

# FACULTAD DE NEGOCIOS

## **CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



## **“EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE GAFUMEX E.I.R.L., COMAS, 2018”**

Tesis para optar al título profesional de:  
**Contador Público**

Autores:  
Hector Enrique Alvarez Cuya  
Víctor Manuel García Valero

Asesor:  
Mg. Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú  
2020

## DEDICATORIA

A Dios; por ser mi fortaleza y ayudarme a vencer las dificultades que se me presentaron en mi camino.

A mis padres; por ser mi ejemplo de superación, y por recordarme siempre que todo se puede en esta vida de la mano de Dios. También quisiera dedicar este trabajo de investigación a mi hijita Camila que es mi vida y motivación diaria.

A Dios; mi guía, mi fuente de inspiración, mi todo.

A mis padres Medalit y Manuel, y a mis hermanos, por hacerme recordar en todo momento que lo que se empieza debe iniciarse bien, y que lo que se empieza se termina.

**Hector Alvarez**

**Víctor García**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes de la Universidad Privada del Norte por sus instrucciones del día a día y por orientarnos siempre a ser unos mejores profesionales. Asimismo; un agradecimiento especial a nuestro asesor el profesor Ruperto Hernán Arias Fratelli por sus sugerencias en el mejoramiento de nuestra tesis. Finalmente, un agradecimiento a todos nuestros compañeros, amigos y familiares que nos apoyaron e hicieron posible el cumplimiento de nuestra tesis.

## TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de tablas	5
Índice de figuras	6
Resumen	7
Abstract	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
Realidad problemática	9
Antecedentes	10
Bases teóricas	19
Definición de términos	21
Formulación del problema	24
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	37
Tipo de investigación	26
Población y muestra	26
Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	27
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	30
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSION Y CONCLUSIONES</b>	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Razón Corriente	33
Tabla 2 Prueba Acida	33
Tabla 3 Efectivo y equivalente de efectivo	34
Tabla 4 Cuentas por cobrar comerciales	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Incidencia del efectivo y equivalente de efectivo en el total del activo corriente.	34
Figura 2 Nivel de incidencia de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez.	35
Figura 3 Reporte de cuentas por cobrar y morosidad	36

## RESUMEN

Hoy en día, las empresas se encuentran en una constante competencia, es por ello, que para poder estar al nivel y si es posible marcar la diferencia con el resto de las empresas, tienen que buscar procesos o instrumentos que les permitan resaltar u obtener ventajas ante las demás organizaciones.

La presente tesis tiene por objetivo determinar la incidencia que existe entre el control contable de las cuentas por cobrar y la liquidez de GAFUMEX E.I.R.L., Comas, 2018.

Se comenzó planteando la realidad problemática de la empresa y luego a la recopilación de información para nuestra tesis. Fue muy importante la contribución proporcionada por los autores de los libros y trabajos de investigación, en relación con cada una de nuestras variables. Por tanto, nos ayuda a sostener nuestro tema de investigación.

La metodología fue definida según su propósito aplicada porque está encaminada a resolver problemas prácticos de la organización. Asimismo, según el diseño de investigación es no experimental, porque no vamos a alterar ninguna de las variables, puesto que se va observar dentro de su contexto natural en un periodo determinado, habiendo elegido como técnica e instrumento de recolección el análisis documental y cuestionario.

En nuestros resultados, hemos analizado los estados financieros, ratios de liquidez para ver la incidencia de una variable respecto a la otra variable. Además, realizamos una entrevista al gerente general y encargo del área administrativa de la empresa.

Terminamos elaborando nuestra discusión para que sea consistente con las hipótesis y las conclusiones con los objetivos. Se concluyó demostrando la incidencia del control contable de las cuentas por cobrar sobre la liquidez.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, liquidez, ratios.

## ABSTRACT

Atualmente, as empresas estão em constante competição, por isso, para estar no nível e se é possível fazer a diferença com o resto das empresas, elas precisam procurar processos ou instrumentos que lhes permitam se destacar ou obter vantagens. antes das outras organizações.

O objetivo desta tese é determinar a incidência existente entre o controle contábil das contas a receber e a liquidez do GAFUMEX E.I.R.L., Comas, 2018.

Começou colocando a realidade problemática da empresa e depois a coleta de informações para nossa tese. A contribuição dos autores dos livros e trabalhos de pesquisa, em relação a cada uma de nossas variáveis, foi muito importante. Portanto, nos ajuda a apoiar nosso tópico de pesquisa.

A metodologia foi definida de acordo com sua finalidade aplicada, pois visa solucionar problemas práticos da organização. Da mesma forma, de acordo com o desenho da pesquisa, não é experimental, pois não alteraremos nenhuma das variáveis, pois será observada em seu contexto natural em um determinado período, tendo escolhido a análise documental e o questionário como técnica e instrumento de coleta.

Em nossos resultados, analisamos as demonstrações financeiras e os índices de liquidez para ver a incidência de uma variável em relação à outra variável. Além disso, realizamos uma entrevista com o gerente geral e o gerente da área administrativa da empresa.

Acabamos elaborando nossa discussão para ser consistente com as hipóteses e as conclusões com os objetivos. Foi concluído demonstrando o impacto do controle contábil das contas a receber na liquidez.

**Palavras-chave:** Contas a receber, liquidez, índices.

## Capítulo I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Las compañías en la actualidad comienzan grandes búsquedas de métodos o técnicas que le permitan mejorar el desarrollo de sus labores diarias, todo esto como respuesta a los cambios continuos que se generan en el entorno y que las impulsan a adoptar medidas que permitan favorecer el mejor desempeño de la empresa, como por ejemplo el implementar estrategias y políticas comerciales, las cuales ayuden a tomar decisiones rentables en las empresas.

También es sumamente fundamental la liquidez en las finanzas de cada entidad. Cuando evocamos a la liquidez, nos referimos a la representación de los activos en efectivo para cumplir con nuestras obligaciones. De hecho, el efectivo es el activo más líquido seguidamente por los saldos en cuentas bancarias que es de libre acceso cuando se desee disponer de ellos.

En las compañías deben de tener en cuenta que, aunque se posea un patrimonio sólido se estaría en un gran problema financiero si no se tuviera la liquidez apropiada para hacer frente a las deudas porque los activos no se encuentran disponibles o no están líquidos.

Las consecuencias de la falta de liquidez son muchas entre ellas tenemos una mala calificación crediticia por el incumplimiento de pago a nuestros proveedores como también a las entidades financieras, líneas de créditos congeladas, los acreedores podrían cobrarse las deudas por la vía judicial etc.

(Sanchez Mayorga & Millan Solarte, 2012) La entidad financiera, además de gestionar la liquidez en situaciones normales, debe estar preparada para afrontar eventuales crisis, tanto propias como de los mercados, la forma de hacerlo es diseñar distintos escenarios de crisis, estimar la repercusión en la entidad, y en función de esto preparar los planes de contingencia respectivos, tendientes a garantizar su continuidad e incurrir en los menores costos posibles. (p. 98)

A nivel global, las cuentas por cobrar en todas las entidades son fundamentales; por consiguiente, dependerá mucho la liquidez de estas. Por este motivo las empresas buscan implementar o incorporar políticas de cobranzas que les ayuden a disminuir el riesgo de los créditos brindados.

En la empresa GAFUMEX E.I.R.L existen problemas con respecto al control contable de las cuentas por cobrar, las ratios no fueron del todo eficiente y prueba de ello es la ratio de liquidez que en el año pasado mostró un porcentaje de 0.76%, no muy optimo ni apropiado para la empresa.

No se aplicaron procesos oportunos ni políticas de cobro, no se realizaron los análisis financieros, no hay una buena comunicación entre las áreas de la organización, respecto a temas de índole financiero y administrativo.

Por consecuencia la empresa no se puede apalancar financieramente debido a todos estos problemas, es por lo que se plantea esta tesis, para colaborar en una mejora del control contable de las cuentas por cobrar que doten de soluciones y aumenten de cierta manera la liquidez de la organización.

### 1.1.1. Antecedentes.

#### **Variable Independiente**

#### **Cuentas por cobrar**

(Mendoza Castillo, 2015) Autor de la tesis “Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015”, Lima - Perú, llegando a la siguiente conclusión:

La administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2014, a lo cual se concluye que las empresas manejan un deficiente gestión de sus cuentas por cobrar y por consecuencia no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo hay algunas empresas que si tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo y seguir operando en condiciones óptimas.(...) (p.64)

(Carrera Navarrete, 2017) Autor de la tesis “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma s.a. en el año 2015”. Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

(...)La empresa debe mejorar su organización en la gestión de cobro que se base en una clasificación de clientes; segmentar a los clientes por el monto y capacidad de pago; modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; automatizar la información de clientes y sus créditos; establecer las causas de la morosidad y emitir reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos.

En conclusión la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. (p.74)

(Arana Mera, 2017) Autor de la tesis “La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Reen Valley S.A.C. – Trujillo 2017”, llegando a las siguientes conclusiones:

El presente trabajo concluye en que las cuentas por cobrar si influyen en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. debido a la inexistencia de políticas de créditos y cobranza, lo cual hace que sea liberar y tolerante con ciertos clientes, permitiendo que los vendedores tomen decisiones basándose en el prestigio que estos tienen en el mercado, sin considerar el comportamiento del cliente con respecto a sus pagos, por ello la empresa a pesar de considerar plazos de crédito de 30 días a 90 días como máximo, la realidad es que los clientes cancelan sus créditos a plazos mayores y en algunos casos solo amortizan y no cumplen con la totalidad del pago. En este caso al aplicar las ratios para medir la liquidez y solvencia financiera a corto plazo de la empresa en función de la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones, se obtuvo que como liquidez general la empresa es solvente teniendo 1.14 por cada 1.00 de deuda, sin embargo si consideramos solo los activos más líquidos, sin los inventarios, la empresa deja de ser solvente, ya que solo tiene 0.74 por cada 1.00 de deuda, y si consideramos solo el efectivo, la empresa solo cuenta con el 3.73% como capacidad para operar frente a sus pasivos cortos, estos sin recurrir a más ventas.

Por otro lado, el periodo de promedio de cobranza es de 114 días, y la rotación de las cuentas por cobrar en el periodo analizado es de 1.45 veces, que se refiere a las veces que las cuentas por cobrar se saldan, siendo esto un total de 124 días. Sin embargo, si se analiza las cuentas por cobrar cliente por cliente y la morosidad de estas, obtenemos que del total de las cuentas por cobrar el 28% corresponde a la cartera vencida entre 1 y 60 días, el 12% corresponde a la cartera vencida entre 61 y 120 días y el 2% corresponde la cartera vencida a más de 121 días, lo cual se considera como mora crítica. Todo esto repercute en la liquidez de la empresa, evitando el cumplimiento de las obligaciones que se tiene con el personal y proveedores, e incurriendo en más gastos que afectan a la utilidad de la empresa. (p.65)

(Marquina Mantilla & Morales Silva , 2017), Autores de la tesis “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca, 2016”, llegando a las siguientes conclusiones:

De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.

La evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y una ratio de capital de

trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de aprobación de créditos, da un resultado inadecuado de 10.00%; comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que en los indicadores se determinó que cumplen de manera baja en las actividades evaluadas; sin embargo, la debilidad más fuerte que se detectó es que no pasan por un comité de créditos, lo cual les ayudaría a respaldar su cartera de clientes, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento de cobranza da un resultado de satisfactorio (54.25%); comprobando que se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, ya que la empresa utiliza los canales de comunicación (llamadas, correos electrónicos), y a la vez carta notarial a la empresa morosa para que tenga una reacción, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., analizando hemos podido determinar que la hipótesis se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de cartera morosa de clientes, da un resultado inadecuado (10%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que la empresa no tiene establecido documentos de la relación de clientes morosos, además se pudo evidenciar que los correos electrónicos enviados no estaban disponibles en el momento que se hizo la recolección de datos donde les permita saber la cantidad de cuentas morosas que cuenta la empresa y el orden cronológico de cada cuenta morosa, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que la hipótesis se cumple ya que mejor gestión de cuentas por cobrar comerciales mayor liquidez para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de

cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas. (...) (p.40)

(Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017), Autores de la tesis “Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016”, llegando a las siguientes conclusiones:

Después de aplicar las fichas de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134,377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de las gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 250,000.00; siendo la diferencia en razón corriente de 0.87, prueba ácida de 0.71 y capital de trabajo de 384,377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., puesto que se va a tener un mejor control de las cuentas por cobrar comerciales y de esta manera se reducirán las facturas vencidas, por lo tanto incrementará el efectivo y disminuirán las obligaciones. (p.44)

(Bermúdez Desposorio, 2017), Autor de la tesis “Implementación de procesos en la gestión de cuentas por cobrar generadas por el factoring para mejorar la liquidez de la empresa Agroexport Jocejac S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2016”, llegando a las siguientes conclusiones:

La implementación de procesos en la gestión de cobranzas a través de Factoring incide de manera positiva en la liquidez de la empresa de Agroexport Jocejac, por ello en la ratio de liquidez su variación fue del 0.71 con respecto al año 2016, logrando determinar que el 0.11 representa a lo implantado por los nuevos procesos debido a la nueva gestión de cuentas por cobrar; y el 0.60 representa las actividades ordinarias que realiza la empresa. Debido a los nuevos procesos de las cuentas por cobrar, el monto fue de S/ 44,042.05, y esto se debe a las llamadas realizadas que refleja un 0.69 la cual es demostrado en el formato de meta de llamadas y se debe también al nuevo proceso de envío de correo como recordatorio por la recuperación de las cuentas por cobrar generadas por factoring mostrando 0.31 el monto de S/ 20,237.28 por el recobro a tiempo del año 2016. Agroexport ha mejorado su posición gracias a que su liquidez actualmente permite cubrir sus obligaciones mensuales. Además, el

indicador de prueba acida ha aumentado en 0.56, lo que quiere decir que la empresa cuenta ya con los medios para cubrir su deuda a corto plazo.

De acuerdo con el diagnóstico de la empresa antes de la implementación se concluye que no tenían definidos los procesos a realizar para ser factible una cobranza por compromiso de Factoring, es decir solo se basaba sus operaciones en el día a día sin ninguna base de datos que lo respalde. Se encontró, con un retraso en la cobranza muy extenso de (27 días en promedio) que se demoraba en recuperar una cuenta por cobrar por el compromiso de factoring originando una falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones en corto plazo, a la vez se presentaban las duplicaciones de funciones.

Al comprobar el proceso de gestión de cobranza, la liquidez de la empresa mejoró para el mes de enero a marzo del 2016, gracias al orden y control de lo implementado, al corte de diciembre 2016, la utilidad neta resultó de S/. 219,542.13; lo que representa un 5% del total de sus ventas netas, teniendo una variación de S/. 104,309.13 con respecto al año anterior. En el año 2015 se pagaban intereses a diversos proveedores un total de S/. 5,512.85, dicho monto era una perdida irrecuperable para la empresa, ya que no contaba la suficiente liquidez y sus procesos eran deficientes, es por ello que al evaluar la propuesta de lo implementado para el año 2016 se ejecutó de tal manera que los resultados para dicho año se redujeron a cero. La disminución de sus gastos financieros fue de S/. 25,548.00 gracias a las cobranzas a tiempo; en cuanto a la gestión de activos se consiguió disminuir el ciclo de las cuentas por cobrar de 27 a 8 días (en diciembre 2016). Finalmente cumplieron con los pagos a proveedores planilla etc. Permitiendo de esta manera que el dinero ingrese de una manera más rápida y cumplir sus obligaciones en un corto plazo. (p.110-111)

(Vasquez Muñoz & Vega Plasencia, 2016) Autores de la tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet s.a.c., distrito de Huanchaco, año 2016”, llegando a las siguientes conclusiones:

De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C.

El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

La evaluación de los datos obtenidos permitió establecer que las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Se ha establecido que los datos obtenidos permitieron comprobar, si los procedimientos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización. (p. 78)

(Carrasco Alburqueque & Pibaque Baque, 2016) Autores de la tesis “Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad educativa José María Urbina”, llegando a las siguientes conclusiones:

Se hizo el análisis de los fundamentos teóricos que son la base para el desarrollo de esta investigación, particularmente en el sistema de cobro, etapas en las cobranzas y políticas que se puedan llevar a cabo para realizarlo en forma efectiva y eficaz.

La Unidad Educativa José María Urbina al momento tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que se hace necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución.

La Unidad Educativa no cuenta con las áreas para realizar eficientemente el trabajo de cobranzas a los padres de familia, pues es necesario la implementación del área para que efectúen un trabajo directo en cuanto a este aspecto.

No mantienen políticas claras para los cobros que están impagos o atrasados por los padres de familia de la Unidad Educativa, debido a esto se generan cobranzas en las matrículas y pensiones sin ninguna norma establecida por la institución. (p. 77)

### **Variable dependiente**

#### **Liquidez**

(Gonzalez Seminario & Norabuena Segovia, 2017), Autores de la tesis “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., 2017”. Trujillo – Perú, llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB S.A.C.; ya que al hacer un análisis detallado de los periodos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/.69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones.

En el análisis de la situación de la calidad de la cartera de cuentas por cobrar y de la liquidez para el periodo 2015 de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C. se ha determinado que tiene un índice de morosidad de 48.75%, por un importe de S/.65,231.00, esto evidencia una mala gestión de créditos y cobranzas, lo que tiene incidencia en la liquidez y se ve reflejado en los ratios, la razón circulante se tiene 1.41 soles, donde la empresa puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo, y un capital de trabajo por S/.149,119.13, que sería el saldo que le daría a la empresa una vez pagada sus deudas inmediatas. Por lo que se concluye que para el periodo 2015 la cartera de las cuentas por cobrar de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., se ha visto deteriorada por la mala gestión de créditos y cobranzas impactando en liquidez de la empresa.

Se ha determinado que el importe de los créditos otorgados para el periodo 2016 es un total S/. 2,180,655.50, también se hizo un análisis trimestral que dio por resultado que en los meses de octubre a diciembre tuvo la mayor cifra por el monto de S/. 610,535.01, siendo la clínica Sánchez Ferrer S.A la empresa con mayor crédito otorgado. Sin embargo, en el año solo se han recuperado un monto de S/. 1,545,007.85, dejando a la empresa un saldo por cobrar de S/. 635,647.65, este dinero no cobrado afecta a la liquidez de la empresa generando atrasos en los pagos a los proveedores, según la ratio periodo promedio de cobranza la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C, convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 106.39 días, generando a una cartera morosa. Por lo tanto, es importante realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas para que la empresa no se vea afectada por la falta de liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones.

En el análisis de la situación de la calidad de la cartera de cuentas por cobrar y de la liquidez para el periodo 2016 de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., en comparación con el periodo anterior el índice de morosidad aumento a 88.19%, por un importe de S/. 560,589.65, donde también se ha visto que el periodo promedio de cobranza en relación con el año anterior aumento de 19.76 días a 106.39 días y un capital de trabajo de S/. -69,474.35, la falta de gestión de créditos y cobranzas ha continuado para el periodo 2016, siendo afectada la liquidez de la empresa.

Se determinó que si bien la empresa tiene políticas establecidas, éstas no han sido cumplidas, ya que no se realizaba lo que estaba establecido en el manual de políticas y procedimientos para la cobranza por parte del personal responsable y la administración, y esto pone en desventaja a la empresa al momento del otorgamiento y recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que se ve expuesto a que los clientes que no se evalúa su capacidad de pago se conviertan más adelante en potenciales cuentas incobrables, también los procedimientos de cobro se harán más difíciles debido a que muchas veces el cliente no dará respuesta a ninguna de las solicitudes para que realicen el pago, y al final se tendrá que perder el vínculo comercial, para no seguir afectando en la liquidez de la empresa. (...) (p.105)

(Herrera Morales , 2015), Autor de la tesis “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita, 2015” Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

Las cuentas por cobrar no están controladas adecuadamente por lo que se ha llegado a identificar las siguientes falencias que se consideran afecta a la gestión de este componente importante en la información financiera de la empresa, las mismas que se detallan a continuación:

La empresa no hace uso práctico de la aplicación de políticas establecidas para venta ni cobranza, porque sólo las conocen de manera verbal, no escrita, debido a esto no se han ajustado correctamente a la necesidad de la empresa, es por ello que no se cumplen a cabalidad las formas de realizar sus ventas a crédito.

La cartera vencida tiende a incrementarse, en el análisis efectuado las ventas a crédito crecen en el año 2013 en un 0.28% con relación al año 2012 y no existe recuperación a tiempo de las cuentas pendientes de períodos anteriores, y lo que se busca es que tenga un decremento y no un aumento en la cartera vencida.

No maneja límites de crédito lo que le impide a la empresa realizar un análisis mensual sobre las ventas.

La empresa no cuenta con una ruta establecida de venta y cobro a sus clientes y lo realiza indistintamente de acuerdo con la necesidad del cliente cuando este lo solicita, siendo también un punto débil a la hora de recaudar su dinero pues por las circunstancias la entidad tiene días en los que los clientes no lo solicitan sus servicios y por ende es un día desperdiciado.

En cuanto a la liquidez, la acumulación de cuentas por cobrar es significativa puesto que representa un 33% de sus activos corrientes a diferencia de bancos 4% con un y caja 9% razón por la cual afecta a la liquidez de comercial Zurita porque es un dinero que se está acumulando y pendiente de cobro, esto puede ocasionar una inestabilidad a la hora de cumplir con los proveedores debido a que es necesario contar con dinero líquido para efectuar cualquier transacción.

Una vez aplicado el índice de liquidez inmediata se puede ver que en la empresa COMERCIAL ZURITA en el año 2012 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0,34 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales mientras que en el año 2013 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0.37 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales que no es un resultado óptimo por lo cual no alcanza a ser un valor relativo para cancelar las obligaciones, al aplicar la fórmula de liquidez inmediata se demuestra que por cada dólar que se encuentre adeudando la empresa solo se puede cubrir con caja 0.37 centavos, además que en la comparación entre el año 2012-2013 solo existe un incremento que no es significativo porque es solo de 0.03 centavos.

La empresa maneja un plazo de cobranza de 30 días, pero por lo general la mayor parte de clientes cancela sus cuentas pendientes en 45 días, siendo un punto crítico ya que los proveedores solo otorgan

un plazo máximo de 25 a 28 días lo que significa que la Empresa Comercial Zurita recauda más tarde y tiene que pagar más temprano a sus proveedores.

La empresa no cuenta con políticas de crédito difundidas que permita realizar un análisis a los clientes. (p.74)

(Nuela Sisalema, 2016) Autor de la tesis “La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de calzado Gamó’s de la ciudad de Ambato, 2016”. Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

De la investigación se comprobó que los procesos de gestión de cobro de cartera vencida son defectuosos, lo que afecta en cierto modo a la liquidez de la empresa, sobre todo arriesgando a que la empresa GAMO’S mantenga una alta cartera vencida que influye en el pago de deudas corrientes futuras.

Una de las deficiencias detectadas en la gestión de cuentas por cobrar es que la empresa incurre en gastos de cobranza lo que se concluye que esta percepción se da debido a que se no llevan un control adecuado de sus vencimientos así como no realizan un seguimiento para verificar que los clientes cancelen dentro de la fecha de vencimiento establecida, ya que la mayoría cancela a destiempo y la empresa debe recurrir a estos gastos de cobranza para tratar de cobrar las cuentas a tiempo.

El índice de morosidad sobrepasa el total de cartera, lo que pone en alto riesgo a este rubro, repercutiendo en que la empresa al no hacer un análisis de vencimiento de sus saldos de cartera no cuenta con recursos monetarios al momento de cubrir deudas corrientes, y en ciertos casos deben conseguir el dinero de otras fuentes.

Existe un valor elevado de cartera en el rubro de liquidez, lo que determina que si no se cobra a tiempo las cuentas se comenzará a tener problemas de pagos, tanto a nivel de proveedores como de empleados, ya que para cubrir estas deudas la empresa en ocasiones tiene que endeudarse haciendo que su nivel de endeudamiento empiece a crecer para pagos futuros, pese a que en el análisis realizado al 2013 existe un decremento en endeudamiento. (p.62)

(Pérez Guevara & Ramos Garrido, 2016) Autores de la tesis “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BAGSERVIS S.A.C., 2016”. Trujillo – Perú, llegando a las siguientes conclusiones:

(...) Al evaluar la liquidez actual de BAGSERVIS SAC al 31/03/2016 se determinó que la ratio de liquidez general fue de 0.57 de cada sol adeudado, no han sido recuperados oportunamente.

Se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar. Se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo o favorable, obteniendo una liquidez general de 0.70, con un incremento de un 35.08% en comparación del 31 de marzo del 2016 el cual fue de 0.57. (p.103)

(Tirado Torres, 2015) Autor de la tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”. Ambato – Ecuador, en la cual se concluye: que no tiene en cuenta en sus operaciones las políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimiento empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ocasiona inconvenientes en las cuentas por cobrar, por lo otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores Asimismo, no se cuenta con un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se efectúa un seguimiento a los clientes que tienen créditos de la empresa y mucho menos se actualizan los datos de manera continua; con respecto a la liquidez de Fadicalza Tirado concluye, que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionados, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras. Además, la falta de liquidez es un factor que afecta directamente ya que el flujo de efectivo obtenido a través de las cobranzas a los clientes por lo general en Fadicalza forma parte del capital de trabajo de la empresa, de esta manera se adquiere materiales e insumos y así continuar la fabricación del calzado; se pudo concluir que la elaboración de un manual de políticas de crédito y cobranza es una alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa. (p. 88-89)

### **1.1.2. Bases teóricas.**

#### **Cuentas por cobrar**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancía o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el

contrato de compra y venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (p. 182)

(Van Horne & Wachowicz, 2010) Las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar son un activo corriente. (p. 250)

(Reeve Duchac, 2009) La transacción más común que crea una partida por cobrar es la venta de mercaderías o servicios a cuenta (a crédito). Las partidas por cobrar se registran como un debido en cuentas por cobrar. De dichas cuentas por cobrar normalmente se recibe su pago en un periodo breve, como de 30 o 60 días. Se clasifican en el balance general como un activo circulante. (p. 398)

(Lawrence J. & Chad J. , 2012) El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas:

- Estándares de crédito y selección para su otorgamiento.
- Términos de crédito.
- Supervisión de crédito. (p. 558)

(Haro de Rosario & Rosario Diaz, 2017) (...) Son derechos de cobro sobre terceros que, fundamentalmente, provienen de operaciones comerciales, financieras o ajenas a la actividad normal de la empresa. La política de cobro depende, en gran medida, de las normas del sector sobre aplazamiento en el cobro y de la morosidad a soportar, de manera que cuanto mayor sean estas variables, mayor será el volumen de esta inversión. El objetivo de las cuentas por cobrar es mantener la competitividad en el mercado y aumentar las ventas. (p. 12)

### **Liquidez**

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) Este factor analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras:

Liquidez Inmediata = (caja, bancos y Val. Realiz.+ clientes) / pasivo a corto plazo

Liquidez = activo circulante/ pasivo a corto plazo.

Este análisis de las razones financieras se debe complementar con un estudio del nivel de liquidez de la industria a la que pertenece el deudor. (p. 30)

(Farfan Peña, 2014) La compañía debe escoger niveles de efectivo y valores negociables, teniendo en cuenta las necesidades de liquidez y cualquiera de los saldos compensadores que se requieran. (p. 35)

(Seco Benedicto, 2007) Capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas y obligaciones a corto plazo. (p. 32)

(Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) Sustenta que la liquidez es fundamental en el análisis de los estados financieros, porque es la cantidad de efectivo que dispone la empresa y la cantidad de efectivo que pueda reunir en un periodo determinado. Disponer de liquidez proporciona seguridad y flexibilidad para actuar ante las condiciones cambiantes del mercado, asimismo nos da ventaja para reaccionar estratégicamente antes las acciones de los competidores. La liquidez es importante porque nos permite invertir en capital para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero también es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados. (p. 500)

(Aching Guzman, 2005) Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente. (p. 15)

### 1.1.3. Definición de términos.

- **Cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

- **Liquidez.**

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

- **Morosidad.**

La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas.

- **Políticas financieras.**

La política financiera se puede definir como el manejo por parte de las autoridades monetarias y financieras de un país, especialmente por el banco central, de un conjunto muy diverso de instrumentos financieros, de naturaleza en gran medida cualitativa, estructural y microeconómica, dirigido a colaborar al logro de los objetivos últimos de la política macroeconómica (estabilidad de precios, pleno empleo, equilibrio exterior y crecimiento económico), a través del fomento del ahorro y la inversión productiva, de una eficaz distribución de los recursos financieros disponibles, del mantenimiento de una elevada estabilidad monetaria y financiera y de un funcionamiento satisfactorio del sistema financiero que le sirve de marco institucional.

- **Ratio.**

Es la relación o proporción que se establece entre dos cantidades o medidas. También se denomina comúnmente “razón” o indicador. La forma de relacionar las dos medidas puede ser mediante cualquier operador matemático (suma, resta, multiplicación, división, o combinaciones) siendo el más utilizado la división.

- **Razón circulante.**

La Razón Circulante es otra razón financiera que sirve como una prueba de la solidez financiera de una empresa. Este indicador mide la cantidad de dinero (Dólares, Euros, etc.) en activos susceptibles de ser convertidos en efectivo dentro de un año con el fin de pagar las deudas que vencen durante el mismo año.

- **Ratio de prueba ácida.**

Es uno de los indicadores de liquidez frecuentemente usados como indicador de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, sin tocar los inventarios. Es un indicador más riguroso que la razón corriente. Para el caso de las empresas de servicios, donde los inventarios son reducidos, los valores numéricos de la prueba ácida y de la razón corriente son prácticamente iguales.

- **Solvencia.**

Es un indicador que se practica sobre los estados contables, es una relación entre el total de activos de una entidad (persona física o jurídica) y el total de pasivos. Dicha relación es un cociente que indica cuántos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo.

Compone una parte del análisis patrimonial o financiero a largo plazo del ente emisor de los estados contables.

- **Políticas de cobranzas.**

Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

- **Capacitación.**

La capacitación consiste en una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

- **Rentabilidad.**

Mide la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

- **Posicionamiento de mercado.**

Es el acto de diseñar una oferta e imagen empresarial destinada a conseguir ocupar un lugar distinguible en la mente del público objetivo.

- **Activos.**

Reúne todos los bienes y derechos que la empresa puede valorar monetaria y razonablemente, de los que se espera obtener un rendimiento.

- **Flujo de efectivo.**

La variación de las entradas y salidas de dinero en un periodo determinado, y su información mide la salud financiera de una empresa.

## 1.2. Formulación del Problema.

### 1.2.1. Problema general:

¿De qué manera el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?

### 1.2.2. Problemas específicos:

- ¿De qué manera la política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?
- ¿De qué manera la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?

### 1.2.3. Justificación:

El presente trabajo de investigación busca identificar los problemas del control contable de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa. Asimismo, se pudo evidenciar que la entidad carece de políticas de cobranzas y capacitaciones a su personal. Es por ello, que realizamos esta investigación con el fin de dar una solución a los problemas frecuentes y contribuir de alguna manera en el mejoramiento de los procesos de la empresa.

### 1.2.4. Limitaciones:

Durante la investigación se tuvo un poco de dificultad al momento de realizar las entrevistas, debido a que el gerente general tenía una agenda recargada. Sin embargo, se pudo concretar la entrevista. Además, tuvimos que esperar más tiempo de lo planificado para que nos puedan brindar la información de los Estados Financieros de la empresa, esto debido a que es información sensible y fueron cautelosos al momento de compartirnos dicha información. Al final se pudo obtener todo lo necesario para la investigación.

## 1.3. Objetivos.

### 1.3.1. Objetivo general.

Evaluar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.

### 1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer de qué manera la política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.
- Determinar de qué manera la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.

## 1.4. Hipótesis.

### 1.4.1. Hipótesis general.

El control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.

### 1.4.2. Hipótesis específicas.

- La política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.
- La capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.

## Capítulo II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación.

#### **Según el propósito.**

La presente tesis, según el propósito, es Aplicada.

(Rodríguez Arainga, 2011) Se entiende como aquella actividad científica orientada hacia un fin práctico más o menos inmediato. Su finalidad radica en la aplicación concreta de un saber que no busca tanto incrementar su corpus teórico como ensayar sus posibilidades prácticas en el plano de la acción. Su definición está, pues, en relación con criterios precisos de uso, tendentes a facilitar respuestas a problemas prácticos específicos, constituyéndose en un área intermedia entre el descubrimiento de un nuevo conocimiento y su aplicación práctica a través de la cual se trata de transformar los conocimientos científicos en tecnologías. (p. 37)

#### **Según el diseño de investigación.**

Esta tesis, según el diseño, es no experimental transversal.

(Kerlinger, 2002), la investigación no experimental “es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente manipuladas. (...) (p. 504)

(Malhotra, 2004), el estudio transversal es el diseño descriptivo que se utiliza con más frecuencia en investigación de mercados. El diseño transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez. (...) (p. 80)

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).

#### **Población:**

Sobre el término de población existen definiciones tales como.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2014) Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)

Para esta tesis la población será conformada por el gerente general y el encargado del área administrativa (2 personas).

**Muestra:**

(Rodríguez Arainga, 2011) Aun teniendo el universo debidamente identificado, no es imprescindible seleccionar la muestra, como es el caso del censo (estudio de todo el universo). (p. 147)

Es por ello, que la presente tesis tendrá una muestra censal, porque se toma el total de personas de la población.

**2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.**

(Arias, 2012), “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p. 111)

De acuerdo con lo mencionado por el autor, para nuestra tesis procedimos a utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para nuestra recolección y análisis de datos:

**a) La observación.**

(Fernandez Nogales, 2004) La observación es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación y por tanto sin la necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado. (p. 84)

**Guía de observación.**

(Elizondo López, 2002) Es la unidad de registro de investigación que consigna datos obtenidos por medio de la observación. (...) (p. 250)

**b) Análisis Documental.**

(Bisquerria Alzina, 2009) Es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos ya escritos que abarcan una amplia gama de modalidades. A través de ellos es posible captar información valiosa. (p. 349)

Se efectuó en base a la documentación oficial existente en la empresa Gafumex E.I.R.L. (Lista de cotejo)

**Lista de cotejo.**

(Ñaupas Paitan, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018) Es un instrumento o herramienta de investigación que sirve a la observación. Llamada también hoja de chequeo o check list, consiste en una cédula u hoja de control, de verificación de la presencia o ausencia de conductas, secuencia de acciones, destrezas, competencias, aspectos de salud, actividades sociales, etc.

También sirve para inventariar métodos, técnicas, estrategias, equipos, materiales en general, bibliotecas, departamento o divisiones administrativas de todo orden. (p. 289)

Por ello, se utilizó la lista de cotejo como instrumento.

**c) Cuestionario.**

(Gomez Bastar, 2012) El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. (p. 58)

**La entrevista**

(Behar Rivero, 2008) la entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (...) (p. 55)

Por lo tanto, se utilizó a la entrevista como instrumento para nuestra tesis, tomando como referencia su aplicación esencial y directa.

**2.4. Procedimiento.**

Para la presente tesis se plantearon las siguientes etapas:

- a) Determinar el tema a investigar.
- b) Planteamiento de la realidad problemática de la empresa.
- c) Búsqueda y exploración de fuentes físicas y virtuales: trabajos de investigación y libros.
- d) Formulamos el problema general y los problemas específicos.
- e) Establecer el fin del trabajo de investigación a través del objetivo general y los objetivos específicos, de manera de orientar las líneas de acción a seguir.
- f) Aplicación de la metodología a seguir durante la tesis.
- g) Elaborar la guía de entrevista para el gerente general y al encargado del área administrativa.

- h) Ejecutar la entrevista, la cual fue realizada en las oficinas de la empresa Gafumex E.I.R.L. ubicada en el distrito de Comas.
- i) Elaboraremos un análisis e interpretación de los Resultados en base a toda la información recolectada.
- j) Conclusiones.

## 2.5. Aspectos éticos.

Las consideraciones éticas que seguimos para la elaboración de nuestro trabajo de investigación fueron las siguientes:

- a) Se pidió autorización a la Gerencia General de la empresa, para utilizar la información financiera.
- b) Se ha citado toda información que se ha utilizado en la tesis referenciando el autor o autores, el año y el número de página de la fuente.
- c) Las entrevistas realizadas al Gerente general y a la encargada del área administrativa son fidedignas, es decir fueron realizadas a cabalidad y las respuestas están anotadas tal y como contestaron los entrevistados.
- d) Los datos utilizados de los Estados Financieros han sido mostrados tal cual, para así tener un mejor panorama de la realidad de la empresa.

## Capítulo III: RESULTADO

Durante la investigación, se aplicaron 2 técnicas de recolección de información, uno de ellos fue el cuestionario y el otro el análisis documental. Como instrumento del cuestionario, utilizamos la entrevista que se realizó al gerente general y a la encargada del área administrativa; Asimismo, para el Análisis documental utilizamos como instrumento la lista de cotejo (Estados financieros al cierre del 2018), para luego determinar mediante los cálculos de ratios, la liquidez que tenía la empresa con sus compromisos monetarios a un corto plazo.

### 3.1. Entrevista al Gerente general

Para esta entrevista se elaboró un balotario inicial, el cual se compartió con una semana de anticipación a la entrevista presencial. Esta duró aproximadamente 30 minutos y a continuación expondremos las preguntas más importantes:

#### **¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos años?**

A mi criterio, la empresa ha crecido en cuanto a orden interno y posicionamiento tributario; si bien ello no se refleja del todo en los estados financieros de la empresa, la percepción de mejoría es evidente en los procesos administrativos y capacidad de adquisición de la entidad.

#### **¿Cuentan con políticas cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?**

No contamos con políticas de cobranzas; no obstante, sí considero que es necesario tener establecidos estos procedimientos para una mejor eficiencia del área encargada de gestionar las cobranzas.

#### **¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?**

Siempre buscamos realizar lo mejor para empresa; sin embargo, a veces tenemos que priorizar unas cosas más que otras, como por ejemplo la inversión ante la reserva de capital de trabajo, esto debido a la competencia actual del mercado.

#### **¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?**

No del todo, esto debido a que existen cuentas por cobrar vencidas y en morosidad y eso causa problemas de liquidez a la organización y para el pago a los proveedores.

**¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?**

La liquidez de la empresa es fluctuante, presentando etapas de estabilidad, así como etapas de carencia; esto debido a que no se está gestionando eficientemente las cobranzas a los clientes.

**¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?**

En cierta forma sí. La cartera de clientes principales (a los que más se les vende) es muy reducida, por lo que se depende comercial y financieramente demasiado de estos.

**¿En la organización capacitan al personal del área de cobranzas? ¿Cada cuánto tiempo?**

En este año no se ha podido capacitar al personal, lamentablemente por temas de presupuesto, pero si tenemos como prioridad la capacitación, para que de esa manera se puedan reducir los riesgos y tener resultados favorables para la cobranza.

### **3.2. Entrevista al Encargado del área administrativa.**

Para esta entrevista se elaboró un balotario inicial, el cual se compartió con una semana de anticipación a la entrevista presencial. Esta duró aproximadamente 30 minutos y a continuación expondremos las preguntas más importantes:

**¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta en su área?**

Bueno, creo que no hay una comunicación oportuna con otras áreas, respecto a temas de índole financiero y administrativo.

**¿Cuentan con políticas de cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?**

No contamos con políticas de cobranzas, pero sería muy bueno contar con políticas de este tipo en donde se detalle los procedimientos a seguir en relación con las cuentas por cobrar; y de esta manera poder optimizar este proceso.

**¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?**

La liquidez de la empresa es variable, esto debido en gran parte a las decisiones financieras que toma la gerencia general, las cuales -muchas veces- no son las más adecuadas.

**¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?**

La frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar es lenta, esto debido a que no se realiza el pago por parte de los clientes en el tiempo estimado, lo que conlleva a una tardía recuperación de las cuentas por cobrar y esto a su vez a una deficiente liquidez.

**¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?**

Si, debido a que hay ciertos privilegios que tienen algunos de nuestros clientes, a razón de ser amigos o familiares del dueño y por ello demoran en pagar.

**¿Cómo podría solucionar los problemas con la cartera de sus clientes?**

Mejorando la oferta a nuevos clientes, incentivando su fidelidad en las ventas por medio de una mayor y mejor atención de sus pedidos.

**3.3. Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente general y al encargado del área administrativa.**

Al realizar las entrevistas al gerente general y encargado del área administrativa de la empresa Gafumex E.I.R.L. se pudo evidenciar que las políticas de cobranzas no son del todo eficientes, uno de los motivos es debido a que no cuentan con procedimientos establecidos en relación con las cuentas por cobrar, otro motivo es la comunicación inoportuna que hay entre la encargada del área administrativa y otras áreas, respecto a temas de índole financiero y administrativo. Ello se ve reflejado en una pregunta de la entrevista que se le hace al encargado del área administrativa.

Además, se puede evidenciar que no existe un adecuado control contable de las cuentas por cobrar, ello se ve reflejado en la tardía recuperación de las cuentas por cobrar, esto debido a que no se cumple con el pago por parte del cliente en el plazo estimado. (Anexo 2) (tabla 4)

Asimismo, la empresa tiene una deficiente liquidez, esto se puede apreciar en los ratios financieros de la razón corriente (tabla 1) y de la prueba acida. (tabla 2) que utilizamos en el trabajo de investigación.

Es por ello, que la compañía necesita una mejora en el control contable de las cuentas por cobrar, considerando como objetivo principal una mayor liquidez y la autosuficiencia que deberá alcanzar la empresa ante las entidades financieras que apalancan a la misma.

### 3.4. Análisis de los ratios financieros de liquidez.

Tabla 01

*Ratio financiero de la razón corriente*

Ratio	Fórmula	Resultados	
		2017	2018
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.77	0.76

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

El ratio de Razón Corriente aplicado al Estado de Situación Financiera para el año 2017 fue de 0.77, el cual indica que la empresa Gafumex E.I.R.L., por cada sol de deuda cuenta con 0.77 céntimos para cumplir con su compromiso. Asimismo, podemos apreciar que en el año 2018 disminuyó a 0.76, el cual indica que la entidad Gafumex E.I.R.L., por cada sol de deuda cuenta con 0.76 céntimos para cumplir con su compromiso. Por lo tanto, a la luz de las evidencias anteriores podemos decir que la compañía evidencia problemas de liquidez.

Tabla 02

*Ratio financiero de la prueba acida*

Ratio	Fórmula	Resultados	
		2017	2018
Prueba acida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,66	0,69

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Este indicador a diferencia del ratio anterior excluye a los inventarios por considerarlo la parte menos liquida en caso de insolvencia de la empresa. Para el año 2017 se comportó de forma desfavorable, debido a que el resultado del ratio fue de 0.66, el cual indica que la entidad Gafumex E.I.R.L., por cada sol de deuda cuenta con 0.66 céntimos para pagar sus deudas corrientes. Asimismo, podemos apreciar que en el año 2018 aumento ligeramente a 0.69, lo cual nos indica que la compañía Gafumex E.I.R.L., por cada sol de deuda cuenta con 0.69 céntimos para cumplir con su compromiso. Por lo consiguiente, podemos decir que, si bien hubo un ligero aumento en el año 2018, no fue el óptimo. Además, si la empresa hubiera decidido liquidarse en esos años, no hubiera tenido los suficientes activos líquidos para pagar sus deudas.

### 3.5. Análisis del efectivo y equivalente de efectivo.

Tabla 03

*Partida contable Efectivo y equivalente de efectivo*

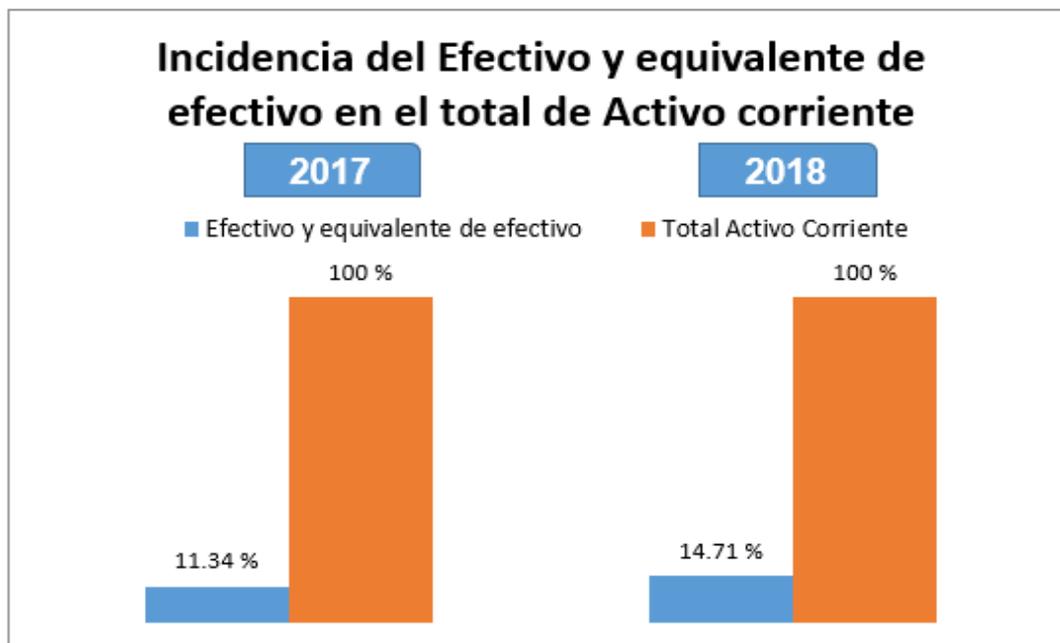
Partida	2017	%	2018	%
Efectivo y equivalente de efectivo	S./ 293,166.19	11,34	S./ 417,617.06	14,71
Total Activo Corriente	S./ 2,584,836.81	100	S./ 2,839,630.88	100

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

En este cuadro vamos analizar la liquidez inmediata con la que cuenta la empresa. Es decir, cuanto efectivo disponible posee la compañía para atender los pagos derivados del funcionamiento operativo. Dicho esto, podemos apreciar en la tabla 3, que la empresa no ha tenido una buena disponibilidad de efectivo; ya que, al cierre del 31-12-2017 tenía S. / 293,166.19 soles, que representa el 11.34% del total del Activo corriente; del mismo modo, al cierre del 31-12-2018 contaba con S. / 417,617.06 soles, que representa el 14.71% del total del Activo corriente. En conclusión, si bien hubo un ligero aumento entre el año 2017 al 2018, no fue el óptimo.

**Figura 1:** Incidencia del Efectivo y equivalente de efectivo en el total de Activo corriente



Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Análisis de las cuentas por cobrar comerciales

Tabla 04

*Partida contable Cuentas por cobrar comerciales*

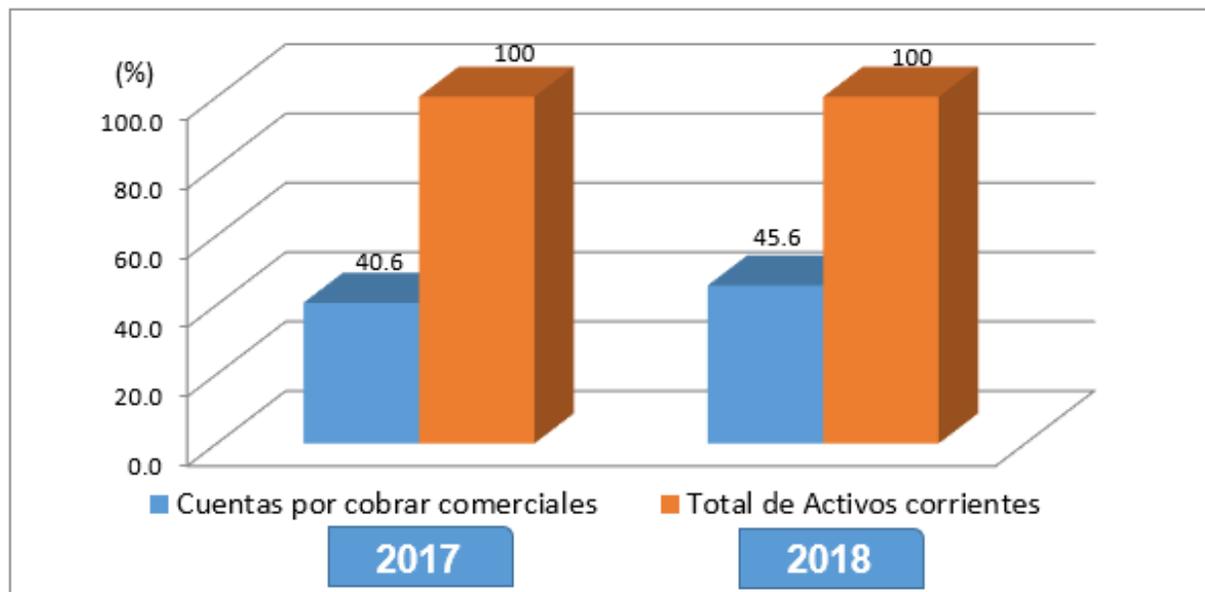
Partida	2017	%	2018	%
Cuentas por cobrar comerciales	S./ 1,048,783.10	40.6	S./ 1,293,876.44	45,6
Total Activo Corriente	S./ 2,584,836.81	100	S./ 2,839,630.88	100

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Podemos apreciar en el cuadro estadístico, que el importe monetario de la partida Cuentas por cobrar comerciales al cierre del 31-12-2017 es de S. / 1, 048,783.10 y representa el 40.6 % del total de Activos corrientes. Asimismo, podemos visualizar que al cierre del 31-12-2018 hubo un aumento en dicha partida con respecto al periodo anterior y el importe fue de S. / 1, 293,876.44 soles que representó el 45.6% del total de Activos corrientes. Por tal motivo, podemos evidenciar que estos altos porcentajes en la partida Cuentas por cobrar inciden desfavorablemente en la liquidez de la compañía.

**Figura 2:** Nivel de incidencia de las Cuentas por cobrar comerciales en la liquidez



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Reporte de cuentas por cobrar y morosidad.



### REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR Y MOROSIDAD

Fecha de Reporte: 30/01/2019

ítem	Cliente	Calificación Actual	Monto S/.	Fecha de Factura	Fecha a Pagar	Fecha Pago	Situación	Nro. días
1	INSETECO SRL	B	17,100	2/11/2018	2/12/2018		Sin Pago	59
2	PAGGI E.I.R.L.	A	34,900	4/11/2018	3/01/2019		Sin Pago	27
3	INVERSIONES HUANOQUEÑO S.A.C.	D	25,900	8/11/2018	18/11/2018	18/11/2018	Sin Problema	0
4	Colegio Bertol Brech SCRL	A	25,900	10/11/2018	9/01/2019	9/01/2018	Sin Problema	0
5	JAGFERCO INGENIEROS S.R.L.	D	23,800	10/11/2018	20/11/2018	20/11/2018	Sin Problema	0
6	PASTELERIA - CAFETERIA D'GOMEZ E.I.R.	A	34,500	12/11/2018	11/01/2019		Sin Pago	19
7	COSOLA GROUP S.A.C.	A	34,400	13/11/2018	12/01/2019	12/01/2019	Sin Problema	0
8	Academia Aduni SAC	B	30,300	19/11/2018	19/12/2018		Sin Pago	42
9	ESTUDIO ESPINOSA & QUINTANA SCRL	B	34,800	21/11/2018	21/12/2018		Sin Pago	40
10	LABORATORIOS ROE S.A	E	20,000	28/11/2018	28/11/2018		Sin Pago	63
11	Halcones SAC	C	27,100	29/11/2018	19/12/2018		Sin Pago	42
12	ESTUDIO OSTERLING S.CIVIL DE R.L.	B	34,300	3/12/2018	2/01/2019	2/01/2019	Sin Problema	0
13	IDEAS & MATICES S.A.C.	C	16,100	4/12/2018	24/12/2018		Sin Pago	37
14	ZAID DISEÑO E INGENIERIA SAC	B	29,400	6/12/2018	5/01/2019	5/01/2019	Sin Problema	0
15	Segurmax Sac	C	32,800	7/12/2018	27/12/2018		Sin Pago	34
16	ALIGNET S.A.C.	B	20,000	7/12/2018	6/01/2019		Sin Pago	24
17	SCHLUMBERGER DEL PERU S.A	C	18,800	8/12/2018	28/12/2018		Sin Pago	33
18	YAYJ SAC	B	31,200	9/12/2018	8/01/2019	8/01/2019	Sin Problema	0
19	FILEKOM S.A.C.	E	26,000	12/12/2018	12/12/2018	12/12/2018	Sin Problema	0
20	Colegio Virgen de Fatima EIRL	C	30,700	13/12/2018	2/01/2019		Sin Pago	28
21	ZAID DISEÑO E INGENIERIA S.A.C.	E	35,800	15/12/2018	15/12/2018		Sin Pago	46
22	Colegio Ramon Castilla EIRL	C	32,000	16/12/2018	5/01/2019		Sin Pago	25
23	GENERA CLIMA S.A.C.	C	29,100	17/12/2018	6/01/2019		Sin Pago	24
24	SERVICIOS MULTIPLES YACUMAMA E.I.R.L	B	23,100	22/12/2018	21/01/2019	21/01/2019	Sin Problema	0
25	DURANGO EQUIPMENT S.A.C.	E	31,800	24/12/2018	24/12/2018		Sin Pago	37
26	EMA ESTRATEGAS SAC	E	27,800	25/12/2018	25/12/2018		Sin Pago	36
27	IMACORP NOTICIAS EIRL	B	32,500	25/12/2018	24/01/2019	24/01/2019	Sin Problema	0
28	E.Y.P. CORPORACION GLOBAL FORCE S.R	E	29,200	28/12/2018	28/12/2018		Sin Pago	33
29	GESTION DE SERVICIOS COMPARTIDOS S/	D	32,600	29/12/2018	8/01/2019		Sin Pago	22
30	FUMIGACIONES MMM E.I.R.L.	E	26,600	30/12/2018	30/12/2018		Sin Pago	31
			848.500					

Fuente: Gafumex E.I.R.L.

## Capítulo IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión.

A partir de los resultados obtenidos de las entrevistas, los ratios financieros y los estados financieros, aceptamos la Hipótesis general que establece que el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018. (tabla 4)

Estos resultados guardan relación con (Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017); (Carrera Navarrete, 2017); y (Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017) quienes señalan que la falta de un efectivo control de las cuentas por cobrar incidirían negativamente en la liquidez de las empresas. En ese sentido, es necesario que se hagan los correctivos en los procedimientos de las cuentas por cobrar, con la finalidad de tener una mejor liquidez y contar con recursos financieros suficientes para el normal desenvolvimiento de la entidad. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Respecto a la primera hipótesis específica la política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018. Aceptamos la hipótesis específica, dicha afirmación está respaldada por la entrevista al gerente general y encargado del área administrativa, como podemos apreciar en los resultados obtenidos. Asimismo, estos resultados guardan relación con (Herrera Morales, 2015); (Gonzalez Seminario & Norabuena Segovia, 2017) y (Bermúdez Desposorio, 2017) que manifiestan la importancia de contar con políticas de cobranzas establecidas en las empresas, el cual es fundamental para la organización, sirviendo como guía para el personal. Es necesario tener en cuenta que los plazos de cobranza no deben ser mayor a los plazos que la entidad tiene para cumplir con sus compromisos, sino la empresa se verá en gastos extras por intereses y mora.

Es por ello, que se demuestra la necesidad de establecer políticas de cobranzas en las empresas para tener un control más eficiente en las cuentas por cobrar y por ende mayor liquidez para afrontar con las obligaciones a corto plazo y de este modo no estar recurriendo a apalancamientos financieros para cumplir con los compromisos.

Con respecto a la segunda hipótesis específica la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018. Aceptamos la hipótesis específica, este resultado guarda relación con (Tirado Torres, 2015) que indica que la ausencia de una capacitación continua del personal generará un desconocimiento de esta materia y esta a su vez incidirá en la liquidez de la empresa. Además, dicha afirmación está respaldada por la entrevista al gerente general, como podemos apreciar en los resultados obtenidos.

## 4.2. Conclusiones.

De los resultados alcanzados en la presente tesis se concluye lo siguiente:

- a) Se determina que el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018. Por ende, un mejor asesoramiento con respecto al control contable de las cuentas por cobrar de la compañía conllevará a obtener una liquidez positiva en la entidad.
- b) Con respecto a la política del control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018. Se concluye que la ausencia de políticas de cobranzas establecidas en la organización incide desfavorablemente en la liquidez de la empresa GAFUMEX EIRL. Es por ello, que se implementara una política de cobranza en donde se cumpla con los plazos establecidos y de esa manera poder cumplir con los objetivos de liquidez de la empresa.
- c) Con respecto a la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Gafumex EIRL, se concluye que, al no contar la empresa con la capacitación del personal, por falta de presupuesto, esto ha generado que incida desfavorablemente en la liquidez de la organización, puesto que, en base a los resultados de la entrevista realizada al gerente general, se puede evidenciar la carencia de una adecuada capacitación al personal. Es por ello, que la capacitación ayudara a mitigar los riesgos de cobros y de ese modo mejorar la liquidez de la entidad.

## REFERENCIAS

- Aching Guzman, C. (2005). *GUIA RAPIDA RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA*.
- Arana Mera, J. (2017). *LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GREEN VALLEY S.A.C. – TRUJILLO 2017*. Trujillo.
- Araujo Torres, K., & Estacio Cerquín, E. (2017). *GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L., CAJAMARCA AÑO 2016*. Cajamarca.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas: Episteme.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bermúdez Desposorio, J. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR GENERADAS POR EL FACTORING PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AGROEXPORT JOCEJAC S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2016*. Trujillo.
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Carrasco Alburqueque, R., & Pibaque Baque, I. (2016). *ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA - UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ MARÍA URBINA*. Guayaquil.
- Carrera Navarrete, S. (2017). *Analisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil.
- Elizondo López, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Mexico D.F.: International Thomson Editores.
- Farfan Peña, S. A. (2014). *Finanzas I*.
- Fernandez Nogales, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: Esic Editorial.
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Gonzalez Seminario, P., & Norabuena Segovia, P. M. (2017). *GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE ANALISIS CLINICOS BERMANLAB S.A.C., TRUJILLO, 2016*. Trujillo.
- Haro de Rosario, A., & Rosario Diaz, J. F. (2017). *Gestión Financiera*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Herrera Morales, M. (2015). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL ZURITA*. Ambato.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. California.
- Lawrence J., G., & Chad J., Z. (2012). *Principios de la administración financiera*. Mexico.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. Naucalpan de Juarez, Mexico: Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Marquina Mantilla, A., & Morales Silva, A. (2017). *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES CIELO AZUL E.I.R.L., CAJAMARCA, 2016*. Cajamarca.
- Mendoza Castillo, J. (2015). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS FERRETERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2015*. Lima.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Economía Digital Credito y Cobranza*.

- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*.
- Nuela Sisalema, J. (2016). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamó's de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pérez Guevara, T., & Ramos Garrido, M. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS S.A.C., EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016*. Trujillo.
- Reeve Duchac, W. (2009). *Contabilidad Financiera*.
- Rodriguez Arainga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Lima: Fondo editorial de la Univesidad de Ciencias y Humanidades.
- Sanchez Mayorga, X., & Millan Solarte, J. C. (2012). *Medicion del Riesgo de Liquidez. Una aplicacion en el sector cooperativo*. *Entramado*.
- Seco Benedicto, M. (2007). *Finanzas empresariales*.
- Tirado Torres, M. (2015). *LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA*. Ambato.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de la administración financiera*.
- Vasquez Muñoz, L., & Vega Plasencia, E. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016*. Trujillo.
- Wild, J. J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Analisis de Estados Financieros*.

## ANEXOS

### Anexo N°1 Estado de situación financiera de la empresa GAFUMEX E.I.R.L.

ACTIVO	31.12.2018		31.12.2017	
	S/.	%	S/.	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	417 617.06	8.40	293 166.19	6.53
Cuentas por cobrar comerciales, neto	1 293 876.44	26.01	1 048 783.10	23.36
Cuentas por cobrar comerciales, relacionadas	70 135.80	1.41	0.00	0.00
Cuentas por cobrar Gerentes, Personal	64.55	0.00	10 873.23	0.24
4Otras cuentas por Cobrar – Terceros	274 646.66	5.52	254 904.78	5.68
Mercaderías	194 393.85	3.91	142 826.29	3.18
Productos Terminados	48 062.95	0.97	47 648.07	1.06
Productos en Proceso	3 360.56	0.07	25 680.24	0.57
Materias Primas	9 552.12	0.19	157 736.23	3.51
Suministros Diversos	434 481.14	8.73	508 770.47	11.33
Existencias por recibir	0.00	0.00	0.00	0.00
Servicios contratados por anticipado	61 382.94	1.23	73 954.95	1.65
Intereses No Devengados Corriente	0.00	0.00	0.00	0.00
Activo Diferido	32 056.81	0.64	20 493.25	0.46
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>2 839 630.88</b>	<b>57.09</b>	<b>2 584 836.81</b>	<b>57.57</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>Inmueble, maquinaria y equipo</b>	2 981 464.23	59.94	2 530 382.82	0.56
Menos: Depreciación acumulada	( 851 099.04)	(17.11)	(631 141.75)	(0.14)
<b>Inmueble, maquinaria y equipo Neto</b>	<b>2 130 365.19</b>	<b>42.83</b>	<b>1 899 241.07</b>	<b>42.30</b>
<b>Intangibles</b>	11 445.22	0.23	11445.22	0.25
Menos: Amortización acumulada	(7 373.13)	(0.15)	(5 997.33)	(0.13)
<b>Intangibles Neto</b>	<b>4 072.09</b>	<b>0.08</b>	<b>5 447.89</b>	<b>0.12</b>
Intereses No Devengados No Corriente	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>2 134 437.28</b>	<b>42.91</b>	<b>1 904 688.96</b>	<b>42.43</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>4 974 068.16</b>	<b>100.00</b>	<b>4 489 525.77</b>	<b>100.00</b>

	31.12.2018		31.12.2017	
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>SI.</b>	<b>%</b>	<b>SI.</b>	<b>%</b>
Sobregiros Bancarios	15,027.97	0.30	22,206.98	0.49
Tributos y aportes al sist. de pensiones por Pagar	76 804.86	1.54	73,789.02	1.64
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	212 528.31	4.27	86,261.10	1.92
Cuentas por pagar comerciales - terceros	1 832 692.26	36.84	1,700,484.61	37.88
Cuentas por pagar comerciales - relacionadas	254 791.22	5.12	0.00	0.00
Obligaciones Financieras	1 243 773.23	25.01	1,393,948.71	31.05
Otras Cuentas por Pagar - Terceros	83 256.95	1.67	70,715.11	1.58
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>3 718 874.80</b>	<b>74.77</b>	<b>3 347 405.53</b>	<b>74.56</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones Financieras	358,024.12	7.20	324,731.15	7.23
<b>Total del Pasivo No Corriente</b>	<b>358,024.12</b>	<b>7.20</b>	<b>324,731.15</b>	<b>7.23</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	750 000.00	15.08	500 000.00	11.14
Reserva Legal	50 894.07	1.02	50 894.07	1.13
Resultado Acumulado	22 398.86	0.45	184 422.53	4.11
Resultado del Ejercicio	73 876.31	1.49	82 072.49	1.83
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>897 169.24</b>	<b>18.04</b>	<b>817 389.09</b>	<b>18.21</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>4 974 068.16</b>	<b>100.00</b>	<b>4 489 525.77</b>	<b>100.00</b>

Anexo N° 2 Flujo de caja

GAFUMEX EIRL												
FLUJO DE CAJA 2018												
Detalle de Ingresos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ingreso por Ventas	80000	90000	82000	84000	83500	80000	85000	76000	75500	73000	68000	65000
Cobro de Deudas	20000	16000	17000	15000	14000	16000	15000	13000	12000	13000	12000	10000
Otros Ingresos	3500	3000	4000	5000	5000	4000	4000	4000	4000	5000	5000	5000
<b>Total de Ingresos</b>	<b>103500</b>	<b>109000</b>	<b>103000</b>	<b>104000</b>	<b>102500</b>	<b>100000</b>	<b>104000</b>	<b>93000</b>	<b>91500</b>	<b>91000</b>	<b>85000</b>	<b>80000</b>
<b>Detalle de Egresos</b>												
Luz	920	1200	980	1010	1100	920	990	800	720	760	710	750
Agua	560	610	580	600	590	550	590	530	510	540	505	570
Telefono	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
<b>Egresos en Consumo</b>	<b>1680</b>	<b>2010</b>	<b>1760</b>	<b>1810</b>	<b>1890</b>	<b>1670</b>	<b>1780</b>	<b>1530</b>	<b>1430</b>	<b>1500</b>	<b>1415</b>	<b>1520</b>
Compra de insumos	63047	65147	64347	63847	44180	29060	27260	27160	26160	24160	23860	22860
Salarios	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000	18000
Adm.y Ventas	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Impuestos	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200	2200
Comisiones	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
<b>Egresos Operativos</b>	<b>83697</b>	<b>85797</b>	<b>84997</b>	<b>84497</b>	<b>64830</b>	<b>49710</b>	<b>47910</b>	<b>47810</b>	<b>46810</b>	<b>44810</b>	<b>44510</b>	<b>43510</b>
<b>Total Egresos</b>	<b>85377</b>	<b>87807</b>	<b>86757</b>	<b>86307</b>	<b>66720</b>	<b>51380</b>	<b>49690</b>	<b>49340</b>	<b>48240</b>	<b>46310</b>	<b>45925</b>	<b>45030</b>
<b>Saldo del mes</b>	<b>18123</b>	<b>21193</b>	<b>16243</b>	<b>17693</b>	<b>35780</b>	<b>48620</b>	<b>54310</b>	<b>43660</b>	<b>43260</b>	<b>44690</b>	<b>39075</b>	<b>34970</b>
<b>Saldo Acumulado</b>	<b>18123</b>	<b>39316</b>	<b>55559</b>	<b>73252</b>	<b>109032</b>	<b>157652</b>	<b>211962</b>	<b>255622</b>	<b>298882</b>	<b>343572</b>	<b>382647</b>	<b>417617</b>

**Anexo N°3 Matriz de Operacionalización de variables.**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  CUENTAS POR COBRAR	Araiza (2005), considera que las cuentas por cobrar son derechos exigibles y estos están originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos, o cualquier otro concepto análogo, que un futuro generará beneficios a la empresa.	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de la empresa provenientes de sus ventas o servicios a sus clientes, generando beneficios para la empresa al momento de ser cancelados.	DERECHO EXIGIBLE	Clientes
				Activos
				Políticas de cobranza
			VENTAS	Comprobantes de pago
				Ingresos económicos
				Descuentos otorgados
			BENEFICIOS DE LA EMPRESA	Rentabilidad
				Solvencia
				Posicionamiento de mercado
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  LIQUIDEZ	(Wild, Subramanyam, y Halsey, 2007), sustenta que la liquidez es fundamental en el análisis de los estados financieros, porque es la cantidad de efectivo que dispone la empresa y la cantidad de efectivo que pueda reunir en un periodo determinado. Disponer de liquidez proporciona seguridad y flexibilidad para actuar ante las condiciones cambiantes del mercado, asimismo nos da ventaja para reaccionar estratégicamente antes las acciones de los competidores. La liquidez es importante porque nos permite invertir en capital para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero también es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados.	Es el efectivo disponible que posee la empresa en un determinado momento para solventar sus obligaciones con sus acreedores, de este modo presentar solvencia en los estados financieros de esta, para así poder obtener apalancamiento de las entidades financieras y contar con capital de trabajo para ejecutar proyectos de inversión.	ESTADOS FINANCIEROS	Presentación
				Preparación
				Ratios Financieros
			EFECTIVO	Recursos financieros
				Flujo de efectivo
				Presupuesto
			RIESGO FINANCIERO	Tipos de riesgos
				Calificación de riesgos
				Gastos financieros

**Anexo N°4 Matriz de Consistencia.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Independiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Activos</li> <li>- Políticas de cobranza</li> <li>- Comprobantes de pago</li> <li>- Ingresos económicos</li> <li>- Descuentos otorgados</li> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Solvencia</li> <li>- Posicionamiento de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TIPO DE ESTUDIO: Aplicada</li> <li>- DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental – Transversal</li> <li>- POBLACIÓN: Área administrativa de la empresa Gafumex E.I.R.L.</li> <li>- MUESTRA: Gerente general y encargado del área administrativa de la empresa Gafumex E.I.R.L.</li> <li>- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo – No Experimental</li> <li>- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Análisis documental y cuestionario.</li> <li>- MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Excel</li> </ul>
¿De qué manera el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?	Evaluar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018	El control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018	Cuentas por cobrar		
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Dependiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación</li> <li>- Preparación</li> <li>- Ratios Financieros</li> <li>- Recursos financieros</li> <li>- Flujo de efectivo</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Activo corriente</li> <li>- Inversión</li> </ul>	
¿De qué manera la política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?	Establecer de qué manera la política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.	La política del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.	Liquidez		
¿De qué manera la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018?	Determinar de qué manera la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.	La capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018.			

## Anexo N°5

### Modelo de instrumento.

#### ENTREVISTA: GERENTE GENERAL

##### Preguntas:

1. ¿Cuáles son las funciones principales que usted realiza?  
.....
2. ¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta la empresa?  
.....
3. ¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos años?  
.....
4. ¿Cuenta con políticas de cobranza en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar estas políticas?  
.....
5. ¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?  
.....
6. ¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?  
.....
7. ¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?

.....  
8. ¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?

.....  
9. ¿Considera que existe una buena gestión de la cartera de clientes? ¿Por qué?

.....  
10. ¿En la organización capacitan al personal del área de cobranzas? ¿Cada cuánto tiempo?

.....  
11. ¿Considera que la empresa tiene buenos beneficios al término de cada periodo de trabajo?

.....  
12. ¿Cree usted que la empresa puede obtener mejores beneficios? Si es así, ¿Cómo podría lograrlo?

.....  
13. ¿Cuáles son las metas financieras y comerciales para el siguiente año?

.....

### **ENTREVISTA: ENCARGADO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza?

.....

2. ¿Considera que tiene dificultades para realizar su labor?

.....

3. ¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta en su área?

.....

4. ¿Cuenta con políticas cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas?

.....

5. ¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?

.....

6. ¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?

.....

7. ¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?

.....

8. ¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?

.....

9. ¿Cómo podría solucionar los problemas con la cartera de sus clientes?

.....

10. ¿Considera que la empresa tiene buenos beneficios al término de cada periodo de trabajo?

.....

11. ¿Cree usted que la empresa puede obtener mejores beneficios? Si es así, ¿Cómo podría lograrlo?

.....

## Anexo N°6

**Guia de la observación.**

<b>Objetivo: Recolectar información sobre el personal del área administrativa</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>OBSERVACION</b>
Asignación del personal	Las 2 personas asignadas en el área administrativa, encargados de la cobranza no tienen mucha experiencia, uno de ellos es practicante, pero realiza funciones de asistente encargándose de las cobranzas.
Capacitación del personal	No hay capacitación al personal.
Experiencia del personal	El personal de esta área tiene un año desarrollando sus funciones y el encargado del área se puede evidenciar que no tiene un adecuado manejo del control contable de las cuentas por cobrar.
Procedimientos del control contable de cuentas por cobrar.	No se verifica un control contable; por ende, hay un índice de alto de morosidad.