



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA  
FERRETERÍA ESTEBAN S.A.C. DE LA CIUDAD DE TACNA,  
PERIODO 2016-2017

PRESENTADO POR:

BACH. ALEJO ALEJANDRO CALIZAYA ARECCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

ASESORES:

M.Sc. José Manuel Begazo Zegovia

Dra. Ana Luz Margarita Borda Soaquita

TACNA – PERÚ

2019

## DEDICATORIA

A Dios, el ser más maravilloso, del universo que siempre ilumina cada instante del camino que emprendo.

A la memoria de mi madre, por el gran ejemplo que recibí de ella, como la entrega a su trabajo, sin dejar de dar amor a sus hijos, ¡Gracias Mamá!

A mi padre, por su gran compañía, día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

En especial a las autoridades y docentes de la Universidad por su constante apoyo académico en toda mi carrera profesional.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE .....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I:PROBLEMA.....	12
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Formulación del problema .....	14
1.3 Objetivos de la investigación .....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	14
CAPÍTULO II:MARCO TEÓRICO .....	15
2.1 Antecedentes .....	15
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.3 Hipótesis .....	25
2.4 Variables de estudio .....	26
CAPÍTULO III:METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1 Ámbito de investigación.....	27
3.2 Tipo de investigación.....	27
3.3 Nivel de investigación.....	27
3.4 Método de investigación .....	27
3.5 Diseño de investigación.....	27
3.6 Población y muestra .....	28
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.8 Procedimiento de recolección de datos .....	29
3.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	30
CAPÍTULO IV:RESULTADOS .....	31
4.1 Presentación de resultados .....	31
4.2 Discusión de Resultados .....	58
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa	31
Tabla 2 Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente .....	33
Tabla 3 Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes .....	34
Tabla 4 Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes...	35
Tabla 5 El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa .....	36
Tabla 6 El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros .....	37
Tabla 7 El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas provenientes de la venta de suministros .....	38
Tabla 8 El control de los registros de las cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros.....	39
Tabla 9 La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros.....	40
Tabla 10 La función del área de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministro.....	41
Tabla 11 El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar.....	42
Tabla 12 En la ferretería Esteban SAC, en cuanto a la liquidez general presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	43
Tabla 13 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior .....	44
Tabla 14 En la ferretería Esteban SAC en cuanto a la liquidez general presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	45
Tabla 15 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	46
Tabla 16 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior .....	47

Tabla 17 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	48
Tabla 18 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	49
Tabla 19 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior .....	50
Tabla 20 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	51
Tabla 21 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	52
Tabla 22 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta un incremento con relación al año anterior .....	53
Tabla 23 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa .....	32
Figura 2. Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente .....	33
Figura 3. Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes .....	34
Figura 4. Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes	35
Figura 5. El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa .....	36
Figura 6. El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito.....	37
Figura 7. El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas provenientes de la venta de suministros al crédito .....	38
Figura 8. El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito .....	39
Figura 9. La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito .....	40
Figura 10. La función de las Oficina de Contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito.....	41
Figura 11. El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito.....	42
Figura 12. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	43
Figura 13. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior .....	44
Figura 14 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al liquidez general presentan una variación positiva con respecto al año anterior.....	45
Figura 15. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba acida presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	46

Figura 16. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior .....	47
Figura 17. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	48
Figura 18. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior .....	49
Figura 19. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior .....	50
Figura 20. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	51
Figura 21. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior.....	52
Figura 22. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presentan un incremento con relación al año anterior .....	53
Figura 23. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior.....	54



## RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones le están dando mayor prioridad a la gestión de cuentas por cobrar, para optimizar su liquidez, y de esta forma pueda movilizar sus actividades y sus inversiones; por lo que el presente estudio tuvo por finalidad determinar de qué forma la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la ferretería Esteban SAC.- Tacna, periodo 2016-2017.

En cuanto al marco metodológico el tipo de investigación es básica. Diseño no experimental y longitudinal. No fue necesario obtener muestra, se trabajó con toda la población, o sea con los 7 trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, así como los registros del estado de situación financiera, mensual de dos años 2016-2017. El instrumento utilizado fue el cuestionario, así como la guía de análisis documental.

Se ha comprobado que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

Palabras claves: gestión de cuentas por cobrar, liquidez, políticas de cuentas por cobrar, control del procedimiento de cuentas por cobrar.

## ABSTRACT

Currently, organizations are giving higher priority to the management of accounts receivable, to optimize their liquidity, and in this way can mobilize their activities and their investments; therefore, the purpose of this study was to determine how the management of accounts receivable influences the liquidity of the hardware store Esteban SAC.- Tacna, 2016-2017 periodo.

Regarding the methodological framework, the type of research is basic. Non-experimental and longitudinal design. It was not necessary to obtain a sample, we worked with the entire population, that is, with the 7 workers in the technical areas, such as collections, sales, purchases, as well as the records of the state of financial situation, two years of 2016-2017. The instrument used was the questionnaire, as well as the document analysis guide.

It has been verified that the management of accounts receivable is significantly related to the liquidity of the Esteban SAC hardware store. - Tacna, period 2016-2017.

Key words: accounts receivable management, liquidity, accounts receivable policies, control of the accounts receivable procedure.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial global, se evidencia la relevancia de la gestión de cuentas por cobrar, para lograr optimizar la liquidez; por lo que se hace determinante que se desarrolle adecuadas estrategias, como la implementación de las políticas de cuentas por cobrar y el control de los procedimientos de cuentas por cobrar; por tal motivo, el estudio presente considera los siguientes objetivos: Establecer cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017 y establecer el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017. Al respecto, es necesario indicar que la gestión de cuentas por cobrar es un proceso crucial para conseguir lograr la concretización de las ventas al crédito, para ello se requiere efectivas políticas de crédito, así como un control continuo de las cuentas por cobrar, plasmado sobre todo en sus diferentes letras por cobrar, donde se debe hacer un seguimiento constante, y no sean afectados en el aspecto económico y financiero.

Además, el presente estudio considera los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema que indica la formulación del problema, los objetivos, así como la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico trata de los antecedentes, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, así como la identificación de variables.

Capítulo III: Metodología de la investigación, considera el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población, muestra, muestreo, así como las técnicas instrumentos de recolección de datos, y procedimientos de recolección de datos.

# CAPÍTULO I:

## PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

En el mundo actual, se ha incrementado las MYPEs rubro ferreterías, sin embargo, tienen dificultades de optimizar, por no desarrollar un aspecto fundamental, como es la gestión de cuentas por cobrar.

La gestión de cuentas por cobrar es el proceso de planeación, organización y control de las cuentas por cobrar, para ello se requiere emitir políticas adecuadas, y mejorar los procedimientos de cuentas por cobrar; sin embargo, las empresas sobre todo las ferreterías no logran hacerlo, pues cada vez se les presenta problemas de cuentas por cobrar atrasadas, que no les permite tener liquides para que pueda invertir o afrontar sus deudas, de lo contrario, su situación económica financiera se deterioraría, por lo que es indispensable que las empresas desarrollen una efectiva gestión o administración de cuentas por cobrar, que incluye un control permanente a todos los clientes que no ha pagado, hacerles un seguimiento.

En Perú, sobre todo por la inversión pública, las ferreterías han dinamizado sus transacciones comerciales que tienen tanto con personas naturales, jurídica o instituciones públicas, por lo que desarrollan sus ventas de sus productos al crédito, pero no desarrollan una buena gestión de cuentas por cobrar, con respecto a la implementación de políticas de cuentas por cobrar, sus procedimientos, y utilización de sus técnicas de cuentas por cobrar.

Es así que en la región Tacna, en la ferretería Esteban a veces tienen dificultades con realizar adquisiciones de materiales; sin embargo, no se puede concretizar, debido a que no cuentan con suficiente liquidez, por lo que no puede cumplir con

sus obligaciones de deudas a corto plazo o a largo plazo, así como también comprar activos para el normal desarrollo de sus actividades comerciales, y de esta forma pueda brindar un buen servicio.

La organización no tiene suficiente liquidez para cumplir sus obligaciones en el corto plazo. En la organización existe atraso en sus compromisos con los proveedores. La organización a veces evidencia incapacidad de pago por los gastos operativos y administrativos de la empresa.

- Políticas de cuentas por cobrar
- Controles de los procedimientos de cuentas por cobrar
- De continuar tal situación no podrán comprar o adquirir activos para el normal desarrollo de sus actividades comerciales, y de esta forma pueda brindar buen servicio.
- No podrán cumplir con sus obligaciones a corto plazo
- No podrán cumplir con sus obligaciones a largo plazo
- Se atrasa en cumplir con sus obligaciones financieras

Con respecto a la implementación de políticas de cuentas por cobrar, sus procedimientos, y utilización de sus técnicas de cuentas por cobrar.

Es así que en la región Tacna, en la ferretería Esteban a veces tienen dificultades con realizar adquisiciones de materiales; sin embargo, no se puede concretizar, debido a que no cuentan con suficiente liquidez, por lo que no puede cumplir con sus obligaciones de deudas a corto plazo o a largo plazo, así como también comprar activos para el normal desarrollo de sus actividades comerciales, y de esta forma pueda brindar un buen servicio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué forma la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la ferretería Esteban SAC.- Tacna, periodo 2016-2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué forma la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la ferretería Esteban SAC.- Tacna, periodo 2016-2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Establecer cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.
- b) Establecer el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

## **1.4 Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación se justifica debido a que permitirá conocer la relevancia de la gestión de cuentas por cobrar, que permita optimizar la liquidez, para que la organización pueda cumplir oportunamente con sus deudas a corto plazo, comprar activos. Además, contribuirá a detectar los factores que no permiten una efectiva gestión de cuentas por cobrar, para que la empresa desarrolle en forma normal sus operaciones económicas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

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

No se ha desarrollado un buen manejo y control de las cuentas por cobrar, lo que ha afectado de manera categórica a la situación financiera de la empresa; Además, no se evidencian adecuadas políticas de cuentas por cobrar correctas, así como los procedimientos no contribuyen a garantizar las cuentas por cobrar, por lo que se hace necesario que, la empresa desarrolle un plan de mejora para hacer frente a la inadecuada gestión de cuentas por cobrar. Para ello, primero deben hacer un buen diagnóstico de la gestión de cuentas por cobrar, en cuanto sobre todo a las políticas y procedimientos.

González (2013) elaboró el trabajo de investigación denominado *"Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011"*. Universidad Nacional Experimental de Guayana. El autor concluye en:

El área de créditos y cobranzas no toman en cuenta un manual de procedimientos que orientes una correcta gestión de cuentas por cobrar, lo que dificulta conseguir que los deudores cumplan con sus pagos; Además,

no llevan un control permanente de la relación de los deudores, no hay precisión y orden, de la cantidad exacta de cuanto adeudan.

Rivera (2012) elaboró el estudio *"Análisis Económico Financiero de la Ferretería "Nieto S.A.C"*, para determinar el correcto uso de su capital de trabajo -2011-2012. Universidad Señor de Sipán. El autor concluyó que si cuenta con liquidez y se ve demostrado en sus ratios financieros, como el capital de trabajo, prueba ácida, prueba defensiva, liquidez general; como resultado a que han desarrollado un control permanente de los procedimientos de cuentas por cobrar y han llevado registros ordenados, de las letras y las facturas de las cuentas por cobrar, y ha clasificado los clientes por tipo de empresa, así como con montos; sin embargo, es fundamental referir que de todas maneras, se debe hacer un constante control, de comprobar, revisar analizar las cuentas por cobrar, y tener escollos que después traerá graves consecuencias que afectaría lamentablemente la situación económica y financiera de la empresa; por lo que es determinante la permanente capacitación del personal del área de economía o finanzas.

### **2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional**

Lizárraga (2010) elaboró el trabajo de investigación denominado *"Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate"*, de la Universidad San Martín de Porras – Lima". El autor concluye que entre sus conclusiones, que los problemas que se suscitan por tener deudas incobrables es que asignan los créditos a las personas naturales o jurídicas equivocadas, por lo que siempre se enfrentan a riesgos por morosidad; por lo que la empresa ha tomado medidas para reducir el nivel de morosidad –medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos; pero es fundamental que innoven sus



políticas crediticias, así como sus políticas de control para de esta forma no incidir en problemas que incidirá de manera negativa a la empresa.

Carrasco (2014) elaboró el trabajo de investigación denominado: *"Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, de Chiclayo"*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El autor, entre sus conclusiones formula lo siguiente:

El control interno no se desarrolla con solidez, es decir, que revisa el proceso de ventas al crédito, teniendo en cuenta los alcances, procedimientos y normas, para desarrollar un buen proceso cumplimiento de los controles de las cuentas por cobrar vencidas, además, los directivos no promueven el control interno de las cuentas por cobrar; por tanto se hace imprescindible que se establezca nuevas políticas y estrategias de un control efectivos de las cuentas por cobrar, y de esta manera no afecte la situación económica y financiera de la empresa.

Mariños (2017) elaboró el estudio *"Influencia de la política de cobranzas en la liquidez de Distribuidora & Ferretería Montoya SAC."* Universidad San Pedro. Chimbote. El estudio concluyó que la empresa no delinea políticas adecuadas para las cobranza, es decir, que las políticas son incorrectas y poco efectivas, lo que ha hecho que ha la fecha la empresa bastante cantidad de cuentas por cobrar impagas, por lo que es crucial que el ente organizativo desarrolle un buen control interno previo y simultáneo, para ello de desarrollar una correcta capacitación del personal encargado de tan delicada labor.

Hilario (2017) elaboró el estudio *Las decisiones de inversión y su influencia en la rentabilidad de la Empresa GRUPO León Ferretería y Construcciones*

*E.I.R.L. Huanuco-2016*. Universidad de Huánuco. El autor concluye en lo siguiente:

El capital corriente permite cubrir las necesidades a corto plazo, para seguir invirtiendo y continuar con el normal desarrollo o actividad empresarial. Se determinó que los activos intangibles si influyen en la rentabilidad. Debido a que los activos intangibles o nominales permiten generar mayor rentabilidad a largo plazo. Ya que los gastos de organización, patentes, licencia, capacitación, marcas etc., son activos no monetarios identificables, que generan beneficios económicos futuros y deben ser controlados dichos beneficios. Se determinó que los activos fijos influyen en la rentabilidad de la empresa, ya que las inversiones en las maquinarias, muebles y enseres, terrenos, edificios, etc., generan mayor rentabilidad; debido que los activos fijos son bienes o recursos que no pueden ser liquidados fácilmente pero que a largo plazo generan rentabilidad

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión de cuentas por cobrar**

#### **2.2.1.1 Definición**

La gestión de cuentas por cobrar es el proceso de planeación, organización y control de las cuentas por cobrar, para ello se requiere emitir políticas adecuadas, los procedimientos y las técnicas de cuentas por cobrar, debido a que si se desarrolla una adecuada gestión de cuentas por cobrar, entonces la liquidez de la empresa se elevaría, para que ella pueda invertir o afrontar sus deudas, de lo contrario, su situación económica financiera se deterioraría, por lo que es indispensable que las empresas desarrollen una efectiva gestión o administración de cuentas por cobrar, que incluye un control permanente a todos los clientes que no ha pagado, hacerles un seguimiento (Noriega, 2011).

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

Son las actividades de cobro, que provienen de los procesos de venta al crédito de bienes o servicios, y donde se emiten comprobantes de pago como la factura u otros, etc. Generalmente, las empresas, no llevan un buen registro de sus cuentas por cobrar no llevan un adecuado control interno (Flores, 2013).

### **Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos**

Generalmente son denominadas "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar clientes" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. Por tanto, las empresas no deben esperar que sus deudores pasen del año, deben tener en cuenta o sumo cuidado en las ventas al crédito que pasen del año de lo contrario por problemas de liquidez que a largo plazo pueda ser que la empresa este obligada a cerrar; por tanto, es indiscutible la necesidad de que el control sea sólido y continuo, para ello el personal debe estar debidamente capacitado para desempeñarse en la función de la gestión de cuentas por cobrar adecuadamente (Flores, 2013).

### **2.2.1.3 Características de la gestión de cuentas por cobrar**

#### **2.2.1.3.1 Políticas de cuentas por cobrar**

Son lineamientos generales para conseguir la eficiencia y la eficacia del manejo de las cuentas por cobrar, por lo que las empresas dirigen control de las cuentas por cobrar, relacionado mayormente a la venta de bienes, con el propósito de avalar el cobro de los mismos en el momento establecido. Como ejemplo de políticas se tiene políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas.

La empresa debe evaluar constantemente sus créditos que otorga, sobre todo los que pasen del año, por lo que cuando haga sus ventas al crédito, debe tener la seguridad absoluta que el cliente es un buen pagador, para ello debe establecer políticas de otorgamiento de créditos y de cobro, para no estar posteriormente perjudicados (Lizárraga, 2010).

#### **2.2.1.3.2 Controles de procedimientos de cuentas por cobrar**

De acuerdo a Lizárraga (2010), los controles operativos son:

##### **- Procedimiento de cobranza.**

Son las secuencias que el responsable de cobranza ejecuta, con el propósito de conseguir que los clientes paguen sus deudas en su debida oportunidad, para efectivizar el flujo de caja.

##### **- Controles de procedimientos de crédito**

Es el proceso de supervisión del cumplimiento de las para la correcta supervisión, lo que tales actividades garantizan que se realicen de acuerdo a lo planeado y corregir cualquier desviación que pudiera suscitarse. La mayoría de los directivos deben participar en la función del control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado.

##### **- Controles operativos de cobranza**

Si en una organización existe un sistema de eficaz control entonces garantizaría que se efectivicen los cobros, sin tener que recurrir a cobranzas coercitivas. El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es que tanto facilita el logro de los objetivos. Hoy en día muchas organizaciones no desarrollan buenos controles operativos, por lo que se hace necesario que los servidores que tienen relación como el área comercial, tesorería, contabilidad.

#### **2.2.1.4 La gestión de cuentas por cobrar y su importancia**

La gestión de cuentas por cobrar es fundamental en una organización, ya que el manejo de las políticas de crédito está estrechamente relacionado con la administración del inventario.

Es vital que el ente cuente con fundamentos para asumir decisiones sobre la concesión o extensión del crédito tales incluyen un estudio de estándares de crédito, términos de crédito y la determinación del sujeto que recibirá el crédito y además de cambios de las políticas de crédito.

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

### **2.2.2 Liquidez**

#### **2.2.2.1 Definición**

Es el efectivo o circulante pecuniario con que cuenta la organización, donde se evalúa la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros a corto y largo plazo, de acuerdo a los requerimientos de las necesidades de responsabilidad con los terceros, los que se encuentran en el ápice estratégico evaluará la liquidez en un periodo determinado para evaluar el incremento del negocio, la liquidez proviene de la disponibilidad. (Mariños, 2017).

El rendimiento del efectivo posee relación con el desarrollo de la organización, que generan los trabajadores, el ingreso de venta tiene ciertas disposiciones en los beneficios que se cumpla por las ganancias generales

de la compañía. La liquidez se mantiene, cuando se ejecuta las cobranzas en forma eficiente, lo que hace que se ejecute depósito a largo plazo para tener un resguardo de rentabilidad para las oportunidades de negocio, planes de participación con altos índices de rendimiento para que la organización siempre se encuentre en marcha.

#### **2.2.2.2 Ratios financieras**

Según Torres (2011), son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. Existen diversos ratios financieros, entre los que se considera:

- **Ratios de liquidez.** Estos ratios miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Es decir, es el dinero en efectivo disponible para cancelar sus deudas, expresando la capacidad que se tiene para convertir en efectivo los activos y pasivos corrientes.

Los siguientes ratios:

- **Ratio de liquidez corriente**

Este ratio muestra la relación total entre las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente, se expresa en número de veces, pero se puede interpretar de formas alternativas:

Liquidez corriente = Activo corriente/ Pasivo corriente

- **Ratio de prueba ácida**

Este ratio muestra la relación entre las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente, pero sin incluir las existencias (o inventarios) dentro del

primero. Se expresa en número de veces, pero se puede interpretar de formas alternativas también:

Prueba ácida =  $(\text{Activo corriente} - \text{Existencias}) / \text{Pasivo corriente}$

- **Ratio de prueba defensiva**

Indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos líquidos sin recurrir a sus flujos de venta. Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo. Para su cálculo, se tienen en cuenta únicamente los activos mantenidos en caja y los valores negociables.

Su cálculo se realiza a través de la siguiente fórmula:

Prueba defensiva =  $(\text{Activo en caja y bancos} / \text{pasivo corriente}) * 100 = \%$

- **Razón de capital de trabajo neto**

Muestra la relación entre lo que queda en la empresa luego de pagar sus deudas de corto plazo, y el nivel de ventas.

Razón de CTN =  $(\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}) / \text{Ventas}$

### 2.2.3 Las ferreterías en Perú

Las ferreterías actualmente, es el rubro que más se ha dinamizado los últimos 10 años, uno en el contexto del sector público por los proyectos de inversión pública; así como también las empresas privadas que expanden físicamente su extensión, el sector construcción contribuye enormemente al producto bruto interno. Por tanto, se asume que las ferreterías dinamizan sus transacciones comerciales, por lo que ellos deben tener cuidado en sus ventas al crédito para que lleven un buen control de sus registros de sus facturas o letras por cobrar, por lo que se hace crucial que se tengan políticas adecuadas para evitar que los deudores se resistan a pagar.

### **Competencia en el sector**

Se evidencia la competencia entre pequeñas y grandes ferreterías, que generan diferentes niveles de competitividad, reflejado en su calidad, precio, innovación tecnológica, atención al cliente, etc. (Rodríguez, 2012).

### **Estructura del sector**

#### **Análisis del mercado local de ferreterías en la región Tacna.**

El sector ferretero está comprendido dentro del rubro de construcción quien representa un gran aporte para el PBI del país. Actualmente, algunas ferreterías no vienen desarrollando un buen manejo y control de las cuentas por cobrar, lo que afecta de manera categórica a la situación financiera de la empresa; Además, no se evidencien adecuadas políticas de cuentas por cobrar correctas, así como los procedimientos no contribuyen a garantizar las cuentas por cobrar, por lo que se hace necesario que, la empresa desarrolle un plan de mejora para hacer frente a la inadecuada gestión de cuentas por cobrar. Para ello, primero deben hacer un buen diagnóstico de la gestión de cuentas por cobrar, en cuanto sobre todo a las políticas y procedimientos.

El mercado ferretero se abastece a través de dos grandes grupos de proveedores, las empresas importadoras de productos de ferretería y las empresas fabricantes.

Además, con respecto al poder de negociación de los proveedores existen dos grupos de proveedores, los importadores y los fabricantes. El primero es el principal grupo existente debido a la gran oferta de productos fabricados en China y en otros países. En el caso los fabricantes se tiene empresas con productos específicos como INCORESA para brochas y rodillos, INTRADEVCO para productos de limpieza e insecticidas, entre otros.



## 2.2.4 Ferretería Esteban SAC

### 2.2.4.1 Misión y Visión

#### Misión

Es una empresa que brinda a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, y de calidad, mediante un buen servicio de atención.

#### Visión

Mantener un alto liderazgo comercial con respecto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, en la región de Tacna.

### 2.2.4.2 Datos generales

- Nombre comercial : ferretería Esteban
- Tipo de empresa : Sociedad Anónima Cerrada
- Fecha de inicio de actividades 23 de enero de 2018
- Actividad comercial: Venta Minorista de Artículos de ferretería
- CIU: 52348

## 2.3 Hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

- a) La gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.
- b) El nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.

## 2.4 Variables de estudio

### Variable Independiente

X: Gestión de cuentas por cobrar

### Variable Dependiente

Y: Liquidez

### Caracterización de las variables

#### Variable Independiente

X: Gestión de cuentas por cobrar

#### Indicadores:

X<sub>1</sub>: Políticas de cuentas por cobrar

X<sub>2</sub>: Controles de los procedimientos de cuentas por cobrar

#### Variable Dependiente

Y: Liquidez

#### Indicadores:

Y<sub>1</sub>: Liquidez general

Y<sub>2</sub>: Prueba ácida

Y<sub>3</sub>: Prueba defensiva

Y<sub>4</sub>: Capital de trabajo

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Ámbito de investigación**

El estudio se llevó cabo en la ferretería Esteban SAC. - Tacna

### **3.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica, debido a que analiza las variables de estudio y las profundiza en un contexto determinado.

### **3.3 Nivel de investigación**

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional. Descriptivo, porque caracteriza las variables de estudio; y es correlacional, porque mide el grado de relación de las variables.

### **3.4 Método de investigación**

El método de investigación es sintético y descriptivo.

### **3.5 Diseño de investigación**

Se utilizó el diseño No experimental, ya que responde a los diseños no experimentales, porque las variables son analizadas en un contexto pasado en una realidad. Además, es longitudinal porque se analiza el fenómeno de estudio a través del tiempo.

## **3.6 Población y muestra**

### **3.6.1 Población**

La población objetivo en estudio estuvo constituido por los trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, caja, siendo un total de 7, así como los registros del estado de situación financiera, mensual de dos años 2016 y 2017.

### **3.6.2 Muestra**

En el presente estudio no fue necesario obtener muestra se trabajó con toda la población, o sea con los 7 trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, caja, siendo un total de 7, así como los registros del estado de situación financiera, mensual de dos años 2016-2017.

## **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.7.1 Técnica**

#### **Encuesta**

Se aplicó la encuesta dirigido a los trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, caja, de la ferretería Esteban SAC.

#### **Análisis documental**

Se utilizó la técnica de análisis documental para evaluar el estado de situación financiera de la ferretería Esteban SAC.

### **3.7.2 Instrumentos de recolección de datos**

#### **a) Cuestionario**

El cuestionario estuvo dirigido a los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja, de la ferretería Esteban SAC.

#### **b) Guía de análisis documental**

Se utilizó la guía de análisis documental para evaluar el estado de situación financiera de la ferretería Esteban SAC.

### **3.7.3 Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **a) Validez**

Con respecto a la validez, el instrumento se sometió a revisión y evaluación de expertos, es decir, se realizó la validez de contenido, para medir la coherencia de los ítems, en concordancia con las variables de estudio, como la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez.

#### **b) Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad el instrumento, se sometió, al procesamiento en el SPSS 22, para evaluar la confiabilidad del instrumento, es decir, verificar, si con varias aplicaciones se obtiene los mismos resultados, es decir, que debe acercarse a la unidad, a través del modelo de Alfa Cronbach.

### **3.8 Procedimiento de recolección de datos**

Se desarrolló el trabajo de campo, aplicando técnicas e instrumentos, como la encuesta y el cuestionario. Para tal efecto, se tuvo una entrevista con el gerente de la ferretería Esteban, Sr. Esteban Calumani Callata a quien se le explicó la finalidad del estudio, que es con fines académicos, en un primer momento, no quiso brindar información, pero se le indicó que es estrictamente con fines académicos para la elaboración de la tesis, por lo que se procedió a aplicarles el instrumento al

personal de la misma, quienes tenían conocimiento sobre la marcha de la empresa a través de los estados financieros. La aplicación de los instrumentos duró una hora, ya que también respondieron el instrumento segundo con la guía de análisis documental, es decir, donde estaba consignado los instrumentos. Posteriormente, se le hizo el agradecimiento respectivo.

### **3.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.9.1 Procesamiento de datos**

En el estudio se han analizado, las variables a través de los métodos estadístico, como la descriptiva, por lo que utilizaron tablas de frecuencia absoluta y relativa. Además, se hicieron los respectivos gráficos, de acuerdo a las variables de estudio, con la distribución de los datos, en concordancia con los indicadores y el nivel de medición ordinal.

#### **3.9.2 Análisis de datos**

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, para ello se tuvieron en cuenta los resultados consignados en las tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). En cuanto a la estadística inferencial, se analizó con los resultados obtenidos después de la aplicación de la prueba correlación de Spearman.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación de resultados

Una vez procesado los datos del cuestionario, se analiza las variables de estudio, en forma minuciosa, a través de sus indicadores, que a continuación se presenta.

#### 4.1.1 Variable independiente: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**Indicador:** Políticas de cuentas por cobrar

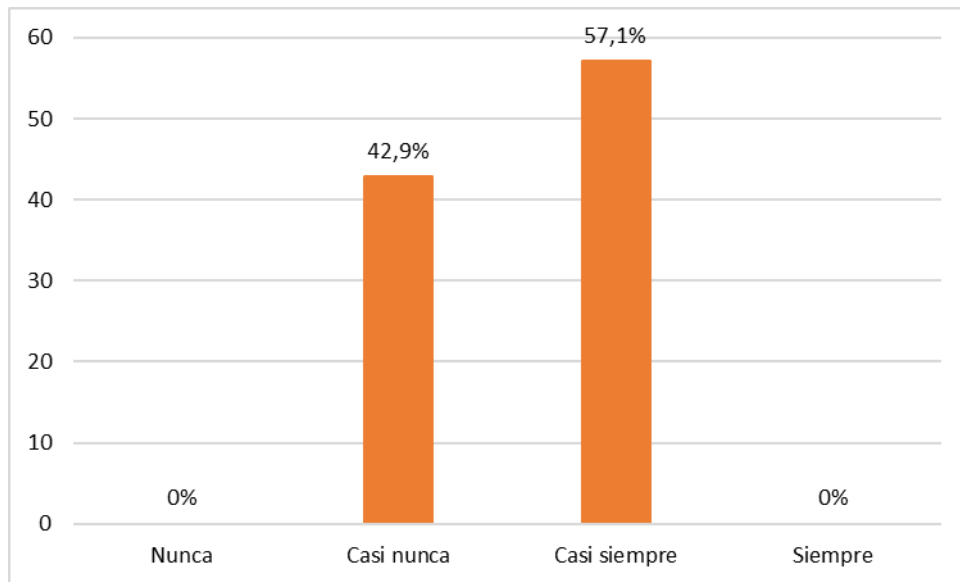
**ÍTEM 1:** LAS POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR SE AJUSTAN A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

Tabla 1

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

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Casi nunca	3	42,9	42,9
Casi siempre	4	57,1	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 1.* Las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa  
Fuente: Tabla 1

Como se observa en la tabla, ninguno de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que nunca las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa. Además, el 42,9% de los encuestados manifiestan que casi nunca y el 57,1% manifiestan que se realizan casi siempre. Por lo que, se deduce que casi siempre se ajustan las políticas de cuentas por cobrar a las necesidades de la empresa.

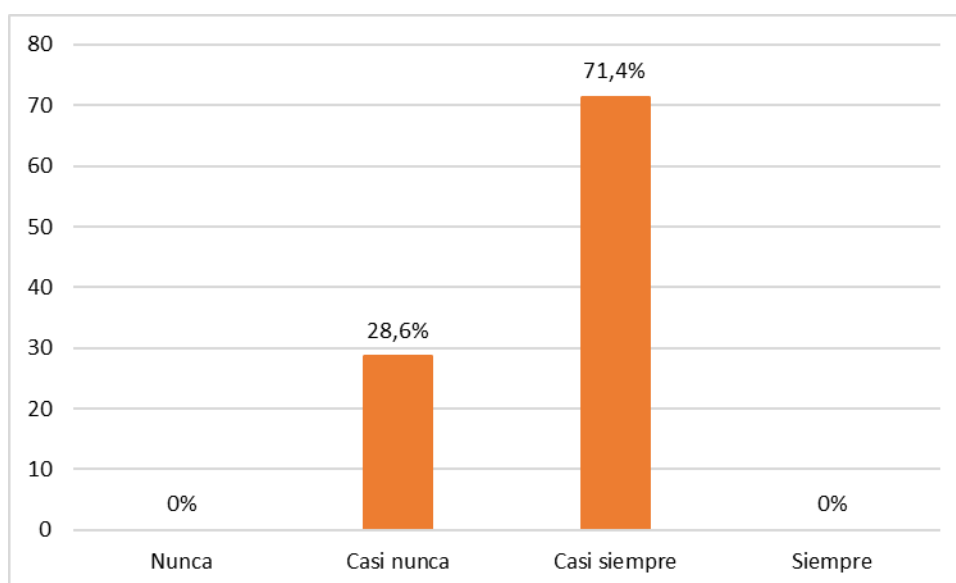


Tabla 2

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

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	28,6	28,6
Casi siempre	5	71,4	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 2. Las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente*

Fuente: Tabla 2

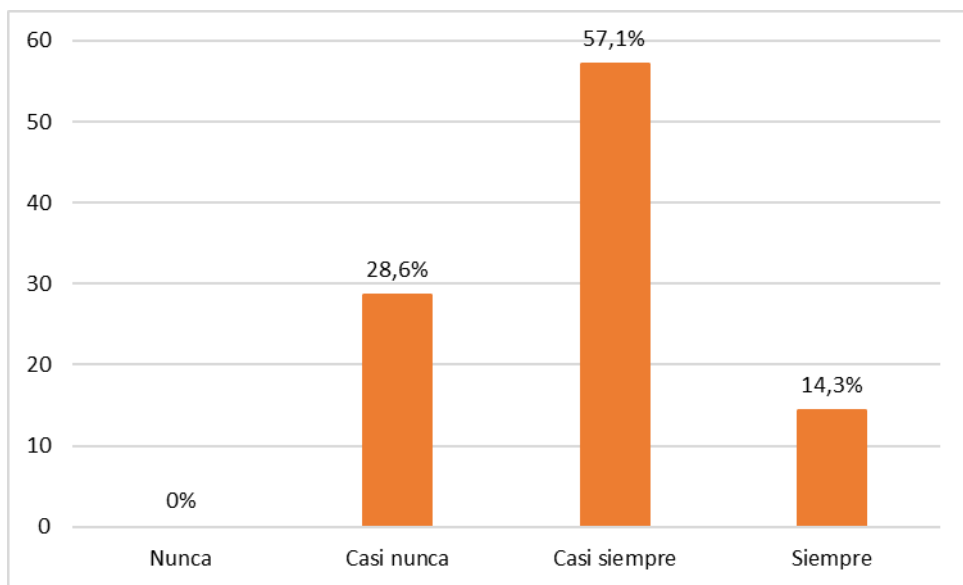
Como se aprecia el 28,6% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente. Además, el 71,4% de los trabajadores manifiestan que se realiza casi siempre. Por lo que, se deduce que la empresa mayormente implementa de manera adecuada las políticas de cuentas por cobrar.

Tabla 3

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

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	28,6	28,6
Casi siempre	4	57,1	85,7
Siempre	1	14,3	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 3. Las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes*

Fuente: Tabla 3

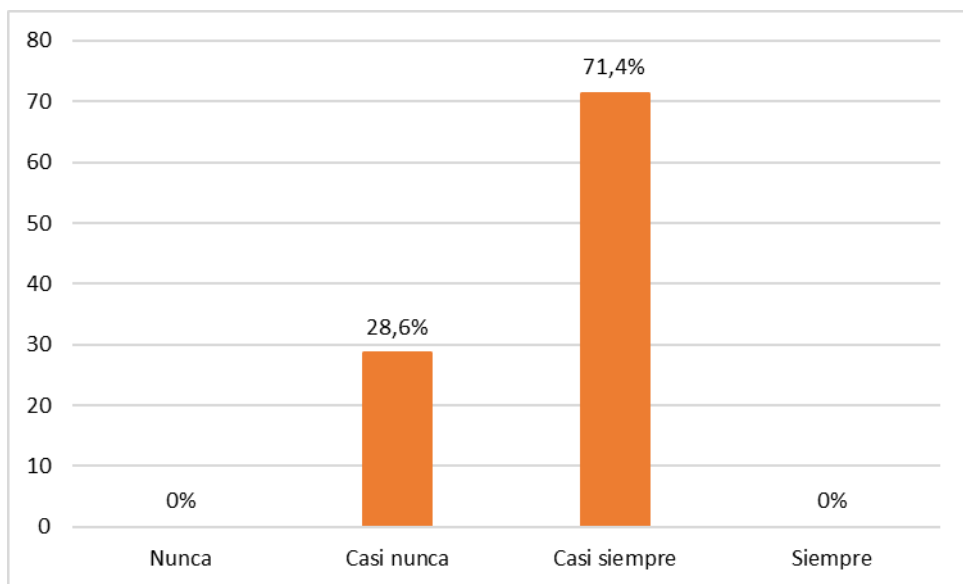
Como se observa en la tabla el 28,65% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC, refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes. Además, el 57,1% de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 14,3% manifiestan que se realiza siempre. Por lo que, se deduce que casi siempre las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes de la ciudad de Tacna, garantizan de manera adecuada el cobro a los clientes.

Tabla 4

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

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	28,6	28,6
Casi siempre	5	71,4	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 4. Las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes*

Fuente: Tabla 4

Como se puede observar el 28,6% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban S.A.C., refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes. Además, el 71,4% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Lo que significa, que las políticas de cuentas por cobrar vencidas de la empresa garantizan casi siempre el debido cobro a los clientes, lo que podría generar en adelante regular liquidez.

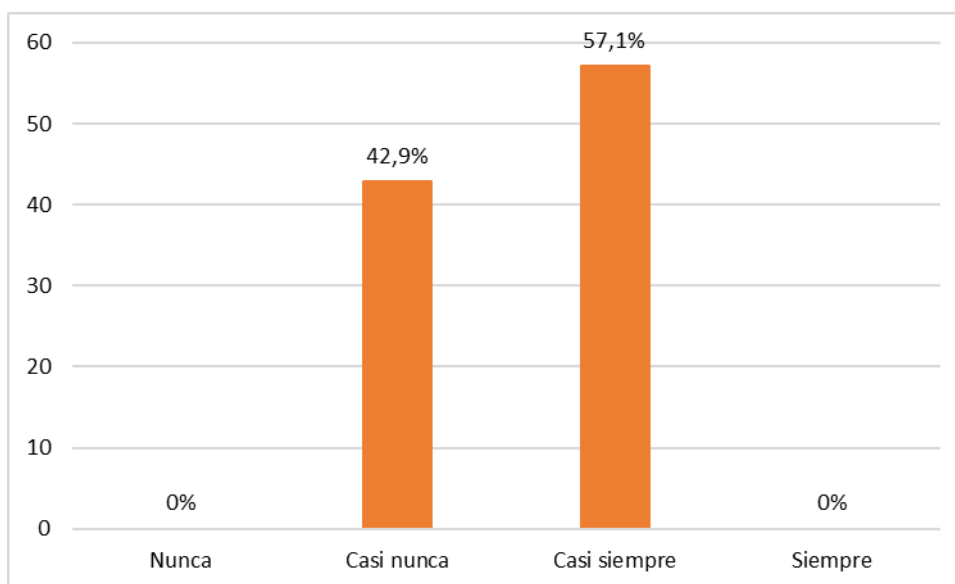
**Indicador:** Control de procedimientos de cuentas por cobrar

Tabla 5

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

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Casi nunca</i>	3	42,9	42,9
<i>Casi siempre</i>	4	57,1	100,0
<i>Total</i>	7	100,0	

*Fuente: Aplicación del cuestionario*



*Figura 5. El control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa*

*Fuente: Tabla 5*

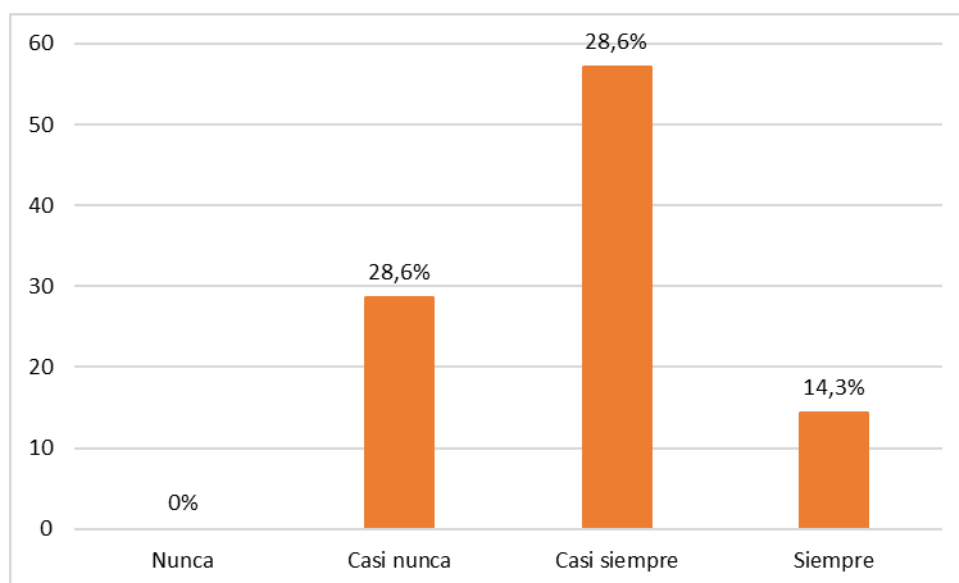
Como se observa en la tabla el 42,9% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la empresa indican que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa. Además, el 57,1% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por lo que se deduce, que, en la empresa, casi frecuentemente el control de los procedimientos de cuentas cobrar están de acuerdo a los objetivos de la empresa, por lo que se debería dar mayor importancia a este control.

Tabla 6

*El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	28,6	28,6
Casi siempre	4	57,1	85,7
Siempre	1	14,3	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 6.* El control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito

Fuente: Tabla 6

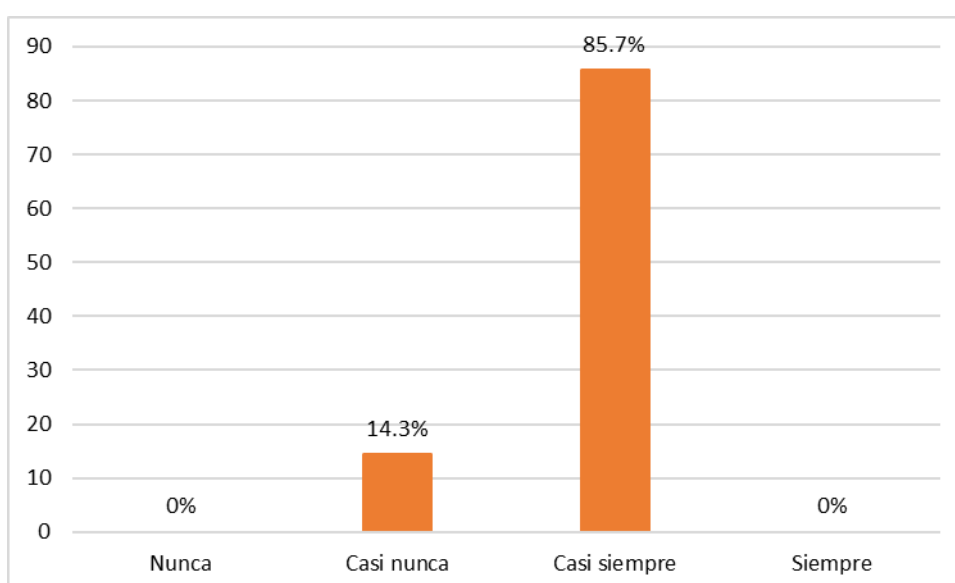
Como se observa en la tabla el 28,6% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente. Además, el 57,1% de los encuestados manifiestan casi siempre y el 14,3% manifiestan que siempre. Por lo que se deduce, que el control de procedimientos de cuentas por cobrar se realiza casi siempre, lo que causa que haya un desarrollo medianamente eficiente.

Tabla 7

*El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrollan eficientemente.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	14,3	14,3
Casi siempre	6	85,7	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 7. El control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas provenientes de la venta de suministros al crédito*

Fuente: Tabla 7

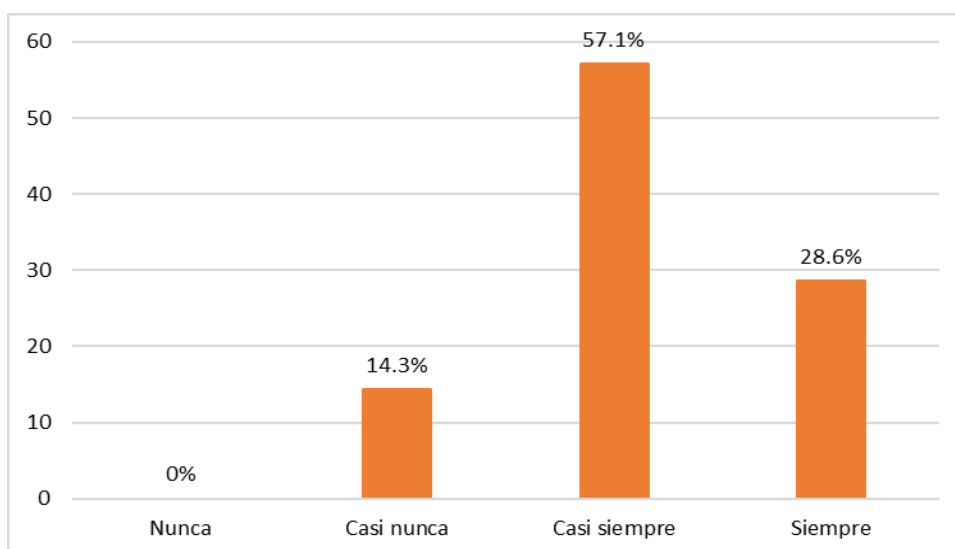
Como se aprecia el 14,3% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente. Además, el 85,7% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Al respecto, se deduce, que casi siempre se desarrollan eficientemente el control de los procedimientos aplicados sobre las cuentas por cobrar vencidas.

Tabla 8

*El control de los registros de las cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros se desarrolla eficientemente.*

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Casi nunca</i>	1	14,3	14,3
<i>Casi siempre</i>	4	57,1	71,4
<i>Siempre</i>	2	28,6	100,0
<i>Total</i>	7	100,0	

*Fuente: Aplicación del cuestionario*



*Figura 8.* El control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito

Fuente: Tabla 8

Como se observa en la tabla, el 14,3% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de los registros de las cuentas por cobrar provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente. Además, el 57,1% de los encuestados manifiestan que casi siempre y el 28,6% manifiestan que se realiza siempre. Al respecto, se deduce que casi frecuentemente se controlan los documentos fuentes que sustentan los registros de cuentas por cobrar. Cabe mencionar, que se debería contar con un manual de crédito que contenga procedimientos específicos a seguir.

Tabla 9

*La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente.*

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Casi nunca</i>	2	28,6	28,6
<i>Casi siempre</i>	5	71,4	100,0
<i>Total</i>	7	100,0	

*Fuente: Aplicación del cuestionario*

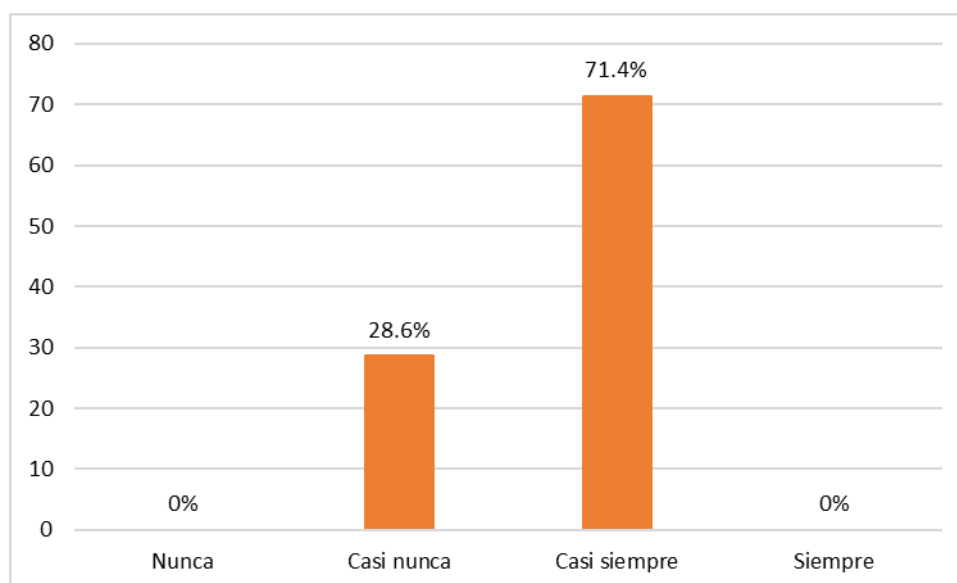


Figura 9. La labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito

Fuente: Tabla 9

Como se observa en la tabla, el 37,5 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca la labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Además, el 62,5% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Por tanto, se deduce que la labor del supervisor de ventas es casi siempre eficiente respecto a los procedimientos dirigidos a las cuentas por cobrar.



Tabla 10

*La función del área de contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito es eficiente.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	14,3	14,3
Casi siempre	5	71,4	85,7
Siempre	1	14,3	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

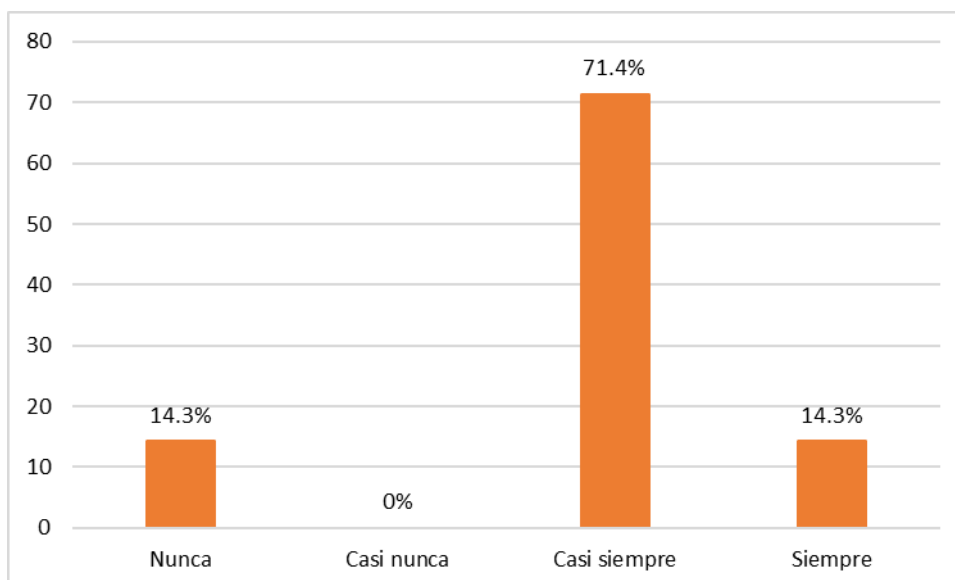


Figura 10. La función de las Oficina de Contabilidad con respecto a las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito

Fuente: Tabla 10

Como se observa en la tabla, el 14,3% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca la función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Además, el 71,4% de los encuestados manifiestan que es casi siempre y el 14,3% manifiesta que siempre. Por lo antes mencionado, esto indica que, la oficina de contabilidad casi frecuentemente es eficiente respecto a las cuentas por cobrar; como por ejemplo que el libro auxiliar de registros de cuentas por cobrar de dicha oficina, a veces se encuentra desactualizado.

Tabla 11

*El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros es eficiente.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	42,9	42,9
Casi siempre	4	57,1	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

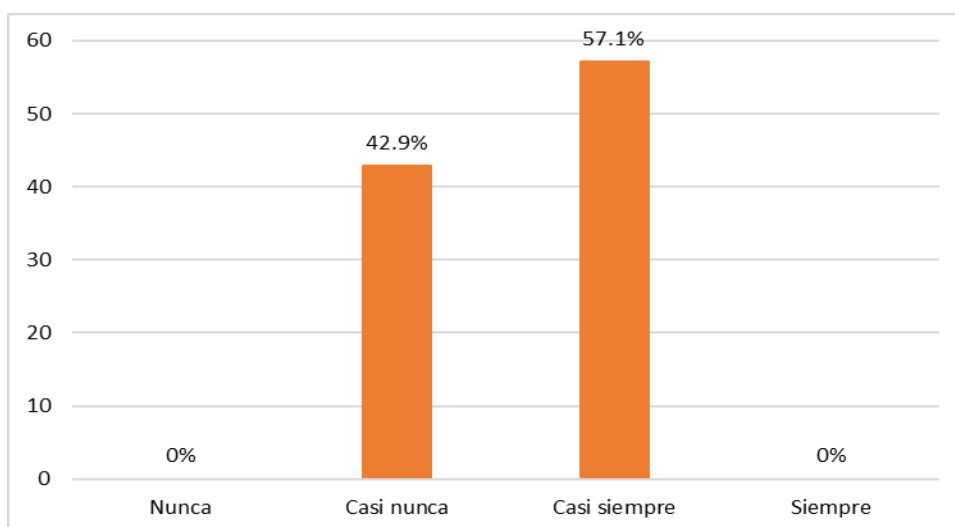


Figura 11. El control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito

Fuente: Tabla 11

Como se observa en la tabla, el 42,9% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que casi nunca el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Además, el 57,1% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre. Estos resultados indican, que casi siempre el control de la documentación sustentatoria de cuentas por cobrar es eficiente, lo que origina que se tenga documentación medianamente confiable y oportuna, y esto causa que algunas de las ventas otorgadas al crédito cuentan con regular información sustentada en documentos.

#### 4.2.1.2 Variable dependiente: LIQUIDEZ

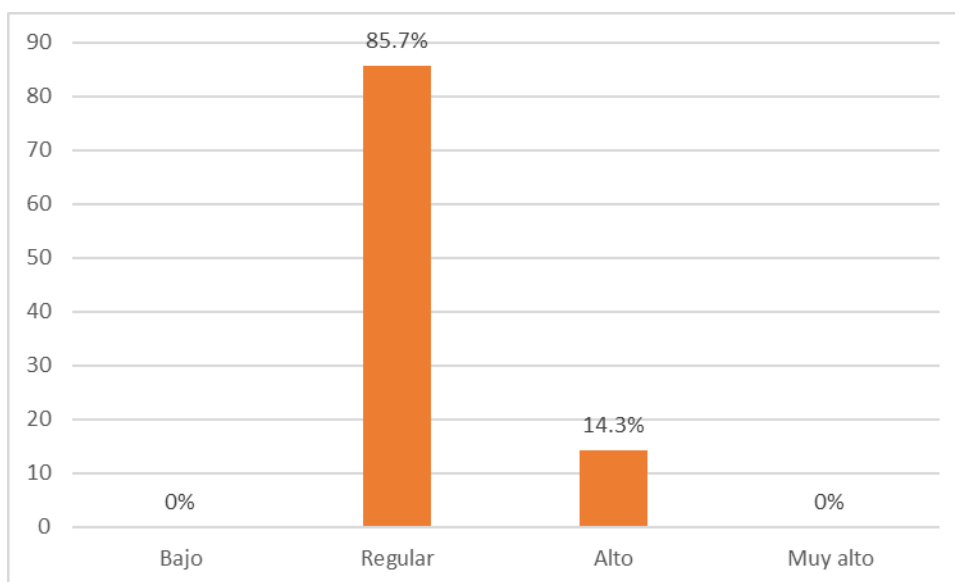
##### INDICADOR: LIQUIDEZ GENERAL

Tabla 12

*En la ferretería Esteban SAC. en cuanto a la liquidez general presenta una ligera caída con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	85,7	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 12. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta una ligera caída con relación al año anterior*

Fuente: Tabla 12

Como se aprecia, el 85,7 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la liquidez general fue regular en el año anterior; sin embargo, solo el 14,3 % indica que fue alto.

Tabla 13

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	57,1	57,1
Alto	3	42,9	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

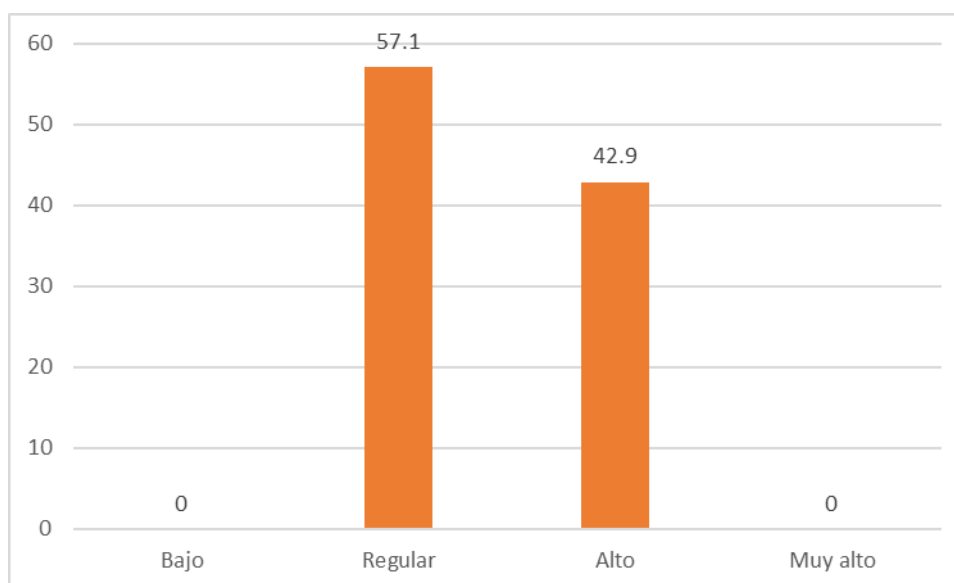


Figura 13. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior

Fuente: Tabla 13

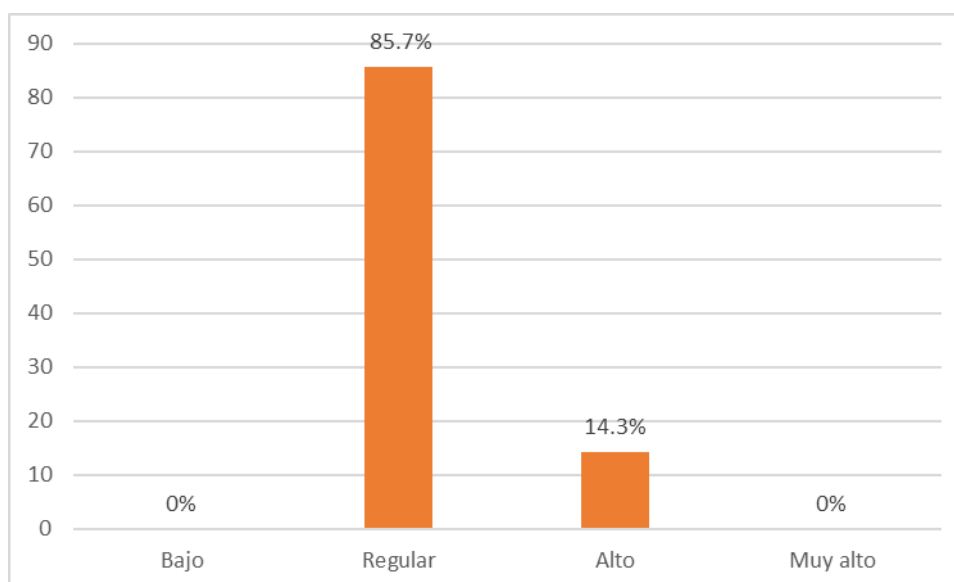
Como se observa en la tabla, el 57,1 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior fue regular y sin embargo el 42,9% indica que fue alto.

Tabla 14

*En la ferretería Esteban SAC en cuanto a la liquidez general presenta una variación positiva con respecto al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	85,7	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 14. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al liquidez general presentan una variación positiva con respecto al año anterior*

Fuente: Tabla 14

Como se aprecia, el 85,7 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la liquidez general presenta una variación positiva con respecto al año anterior en forma regular y sin embargo el 14,3% indica que fue alto.

## PRUEBA ACIDA

Tabla 15

En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una ligera caída con relación al año anterior

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	85,7	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

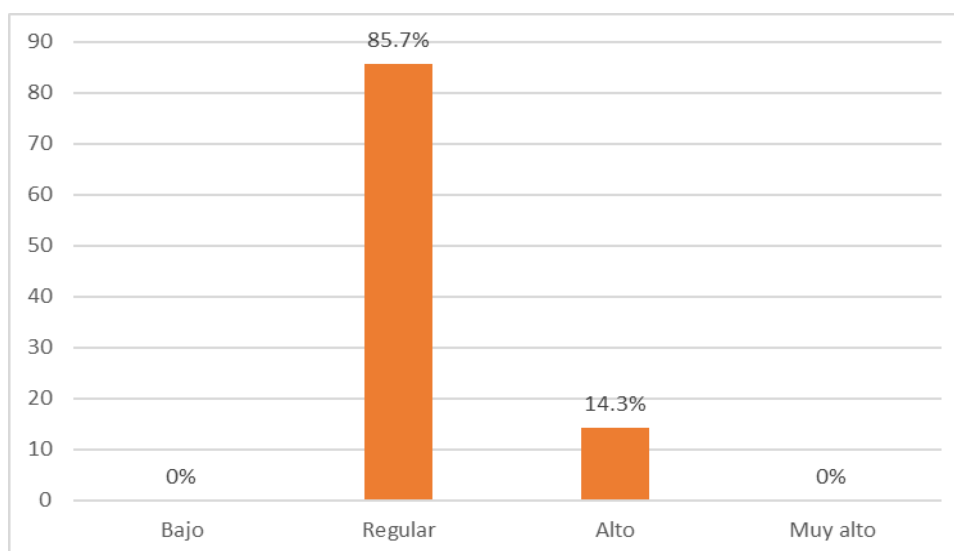


Figura 15. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una ligera caída con relación al año anterior

Fuente: Tabla 15

Como se observa en la tabla, el 85,7 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la prueba ácida presenta una ligera caída con relación al año anterior fue regular y sin embargo, el 14,3% indica que fue alto.

Tabla 16

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	71,4	71,4
Alto	2	28,6	100,0
Muy alto	0	0,0	0,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

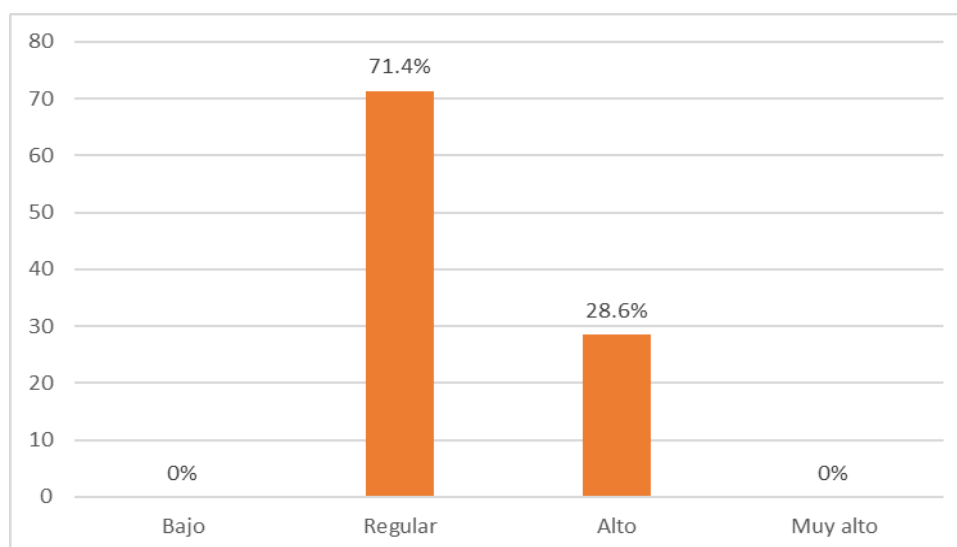


Figura 16. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior

Fuente: Tabla 16

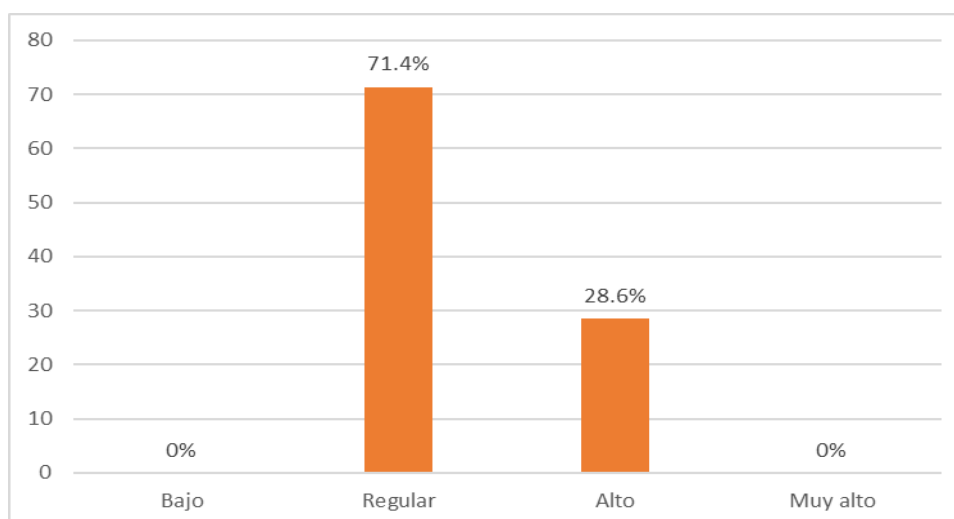
Como se observa en la tabla, el 71,4% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, consideran que la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior fue regular y sólo el 28,6% indica que fue alto.

Tabla 17

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	71,4	71,4
Alto	2	28,6	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 17. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior*

Fuente: Tabla 17

Como se aprecia, el 71,4% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior fue regular y el 28,6% indica que fue alto.



## PRUEBA DEFENSIVA

Tabla 18

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	57,1	57,1
Alto	3	42,9	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

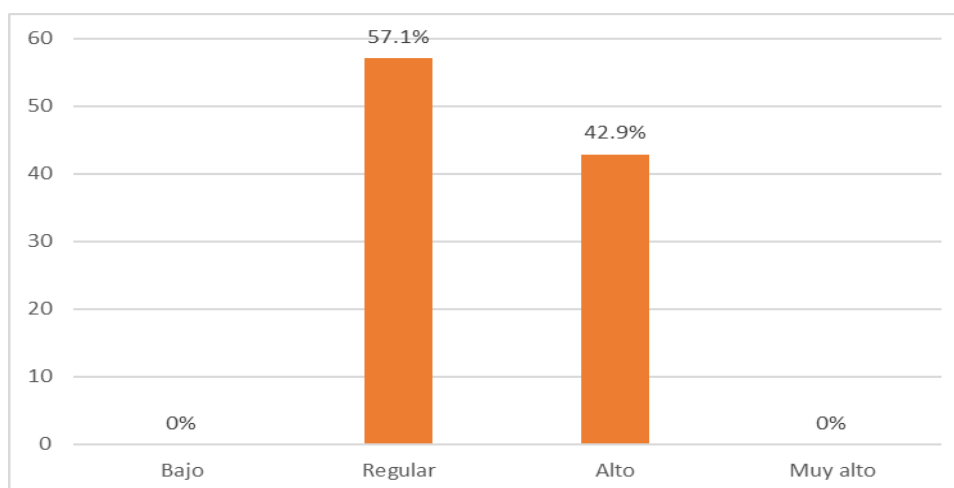


Figura 18. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior

Fuente: Tabla 18

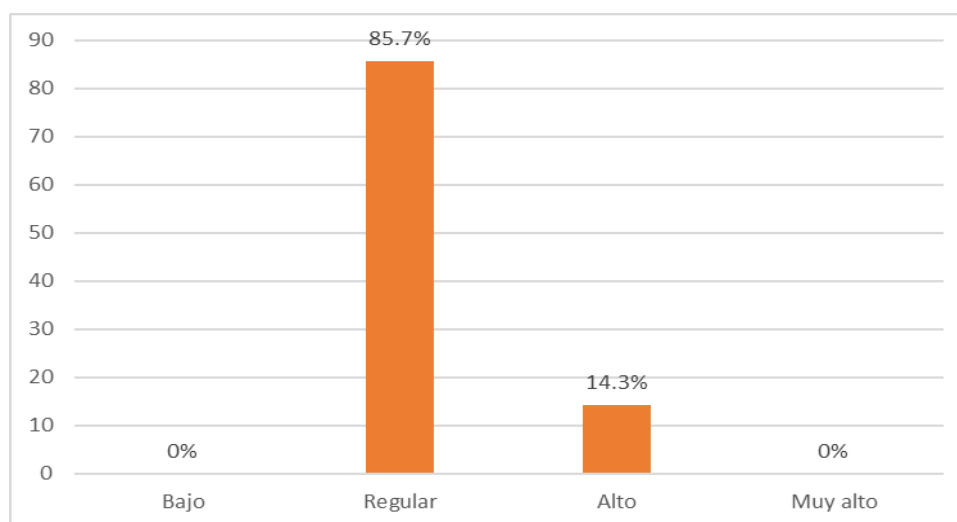
Como se observa en la tabla, el 57,1% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior fue regular y sin embargo el 42,9% indica que fue alto.

Tabla 19

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	85,7	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 19. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior*

Fuente: Tabla 19

Como se observa en la tabla, el 85,7 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior fue regular y el 14,3 % indica que fue alto.

Tabla 20  
 En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	5	71,4	71,4
Alto	1	14,3	85,7
Muy alto	1	14,3	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario

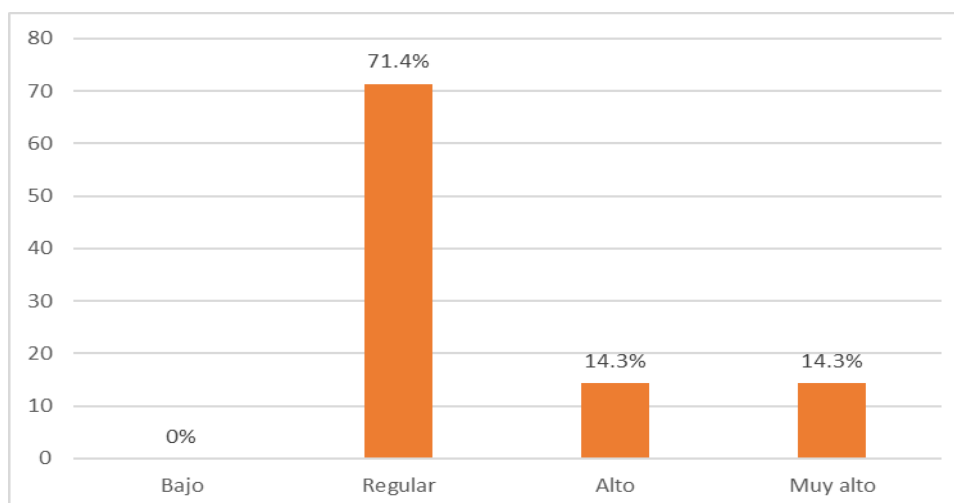


Figura 20. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior

Fuente: Tabla 20

Como se observa en la tabla, el 71,4 % de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior. fue regular, el 14,3 % indica que fue alto y el 14,3% indica que fue muy alto.

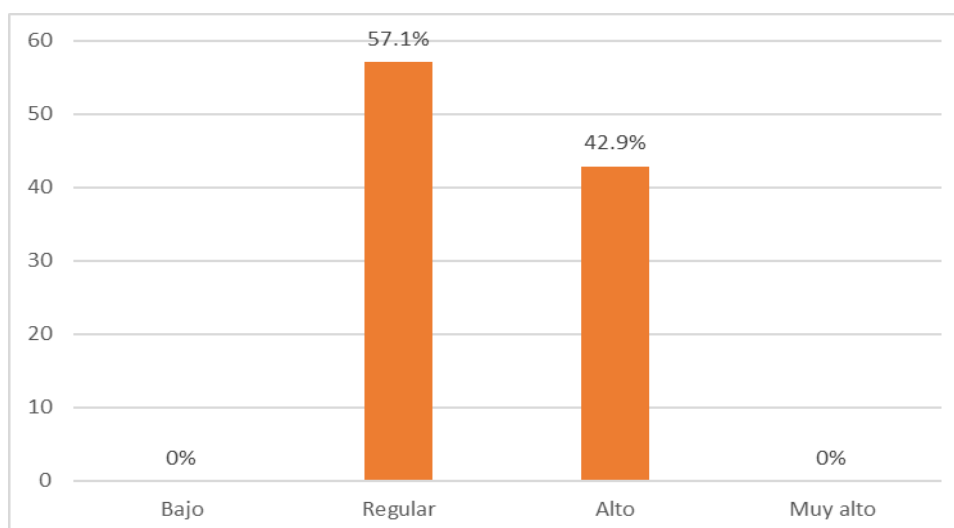
## CAPITAL DE TRABAJO

Tabla 21

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	4	57,1	57,1
Alto	3	42,9	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 21. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior*

Fuente: Tabla 21

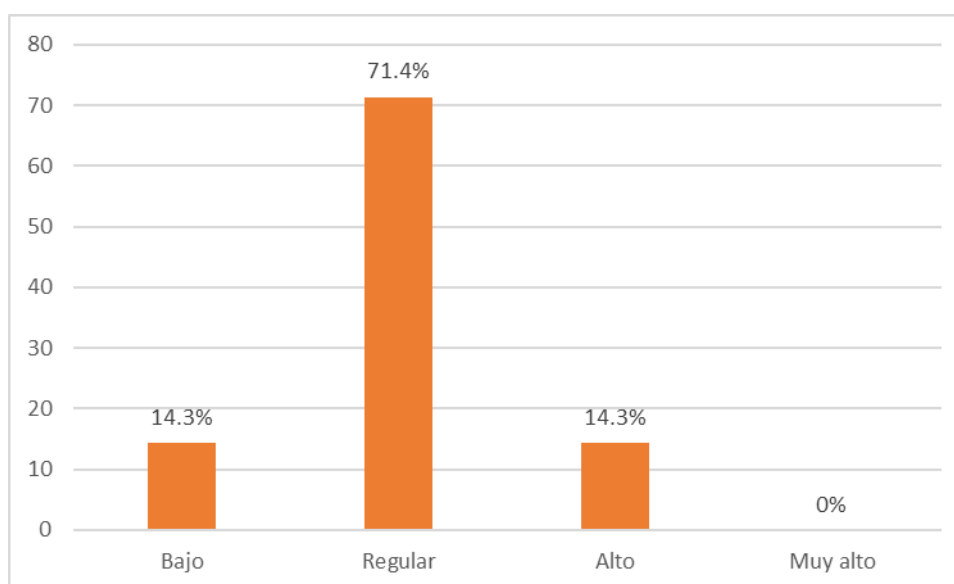
Como se aprecia, el 57,1% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior fue regular y sin embargo el 42,9 % indica que fue alto.

Tabla 22

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta un incremento con relación al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	14,3	14,3
Regular	5	71,4	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 22. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presentan un incremento con relación al año anterior*

Fuente: Tabla 22

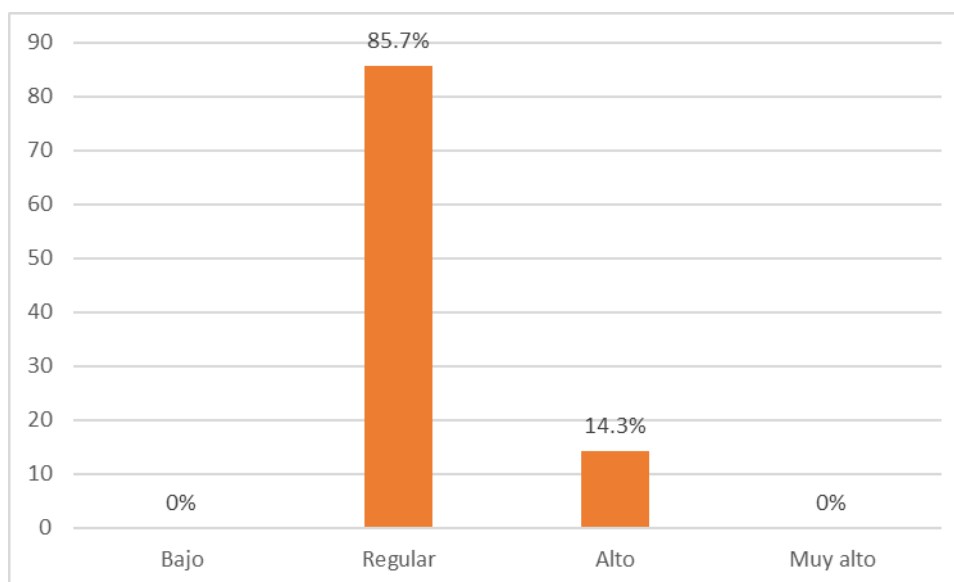
Como se observa en tabla, el 14,3% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que al capital de trabajo presenta un incremento con relación al año anterior fue bajo; sin embargo, el 71,4 % indica que fue regular y el 14,3% manifiesta que fue alto.

Tabla 23

*En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Regular	6	85,7	85,7
Alto	1	14,3	100,0
Muy alto	0	0,0	100,0
Total	7	100,0	

Fuente: Aplicación del cuestionario



*Figura 23. En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior*

Fuente: Tabla 23

Como se observa en la tabla, el 85,7% de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa, consideran que al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior fue regular y sin embargo el 14,3 % indica que fue alto.

#### 4.1.2 Contrastación de la hipótesis

##### HIPÓTESIS GENERAL

###### 1.- Planteo de hipótesis

Ho: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

Ha: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

###### 2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho. Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza Ho.

###### 3.- Estadística para contrastar la hipótesis

Correlaciones		
		Nivel de Liquidez
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	0,741
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	7

###### 4.- Interpretación

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar, con un 95% de probabilidad que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### 1.- Planteo de hipótesis

Ho: La gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, no es regular.

Ha: La gestión de cuentas por cobrar en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.

#### 2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho. Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza Ho

#### 3.- Estadística para contrastar hipótesis

Correlaciones		Nivel de Liquidez
Políticas	Correlación de Pearson	0,632
	Sig. (bilateral)	0,000
N		7

#### 4.- Interpretación

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula y podemos afirmar, con un 95% de probabilidad que la gestión de cuentas en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.



## SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### 1.- Planteo de hipótesis

Ho: El nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, no es regular.

Ha: El nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.

### 2.- Regla para contrastar hipótesis

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho. Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza Ho

### 3.- Estadística para contrastar hipótesis

Correlaciones		
		Nivel de Liquidez
Control	Correlación de Pearson	0,918
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	7

### 4.- Interpretación

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y podemos afirmar, con un 95% de probabilidad que el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.

#### 4.2 Discusión de Resultados

Para comprobar la hipótesis: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cuentas por cobrar, el 57,1 % manifiestan que se realizan casi siempre, de los trabajadores de las áreas técnicas de cobranzas, ventas, compras, y caja de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, refieren que nunca las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa. Los resultados encontrados se relacionan con lo establecido por Carrasco (2014), quien concluyó que el control interno no se desarrolla con solidez, es decir, que revisa el proceso de ventas al crédito, teniendo en cuenta los alcances, procedimientos y normas, para desarrollar un buen proceso cumplimiento de los controles de las cuentas por cobrar vencidas, además, los directivos no promueven el control interno de las cuentas por cobrar; por tanto se hace imprescindible que se establezca nuevas políticas y estrategias de un control efectivos de las cuentas por cobrar, y de esta manera no afecte la situación económica y financiera de la empresa.

Los hallazgos determinados se parecen a lo establecido por Mariños (2017), quien concluye que la empresa no delinea políticas adecuadas para las cobranza, es decir, que las políticas son incorrectas y poco efectivas, lo que ha hecho que a la fecha la empresa bastante cantidad de cuentas por cobrar impagas, por lo que es crucial que el ente organizativo desarrolle un buen control interno previo y simultáneo, para ello de desarrollar una correcta capacitación del personal encargado de tan delicada labor.

El 71,4 % del grupo refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente. 57,1% de los encuestados manifiestan que casi siempre las políticas de cuentas por cobrar garantizan el cobro a los clientes. El 71,4% del grupo consideran que casi siempre refieren que casi nunca las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes. Los hallazgos encontrados se

relacionan con lo informado por Lizárraga (2010), quien concluyó que los problemas que se suscitan por tener deudas incobrables es que asignan los créditos a las personas naturales o jurídicas equivocadas, por lo que siempre se enfrentan a riesgos por morosidad; por lo que la empresa ha tomado medidas para reducir el nivel de morosidad medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos; pero es fundamental que innoven sus políticas crediticias, así como sus políticas de control para de esta forma no incidir en problemas que incidirá de manera negativa a la empresa.

El 71,4% del grupo consideran que casi siempre el control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa. Como se aprecia el 71,4% de los trabajadores refieren que casi siempre el control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente. Asimismo, los hallazgos encontrados son equivalentes a lo establecido por Hilario (2017), quien concluyó que el capital corriente permite cubrir las necesidades a corto plazo, para seguir invirtiendo y continuar con el normal desarrollo o actividad empresarial. Se determinó que los activos intangibles si influyen en la rentabilidad. Debido a que los activos intangibles o nominales permiten generar mayor rentabilidad a largo plazo. Ya que los gastos de organización, patentes, licencia, capacitación, marcas etc., son activos no monetarios identificables, que generan beneficios económicos futuros y deben ser controlados dichos beneficios. Se determinó que los activos fijos influyen en la rentabilidad de la empresa, ya que las inversiones en las maquinarias, muebles y enseres, terrenos, edificios, etc., generan mayor rentabilidad; debido que los activos fijos son bienes o recursos que no pueden ser liquidados fácilmente pero que a largo plazo generan rentabilidad.

El 85,7 % del grupo refieren que casi nunca el control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente. Los resultados detectados se relacionan en parte con lo establecido por González (2013), quien concluyó que el Área de Créditos y

Cobranzas no toman en cuenta un manual de procedimientos que orientes una correcta gestión de cuentas por cobrar, lo que dificulta conseguir que los deudores cumplan con sus pagos; Además, no llevan un control permanente de la relación de los deudores, no hay precisión y orden, de la cantidad exacta de cuanto adeudan.

El 57,1% del grupo que casi siempre el control de los registros de las cuentas por cobrar provenientes de la venta de suministros al crédito, se desarrolla eficientemente. Asimismo, los hallazgos encontrados son equivalentes a lo establecido por Hilario (2017), quien concluyó que el capital corriente permite cubrir las necesidades a corto plazo, para seguir invirtiendo y continuar con el normal desarrollo o actividad empresarial. Se determinó que los activos intangibles si influyen en la rentabilidad. Debido a que los activos intangibles o nominales permiten generar mayor rentabilidad a largo plazo. Ya que los gastos de organización, patentes, licencia, capacitación, marcas etc., son activos no monetarios identificables, que generan beneficios económicos futuros y deben ser controlados dichos beneficios. Se determinó que los activos fijos influyen en la rentabilidad de la empresa, ya que las inversiones en las maquinarias, muebles y enseres, terrenos, edificios, etc., generan mayor rentabilidad; debido que los activos fijos son bienes o recursos que no pueden ser liquidados fácilmente pero que a largo plazo generan rentabilidad.

El 57,1% de los encuestados manifiestan que se realiza casi siempre, consideran que la labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente.

85,7% de los encuestados manifiestan que es casi siempre refieren que casi nunca la función de la oficina de contabilidad con respecto a las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente.

El 57,1% de los encuestados indican que casi siempre el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente. Los hallazgos detectados se parecen a lo informado por Noriega (2011), quien concluyó que no se ha desarrollado un buen

manejo y control de las cuentas por cobrar, lo que ha afectado de manera categórica a la situación financiera de la empresa; Además, no se evidencian adecuadas políticas de cuentas por cobrar correctas, así como los procedimientos no contribuyen a garantizar las cuentas por cobrar, por lo que se hace necesario que, la empresa desarrolle un plan de mejora para hacer frente a la inadecuada gestión de cuentas por cobrar. Para ello, primero deben hacer un buen diagnóstico de la gestión de cuentas por cobrar, en cuanto sobre todo a las políticas y procedimientos. Los hallazgos detectados se relaciona parcialmente con lo establecido por Rivera (2012), quien concluyó que si cuenta con liquidez y se ve demostrado en sus ratios financieros, como el capital de trabajo, prueba ácida, prueba defensiva, liquidez general; como resultado a que han desarrollado un control permanente de los procedimientos de cuentas por cobrar y han llevado registros ordenados, de las letras y las facturas de las cuentas por cobrar, y ha clasificado los clientes por tipo de empresa, así como con montos; sin embargo, es fundamental referir que de todas maneras, se debe hacer un constante control, de comprobar, revisar analizar las cuentas por cobrar, y tener escollos que después traerá graves consecuencias que afectaría lamentablemente la situación económica y financiera de la empresa; por lo que es determinante la permanente capacitación del personal del área de economía o finanzas.

Por lo que se indica que la ferrería Esteban SAC. desarrolla una adecuada gestión de cuentas por cobrar que permite tener una moderada liquidez, que le permite afrontar sus deudas.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la Ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, según el coeficiente de correlación de Pearson que es 0,741 que es una correlación positiva moderada.

### SEGUNDA

La gestión de cuentas por cobrar en la Ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular, debido a que las políticas de cuentas por cobrar casi nunca se ajustan a las necesidades de la empresa en un 42,9 %, pero casi siempre en un 85,7 % desarrollan de manera frecuente el control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas provenientes de la venta de suministros. Por tanto, en parte la empresa garantizará cobrar de manera eficiente, sus cuentas.

### TERCERA

El nivel de liquidez de la Ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular, debido a que sus ratios de liquidez presentan lo siguiente: en cuanto a la liquidez general presentan una regular ligera caída con relación al año anterior (85,7 %); de igual forma presenta una regular variación positiva con respecto al año anterior en un 85,7 %; y en cuanto a la prueba ácida presenta una regular ligera caída con relación al año anterior. Con respecto a la prueba defensiva un incremento con relación al año anterior. Y, en lo referente al capital de trabajo, presenta una regular variación positiva con respecto al año anterior en un 85,7 %. Por lo que se determina que la empresa podrá en parte afrontar sus deudas a corto plazo.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se sugiere que se diseñe e implemente un plan estratégico de control integral a las cuentas por cobrar, para optimizar la gestión de las mismas, con la finalidad de optimizar la liquidez, y por ende se pueda dinamizar las actividades de la empresa.

### **SEGUNDA**

Se sugiere que el personal de la ferretería Esteban SAC. se comprometa a desarrollar buenas prácticas de gestión de cuentas por cobrar, a través de la implementación efectiva de las políticas de cuentas por cobrar y el seguimiento permanente de los procedimientos de cuentas por cobrar.

### **TERCERA**

Se sugiere que se desarrolle un control permanente al comportamiento de la liquidez, a través de sus ratios financieros, para prevenir, contingencias que puedan afectar a la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Empresarial N° 224 – Primera Quincena de febrero 2011
- Aguilar, H. (2013). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.
- Aguilar, V. (2013). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.
- Aranda, K. & Sangoloquí, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar*. (Tesis de grado). Universidad del Azuay-Ecuador.
- Becerra, Biamonte y Navarro (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez "Ademinsa S.A.C."*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú.
- Carrasco, M. (2014). *Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012, de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo, Lambayeque
- Chávez, P. (2014). *Fundamentos y Principios de Contabilidad*. Lima: Editorial pacífico.
- Díaz, J. s/f *Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración*. Perú: Editorial de Libros Técnicos
- Flores, J. (2013). *Contabilidad para la gerencia*. Lima: Pacífico editores SAC.
- Flores, J. (2015). *Contabilidad General*. Lima: Editorial. CECOF.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México. Pearson educación. –
- Gurrusblog Andrés Falconi (1998). *Factores de la Economía*, Perú.
- González, A. & Vera, E. (2013). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011*. (Tesis de grado) Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Hilario, S. (2017). *Las decisiones de inversión y su influencia En La Rentabilidad De La Empresa Grupo León Ferretería y Construcciones E.I.R.L. HUANUCO-2016*. (Tesis de grado). Universidad de Huánuco.



- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del Distrito de Ate*. (Título de grado). La Universidad San Martín de Porras – Lima
- Malavé, M. (2005). *Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo Mayo-Septiembre 2005*. (Tesis de grado). Universidad de Oriente -Venezuela.
- Mariños, K. (2017). *Influencia de la política de cobranzas en la liquidez de Distribuidora & Ferretería Montoya SAC*. (Tesis de grado). Universidad San Pedro. Chimbote.
- Munch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Prentice Hall
- Noriega, J. (2011). *Administración de Cuentas por Cobrar -Un Enfoque para la Toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Northern, R. (1995). *Finanzas en las empresas*. Chile: Ediciones Nautech
- Pinos, L. (2014). *Diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos para la toma de decisiones para la empresa "Pluma Durán" talleres de latonería y pintura de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador.
- Rivera, L. (2012). *Análisis Económico Financiero de la Ferretería "Niato S.A.C", Para determinar el correcto uso de su capital de trabajo -2011-2012*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.
- Rodríguez, C. (2012). *Influencia del marketing MIX, de la distribuidora "Probinse", en el comportamiento de compra de las Ferreterías Minoristas del Distrito de Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres (2011). *Ratios financieras*. Concepto básico y aplicación
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima, periodo 2013*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego – Perú.

## **ANEXOS**

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA ESTEBAN S.A.C. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2016-2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema principal</b> ¿De qué forma la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la ferretería Esteban SAC.- Tacna, periodo 2016-2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Cómo es la gestión de cuentas en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017? b) ¿Cuál es el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué forma la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la ferretería Esteban SAC.- Tacna, periodo 2016-2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Establecer cómo es la gestión de cuentas en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017. b) Establecer el nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) La gestión de cuentas en la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular. b) El nivel de liquidez de la ferretería Esteban SAC. - Tacna, periodo 2016-2017, es regular.</p>	<p><b>Variable independiente</b> X: Gestión de cuentas por cobrar</p> <p><b>Indicadores:</b> X<sub>1</sub>: Políticas de cuentas por cobrar X<sub>2</sub>: Controles de los procedimientos de cuentas por cobrar</p> <p><b>Variable dependiente</b> Y: Liquidez</p> <p><b>Indicadores:</b> Y<sub>1</sub>: Liquidez general Y<sub>2</sub>: Prueba ácida Y<sub>3</sub>: Prueba defensiva Y<sub>3</sub>: Capital de trabajo</p>

## ANEXO 2

### Cuestionario

#### GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA ESTEBAN SAC. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2016-2017

Sr. Contador asesor:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al gestión de cuentas por cobrar, de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, periodo 2016-2017, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

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

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

---

Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

	Indicador: Políticas de cuentas por cobrar	1	2	3	4
1	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, las políticas de cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades de la empresa				
2	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, las políticas de cuentas por cobrar proveniente de las ventas al crédito de suministros se implementan adecuadamente				
3	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, las políticas de cuentas por				

	cobrar garantizan el cobro a los clientes.				
4	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, las políticas de cuentas por cobrar vencidas garantizan el cobro a los clientes.				
	<b>Indicador: Control de procedimientos de cuentas por cobrar</b>				
5	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, el control de los procedimientos de cuentas por cobrar está de acuerdo a los objetivos de la empresa				
6	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, el control de los procedimientos de las cuentas por cobrar proveniente de la venta de suministros al crédito se desarrolla eficientemente.				
7	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, el control de los procedimientos de cuentas por cobrar vencidas, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrollan eficientemente.				
8	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, el control de los registros de las cuentas por cobrar, proveniente de la venta de suministros al crédito, se desarrollan eficientemente.				
9	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, la labor del supervisor de ventas con respecto a los procedimientos de las cuentas proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente.				
10	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, la función de la oficina de Contabilidad con respecto a las cuentas por				

	proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente.				
11	En la empresa ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, el control de la documentación sustentatoria de las cuentas por cobrar por proveniente de la venta de suministros al crédito, es eficiente.				

### ANEXO 3

#### Cuestionario

#### LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA ESTEBAN SAC. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2016-2017

Sr. Contador asesor:

---

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la liquidez de la ferretería Esteban SAC de la ciudad de Tacna, periodo 2016-2017, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

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

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

---

Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
1	2	3	4

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nro.	Ítem	1	2	3	4
	<b>Liquidez general</b>				
1	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta una ligera caída con relación al año anterior				
2	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la liquidez general presenta un incremento con relación al año anterior				
3	En la ferretería Esteban SAC en cuanto a la liquidez general presenta una variación positiva con respecto				

	al año anterior.				
	<b>Prueba ácida</b>				
4	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una ligera caída con relación al año anterior				
5	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta un incremento con relación al año anterior				
6	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba ácida presenta una variación positiva con respecto al año anterior.				
	<b>Análisis prueba defensiva</b>				
7	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una ligera caída con relación al año anterior				
8	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta un incremento con relación al año anterior				
9	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto a la prueba defensiva presenta una variación positiva con respecto al año anterior.				
	<b>Capital de trabajo</b>				
10	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una ligera caída con relación al año anterior				
11	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta un incremento con relación al año anterior				
12	En la ferretería Esteban SAC., en cuanto al capital de trabajo presenta una variación positiva con respecto al año anterior.				



## Guía de Análisis Documental

Objetivo: la presente guía de análisis tiene la finalidad determinar la liquidez

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:**

Fuente documentaria: Estado de situación financiera de la empresa ferretería Esteban SAC. de la ciudad de Tacna, periodo 2016-2017.

**Instrucciones:** La presente guía de análisis documental se deberá considerar los ratios financieros.

### **INSTRUMENTO:**

Rubro	2016	2017
Efectivo y equivalente de efectivo		
Cuentas por cobrar comerciales (neto)		

Fuente: Estado de Situación Financiera

Operacionalización de variables

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA ESTEBAN SAC. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2016-2017

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	indicadores	Metodología
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Las cuentas por cobrar representan partes de los ingresos que percibe una empresa por medio de las ventas o compras a crédito; son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso ordinario de los negocios. Por tanto, la gestión de cuentas por cobrar es el proceso de planeación, organización y control de las cuentas por cobrar, para ello se requiere emitir políticas, los procedimientos de cuentas por	La gestión de cuentas por cobrar es el proceso de planeación, organización y control de las cuentas por cobrar, para ello se requiere emitir políticas, y establecer el control de los procedimientos de cuentas por cobrar.	X <sub>1</sub> : Políticas de cuentas por cobrar	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo Correlacional Descriptivo</p> <p><b>Método de investigación</b> Sintético Descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental</p>

	<p>cobrar y las técnicas de cuentas por cobrar, así como los procedimientos por cobrar y las técnicas por cobrar. (Noriega, 2011).</p>		<p>X<sub>2</sub>: Control de procedimientos de cuentas por cobrar</p>	<p><b>Población</b> La población objetivo en estudio estuvo constituido por los trabajadores de las áreas técnicas, como: cobranzas, ventas, compras, caja, siendo un total de 7, así como los registros del estado de situación financiera, mensual de dos años 2016 y 2017.</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	<p>Es el efectivo o circulante pecuniario con que cuenta la organización, donde se evalúa la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros a corto y largo plazo, de acuerdo a los requerimientos de las necesidades de responsabilidad con los terceros, los que se encuentran en el ápice estratégico evaluará la liquidez en un periodo determinado para evaluar el incremento del negocio, la liquidez proviene de la disponibilidad.</p>	<p>La liquidez que es el efectivo que la empresa posee para evaluarlo se considera los ratios de liquidez general, prueba ácida, prueba defensiva y capital de trabajo.</p>	<p>Liquidez general</p>	<p><b>Muestra</b> En el presente estudio no fue necesario obtener muestra se trabajó con toda la población.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> Cuestionario Guía de análisis documental</p>
			<p>Prueba ácida</p>	
			<p>Prueba defensiva</p>	
			<p>Capital de trabajo</p>	

## Análisis de ESTADOS FINANCIEROS

EMPRESA: **Ferretería Esteban S.A.C.**

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERAS DE 4 PERÍODOS

ACTIVO	2014	2015	2016	2017
<b>INMOVILIZADO</b>	<b>49,400.00</b>	<b>48,100.00</b>	<b>46,500.00</b>	<b>47,000.00</b>
Terrenos y construcciones	10,000.00	10,000.00	11,000.00	13,000.00
Otro inmovilizado material	40,000.00	42,000.00	42,500.00	45,000.00
Inmovilizado inmaterial	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00
Amortiz. inmovilizado material	5,600.00	8,900.00	12,000.00	16,000.00
Existencias	9,000.00	11,000.00	10,000.00	10,500.00
Realizables	8,400.00	9,200.00	10,800.00	9,700.00
Clientes	7,000.00	8,000.00	9,000.00	7,700.00
Otro realizable	1,400.00	1,200.00	1,800.00	2,000.00
<b>DISPONIBLE</b>	<b>4,300.00</b>	<b>6,400.00</b>	<b>5,100.00</b>	<b>5,500.00</b>
Caja	1,300.00	1,400.00	1,600.00	1,500.00
Bancos	3,000.00	5,000.00	3,500.00	4,000.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>71,100.00</b>	<b>74,700.00</b>	<b>72,400.00</b>	<b>72,700.00</b>

PASIVO	2014	2015	2016	2017
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	<b>48,400.00</b>	<b>51,400.00</b>	<b>51,350.00</b>	<b>52,500.00</b>
Capital	30,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00
Reservas	10,700.00	13,400.00	13,400.00	14,550.00
Pérdidas y ganancias	7,700.00	8,000.00	7,950.00	7,950.00
Otros recursos				
<b>ACREEDORES A LARGO PLAZO</b>	<b>14,600.00</b>	<b>13,600.00</b>	<b>14,800.00</b>	<b>13,000.00</b>
Deudas con entidades de crédito	14,600.00	13,600.00	14,800.00	13,000.00
Otras dudas a largo plazo				
<b>ACREEDORES A CORTO PLAZO</b>	<b>8,100.00</b>	<b>9,700.00</b>	<b>6,250.00</b>	<b>7,200.00</b>
Proveedores	5,000.00	5,500.00	4,300.00	4,500.00
Entidades de crédito	1,100.00	500.00	100.00	600.00
Otras deudas a corto	2,000.00	3,700.00	1,850.00	2,100.00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>71,100.00</b>	<b>74,700.00</b>	<b>72,400.00</b>	<b>72,700.00</b>

## ESTADO DE RESULTADOS DE CUATRO PERIODOS

CUENTA DE RESULTADOS	2014	2015	2016	2017
<b>INGRESOS</b>	<b>50,500.00</b>	<b>51,800.00</b>	<b>54,000.00</b>	<b>59,800.00</b>
Ventas	50,000.00	51,000.00	53,000.00	59,000.00
Otros ingresos	500.00	800.00	1,000.00	800.00
<b>CONSUMOS</b>	<b>27,000.00</b>	<b>25,000.00</b>	<b>27,000.00</b>	<b>30,500.00</b>
Compras	26,000.00	27,000.00	26,000.00	31,000.00
Variación de existencias	1,000.00	-2,000.00	1,000.00	-500.00
<b>GASTOS</b>	<b>11,800.00</b>	<b>12,500.00</b>	<b>13,150.00</b>	<b>14,850.00</b>
Gastos de personal	6,000.00	5,600.00	6,200.00	7,000.00
Seguros Sociales	1,200.00	1,100.00	1,000.00	1,400.00
Servicios y suministros	4,000.00	4,500.00	5,000.00	5,500.00
Tributos	500.00	600.00	750.00	700.00
Otros gastos	100.00	700.00	200.00	250.00
<b>GENERACIÓN BRUTA DE FONDOS</b>	<b>11,700.00</b>	<b>14,300.00</b>	<b>13,850.00</b>	<b>14,450.00</b>
Gastos financieros	2,000.00	1,800.00	1,900.00	1,700.00
<b>CASH FLOW</b>	<b>9,700.00</b>	<b>12,500.00</b>	<b>11,950.00</b>	<b>12,750.00</b>
Dotación amortizaciones	3,000.00	3,300.00	3,100.00	4,000.00
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>6,700.00</b>	<b>9,200.00</b>	<b>8,850.00</b>	<b>8,750.00</b>
Resultados extraordinarios	1,000.00	1,200.00	1,100.00	1,000.00
Impuesto sobre beneficios	0.00	2,400.00	2,000.00	1,800.00
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>7,700.00</b>	<b>8,000.00</b>	<b>7,950.00</b>	<b>7,950.00</b>

*Ratios de liquidez de la empresa ferretería Esteban SAC*

	2014		2015		2016		2017		Fórmula	Explicación
Liquidez general	3,71	30100	3.69	35800	5,87	36700	4,97	35400	Activo corriente	La empresa cuenta con capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo
		8100		9700		6250		7200	Pasivo corriente	
Prueba ácida	2,15	17400	2.14	20200	3,52	22000	3,65	26500	Act.Cte.- Exist- Gast.Pag. A	Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo.
		8100		9700		6250		7200	Pasivo corriente	
Prueba defensiva	0,53	4300	0,66	6400	0,82	5100	0,76	5500	Efectivo y equiv. De efectivo	Capacidad efectiva de pago de sus obligaciones a muy corto plazo
		8100		9700		6250		7200	Pasivo corriente	
Capital de trabajo	22000	30100- 8100	26100	35800- 9700	30450	36700- 6250	28200	35400- 7200	Activo corriente – pasivo corriente	Recursos que la empresa podría invertir sin comprometer su capacidad para pagar sus obligaciones corrientes.

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación liquidez general**

Como se observa en la tabla, el ratio de liquidez general considera una tendencia creciente en forma regular, llegando el ratio más alto el que corresponde el año 2016, con 5,87, lo que refiere que la empresa cuenta con capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

### **Interpretación prueba ácida**

Como se observa en la tabla, el ratio prueba ácida, tienen una tendencia regularmente creciente, llegando el ratio más alto, el del año 2017 con 3,65, lo que da a entender para la empresa que representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo.

### **Interpretación prueba defensiva**

Como se observa en la tabla, el ratio de prueba defensiva tiene una tendencia regularmente creciente, llegando al más alto ratio el año 2016, con 0,82, lo que da a entender que la empresa tiene Capacidad efectiva de pago de sus obligaciones a muy corto plazo.

### **Interpretación capital de trabajo**

Como se observa en la tabla, el ratio prueba ácida, tienen una tendencia creciente, llegando el ratio regularmente creciente llegando al ratio más alto en el año 2016, con 30,450; por lo que da a entender que los recursos que la empresa podría invertir sin comprometer su capacidad para pagar sus obligaciones corrientes.