad Interna. Lima.
- Paulo Nunes (2015) Economista. Universidad Nova de Lisboa. Profesor de Ciencias Económicas y Comerciales.
- Ricra, M. (2014) “*Fundamentos de Administración Financiera*”. México, Ediciones Pearson Educación.
- Socola, C. (2010) “*Indicadores de Liquidez: Tasa de Interés en el Sistema Financiero*”. Editorial. 2da Edición. Lima – Perú. Actualidad Empresarial.
- Sugef, B. (2013). “*La Información Contable-Financiera y el Proceso Contable*”. Madrid España: Irwin.
- Torres, R., y Ortiz, A. (2013) “*La Gestión de la Liquidez*”. Barcelona – España. Tesina.
- Téllez, S, y Munilla, G. (2009) “*La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero*”. Artículos Relacionados.
- Vara, A. (2015) “*Siete pasos para una tesis exitosa*”. Un Método para las Ciencias Empresariales. P.319. Edición, Pacífico. Lima.
- Venegas, M. (2012) “*Liquidez y Apalancamiento de la Banca Comercial en México*”. Artículos Relacionados.

Tesis bibliográficas

- Carrasco, M., y 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 periodo 2012”*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.
- Carrillo, G. (2015) *“La Gestión Financiera y la Liquidez de la Empresa “Azulejos Pelileo”*. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Barrero, A. (2014) *“Diseño de un Sistema de Control Interno para el Manejo de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Mildeportes S.A”*. Universidad Metropolitana en Quito – Ecuador.
- Chuquizuta, K., y Oncoy, M. (2017) *“Incidencias del Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C., ubicada en los Olivos, 2013”*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima.
- Domínguez, G. (2017) *“Efecto de la Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa GMO Comercial S.R.L., del periodo 2016”*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Llerena, D. (2015) *“La Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia municipal del gobierno autónomo descentralizado municipal de mocha de Ambato”*. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Medina, A. (2014) *“La Gestión Administrativa y su Impacto en la Liquidez de la Estación de Servicios Juan Benigno Vela”*. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

- Ramos, B. (2018) “*Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la Empresa Comercial Inversiones Tambaico S.A.C., Lima 2018*”.
Universidad Norbert Winer:
- Tello, L. (2017) “*El Financiamiento y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Omnichem SAC*”. Universidad Autónoma del Perú.
- Tirado, M. (2015) “*Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Ambato, Ecuador*”.
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Webgrafia.*
- Aching, C. (2010) “*Ratios Financieros y Matemáticas de las Mercadotécnicas*”.
Lima, Perú. 1º Edición. ESAN. Disponible en <http://cesaraghing.blogspot>.
- Aniorte, N. (2013) “*Servicios de Calidad*”. Recuperado el 15/02/2019 de:
http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.h.html.
- Del Valle, E. (2010) “*Créditos y Cobranzas*”. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 01 de enero 2019, de:
<http://fcasua.unam.mx/apuntes/interiores/docs98/opt/credito.cobranza.p>.
- Ferrari, A. (2018) Artículo de Finanzas. “*Qué es la cuenta por cobrar y por qué se utiliza?*” Artículo. Disponible de:
<https://www.economiasimple.net/Finanzas>.
- González, J. (2012) “*Cuentas por Cobrar en línea*”. Dirección URL:
<https://www.zonaeconomica.com/análisis-financiero/cuentas-cobrar>. Consultado 6.01.19.
- Pérez, J., y Merino, M. (2014) <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar>. Consultado el 04.01.19.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA “CRISTO MORADO” E.I.R.L. DISTRITO DE ATE, LIMA 2017”.

PP:	PROBLEMA	OG:	OBJETIVO	HG:	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN:			METODOLOGÍA
						VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>¿De qué manera la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?</p> <p>PP1 ¿De qué manera el nivel de ventas al crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?</p> <p>PP2 ¿De qué manera las políticas de crédito impactan en la liquidez de la Empresa de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?</p> <p>PP3 ¿De qué manera las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017?</p>	<p>Establecer si la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>OE1 Analizar si el nivel de ventas al crédito impacta en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>OE2 Analizar si las políticas de crédito impactan en la liquidez de la Empresa de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>OE3 Analizar si las políticas de cobranza impactan en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p>	<p>La administración de cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>HE1 El nivel de ventas al crédito impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>HE2 Las políticas de crédito impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p> <p>HE3 Las políticas de cobranza impactan de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L., distrito de Ate, Lima 2017.</p>	<p>V1.</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.</p>	Nivel de ventas al crédito	Nivel de créditos.	Cartera de clientes	<p>Tipo de investigación: Áplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Métodos de investigación: Científica. Inductivo y deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Población: Constituida por 48 personas entre directivos y trabajadores de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L. Ate, Lima.</p> <p>Muestra: Está representada por 39 personas.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</p> <p>Técnicas: - Encuestas</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario</p>		
				Políticas de crédito.	Evaluación de crédito			Análisis de riesgo	
				Políticas de cobranza	Medios de cobranza	Nivel de morosidad			
					Riesgo de liquidez	Ratio de cobertura			
				<p>V2</p> <p>LIQUIDEZ.</p>	Gestión para evitar riesgos	Riesgo de crédito			
					Riesgo financiero			Gastos financieros	
			Riesgo de mercado		Tipo de interés	Tipo de cambio			

Fuente: Elaboración propia de la autora.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA “CRISTO MORADO” E.I.R.L. DISTRITO DE ATE, LIMA 2017”.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Item	Escala de medición
V1. Administración de Cuentas por Cobrar	Es el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleadas por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito. Es decir, es el manejo de las cobranzas de dinero que los clientes adeudan a una empresa por haber concepto de sus productos o servicios al crédito; que incluye el nivel de ventas al crédito, políticas de crédito y políticas de cobranzas. (Fierro, A. 2015).	D1. Nivel de ventas al crédito	El nivel de ventas es la forma de buscar clientes, como captar su atención e interés; es conocido también por el volumen de ventas, es una de las partidas que componen el resultado operativo. Asimismo, es la cantidad total de bienes, productos o ideas vendidas dentro de un marco temporal dado, siendo los usuales 12 meses.	Nivel de créditos	1,2,3	Nominal
				Cartera de clientes	4, 5, 6	
		D3. Políticas de crédito	Constituye las normas que determinan los lineamientos para decidir si se otorga o no se otorga un crédito a un cliente, y porqué tiempo se debe conceder, que monto y cantidad se debe otorgar el crédito, y que garantía se solicitará para el otorgamiento del crédito.	Evaluación del crédito	7, 8	
				Análisis del riesgo	9, 10	
		D3. Políticas de cobranza	Son métodos para realizar el cobro de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su respectivo vencimiento; se efectúa los fechas subsiguientes al término de la cuenta, antes de eso se remite al cliente deudor una carta de notificación de la situación de la deuda.	Medios de cobranza	11, 12	
V2. Liquidez	Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de manera inmediata, sin disminuir su valor, que incluye procedimiento para determinar el riesgo de liquidez, financiero y de mercado; que incluye el riesgo de liquidez, financiero y de mercado (Flores, J. 2013).	D1. Riesgo de liquidez	El riesgo de liquidez es inherente a las entidades financieras por su función primordial de transformación de plazos: tomar prestado a corto plazo, a través de cuentas corrientes y certificado de depósitos a corto plazo, y luego efectuar préstamos a largo plazo.	Ratio de cobertura	15, 16	Nominal
				Gestión para evitar riesgos	17, 18	
		D2. Riesgo financiero	Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones pactadas que incumplen las contrapartes con las que se relaciona el negocio. Dicha definición se relaciona con las entidades financieras y los bancos, pero perturba a empresas de otros sectores; la importancia de establecer la conexión que entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente o ciudadanos.	Riesgo de crédito	19, 20	
				Gastos financieros	21, 22	
		D3. Riesgo de mercado	Los riesgos de mercado seleccionan posibles circunstancias adversas y determinantes para la situación de una empresa; al hablar de un riesgo de mercado se aplican modelos de contingencias directas o indirectamente alteran las variables mercantiles y económicas de la venta y cotización en las empresas.	Tipo de interés	23, 24	
		Tipo de cambio	25, 26			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

“LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA “CRISTO MORADO” E.I.R.L. DISTRITO DE ATE, LIMA 2017”.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Respuesta
V1: Administración de las Cuentas por Cobrar	D1. Nivel de Ventas al crédito	Nivel de créditos	Considera usted que la administración de las cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L.?	1. Si 2. No 3. A veces
			A su criterio, se encuentra usted conforme con la actual administración de las cuentas por cobrar en la Empresa?	
			Considera usted, que el nivel de ventas al crédito se han incrementado en los últimos meses del año?	
			A su criterio, Se encuentran separadas las funciones inherentes a las ventas, facturación y cobranzas?	
			El personal encargado en determinar los niveles de ventas, revisa periódicamente la cartera de clientes para realizar las ventas en la Empresa?	
			La empresa cuenta con un plan de capacitación al personal enfocado al mejoramiento del registro, control y mantenimiento de la cartera de créditos?	
	Cartera de clientes	Se encuentra bien establecidas las políticas de crédito en la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?		
		Existen criterios básicos para evaluar el crédito y elaborar un contrato por las ventas al crédito?		
		Como parte del análisis de riesgos, la empresa requiere garantías mínimas al cliente para poder otorgar las venta al crédito?		
		¿Existe un área o persona responsable de llevar un registro adecuado, mantenimiento y control de créditos concedidos?		
	D2. Políticas de crédito	Evaluación del crédito	Tiene usted conocimiento, sobre las políticas de cobranza que aplica la empresa para otorgar crédito a sus clientes?	
			Considera usted, que los responsables del área de ventas han implementado medios de pago para la cobranza a los clientes de la empresa?	
Análisis del riesgo		Los responsables del área de créditos y cobranzas, evalúan periódicamente el nivel de morosidad que tiene la empresa con relación a sus ventas?		
		Los responsables del área de cobranzas efectúan constantemente el seguimiento al incumplimiento del pago de los clientes deudores?		
D3. Políticas de cobranza	Medios de cobranza	Tiene usted conocimiento, sobre las políticas de cobranza que aplica la empresa para otorgar crédito a sus clientes?		
		Considera usted, que los responsables del área de ventas han implementado medios de pago para la cobranza a los clientes de la empresa?		
	Nivel de morosidad	Los responsables del área de créditos y cobranzas, evalúan periódicamente el nivel de morosidad que tiene la empresa con relación a sus ventas?		
		Los responsables del área de cobranzas efectúan constantemente el seguimiento al incumplimiento del pago de los clientes deudores?		
V2: Liquidez	D1. Riesgo de liquidez	Ratio de cobertura	Considera usted, que la falta de liquidez perjudica considerablemente a la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?	1. Si 2. No 3. A veces
			Sabe usted, que pasos se deben seguir para mantener un nivel suficiente de liquidez en la empresa?	
			El personal del área de cobranzas consideran algún tipo de aspectos necesarios para poder gestionar el riesgo de liquidez en la empresa?	
			Tiene usted conocimiento sobre el resultado que obtuvo la empresa con relación al ratio de cobertura de servicios de deuda?	

		Gestión para evitar riesgos	Considera usted importante, que los trabajadores del área de cobranzas deben realizar una efectiva gestión de cobranzas para evitar el riesgo de falta de liquidez?	
	D2. Riesgo financiero	Riesgo de crédito	Tiene usted conocimiento, sobre el tipo de riesgo financiero que enfrenta la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L? Se realizan evaluaciones periódicas de las situaciones de la cartera de créditos, para evitar el riesgo de crédito en la empresa?	
		Gastos financieros	Sabe usted, que los gastos financieros, son generados por el retraso en las cobranzas trasladados a su cliente de manera directa o indirecta?	
	D3. Riesgo de mercado	Tipo de interés	Se realiza un efectivo análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables y así evitar el riesgo de mercado? Considera usted que el riesgo de mercado, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya debido a las fluctuaciones en las condiciones del mercado?	
		Tipo de cambio	Tiene usted conocimiento, que el tipo de interés moratorio se incrementa si la empresa se atrasa en sus obligaciones de pago? Sabe usted, que la variación del tipo de cambio influye en el precio de venta al crédito de los productos que ofrece la empresas?	

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información relativa a la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la empresa de Transportes de carga “Cristo Morado” E.I.R.L. Distrito de Ate, Lima.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para el presente estudio; por lo que solicitamos su participación y sus respuestas sean reales y objetivas:

INTRUCCIONES:

- Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que considera apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una “X”.

Si	No	A veces
1	2	3

I T E M	Si	No	A veces
VARIABLE 1: ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR			
1. Considera usted que la administración de las cuentas por cobrar impacta de manera significativa en la liquidez de la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L.?			
2. A su criterio, se encuentra usted conforme con la actual administración de las cuentas por cobrar en la Empresa?			
<i>Dimensión 1: Nivel de ventas al crédito</i>			
3. Considera usted, que el nivel de ventas al crédito se han incrementado en los últimos meses del año?			
4. A su criterio, Se encuentran separadas las funciones inherentes a las ventas, facturación y cobranzas?			
5. El personal encargado en determinar los niveles de ventas, revisa periódicamente la cartera de clientes para realizar las ventas en la Empresa?			
6. La empresa cuenta con un plan de capacitación al personal enfocado al mejoramiento del registro, control y mantenimiento de la cartera de créditos?			
<i>Dimensión 2: Políticas de crédito</i>			
7. Se encuentra bien establecidas las políticas de crédito en la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?			
8. Existen criterios básicos para evaluar el crédito y elaborar un contrato por las ventas al crédito?.			
9. Como parte del análisis de riesgos, la empresa requiere garantías mínimas al cliente para poder otorgar las venta al crédito?			

10.¿Existe un área o persona responsable de llevar un registro adecuado, mantenimiento y control de créditos concedidos?			
Dimensión 3: Políticas de cobranza			
11.Tiene usted conocimiento, sobre las políticas de cobranza que aplica la empresa para otorgar crédito a sus clientes?.			
12.Considera usted, que los responsables del área de ventas han implementado medios de pago para la cobranza a los clientes de la empresa?			
13.Los responsables del área de créditos y cobranzas, evalúan periódicamente el nivel de morosidad que tiene la empresa con relación a sus ventas?			
14.Los responsables del área de cobranzas efectúan constantemente el seguimiento al incumplimiento del pago de los clientes deudores?			
VARIABLE 2: LIQUIDEZ			
15.Considera usted, que la falta de liquidez perjudica considerablemente a la Empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L.?			
16.Sabe usted, que pasos se deben seguir para mantener un nivel suficiente de liquidez en la empresa?			
Dimensión 1: Riesgo de liquidez			
17.El personal del área de cobranzas consideran algún tipo de aspectos necesarios para poder gestionar el riesgo de liquidez en la empresa?			
18.Tiene usted conocimiento sobre el resultado que obtuvo la empresa con relación al ratio de cobertura de servicios de deuda?			
19.Considera usted importante, que los trabajadores del área de cobranzas ´deben realizar una efectiva gestión de cobranzas para evitar el riesgo de falta de liquidez?			
Dimensión 2:Riesgo financiero			
20.Tiene usted conocimiento, sobre el tipo de riesgo financiero que enfrenta la Empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L.?			
21.Se realizan evaluaciones periódicas de las situaciones de la cartera de créditos, para evitar el riesgo de crédito en la empresa?			
22.Sabe usted, que los gastos financieros, son generados por el retraso en las cobranzas trasladados a su cliente de manera directa o indirecta?.			
Dimensión 3:Riesgo de mercado			
23.Se realiza un efectivo análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables y así evitar el riesgo de mercado?			
24.Considera usted que el riesgo de mercado, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya debido a las fluctuaciones en las condiciones del mercado?			
25.Tiene usted conocimiento, que el tipo de interés moratorio se incrementa si la empresa se atrasa en sus obligaciones de pago?			
26.Sabe usted, que la variación del tipo de cambio influye en el precio de venta al crédito de los productos que ofrece la empresas?			

Fuente. Elaboración propia del los autores.

Consentimiento Informado:

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Autores : Bach. Ariela Rocío Dulanto Torres
Bach. José Carlo Reyes Villarroel

Institución: Universidad Peruana Los Andes

Introducción: Antes de participar en esta investigación, proporcionaremos a usted la información correspondiente al estudio que se realizará a los trabajadores de la empresa de Transportes de Carga Cristo Morado E.I.R.L. distrito de Ate, Lima. Si luego de haber leído la información pertinente decide formar parte de esta investigación, deberá firmar este consentimiento en el lugar indicado.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR: Se le efectuará una encuesta. Posteriormente se realizará una tabulación y análisis de los resultados obtenidos, con el fin de establecer si la administración de cuentas por cobrar impacta en la liquidez, con el desempeño académico **CONFIDENCIALIDAD:** Solo los investigadores y el personal de la entidad tendrán acceso a los datos.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA: La participación en el estudio es libre y voluntaria. Usted puede negarse a participar o puede interrumpir su participación en cualquier momento durante el estudio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

He leído y entendido este consentimiento informado, también he recibido las respuestas a todas mis preguntas, por lo que acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Lima, 20 de setiembre del 2020.

Ariela Rocío, Dulanto Torres
DNI.N° 25581334

José Carlos, Reyes Villarroel
DNI.N° 42165837

FOTOS





