



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Administración de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Corporación
Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

ISABEL VELÁSQUEZ ESPINOZA

ASESOR:

DR. BERNARDO ARTIDORO COJAL LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

Año 2017

JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

A Dios que nos guía e ilumina día a día,
ya que sin él nada sería posible.

A mis padres que en todo momento me
han brindado su apoyo incondicional y el
soporte para seguir adelante.

A mis hermanos que nunca dejaron que
me rinda a pesar de las dificultades y
siempre creyeron en mí.

Agradecimiento

A mis padres por inculcarme a través de su ejemplo valores y el deseo de superación, a mis hermanos que a pesar de los momentos difíciles están ahí para ayudarme y ayudarnos mutuamente.

Al gerente general de la empresa Corporación Empresarial General de Gas S.A.C. por tener a bien permitir que la empresa sea materia de estudio en el presente trabajo académico.

Al programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que nos da de cumplir nuestras metas, brindándonos la posibilidad de adquirir conocimientos a través de docentes que nos imparten su sabiduría en pos de convertirnos en profesionales eficientes, capaces de competir y salir adelante.

A nuestros asesores por su orientación, su tiempo y por el apoyo incondicional al guiarme en el desarrollo de mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ISABEL VELASQUEZ ESPINOZA, estudiante de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, con DNI N° 10680840, con domicilio en Mz. 69 Lote 17 AA.HH. Confraternidad, Los Olivos, con la tesis titulada *Administración de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra, 2016*, declaro bajo juramento que:

La tesis en mención es de mi autoría y he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo que, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente, es auténtica en su contenido así como toda la documentación que lo acompaña.

Por lo tanto asumo toda responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo que en señal de conformidad firmo la presente.

Isabel Velásquez Espinoza

DNI N° 10680840

PRESENTACIÓN

Sres. Miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada ***Administración de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra, 2016***, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público.

El trabajo de investigación tuvo como principal objetivo identificar la relación entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016, para lo cual se siguió los lineamientos de la escuela profesional así como el esquema y la estructura establecidos en el protocolo de la Universidad César Vallejo, el cual consta de los siguientes capítulos: I. Introducción, la misma que consta de la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos II. Método, soporte de investigación que contiene el diseño de investigación, las variables, la operacionalización, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos, III. Resultados obtenidos en la investigación, IV. Discusión de la investigación, donde se exponen los resultados del estudio en comparación con las conclusiones de estudios previos, finalizando con la V. Conclusión, VI. Las Recomendaciones más idóneas, VII. Referencias y sus respectivos anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xvii
Abstract	xviii
I. Introducción	19
1.1 Realidad Problemática	20
1.2 Trabajos previos	24
1.3 Teorías relacionadas al tema	32
1.4 Formulación del problema	48
1.5 Justificación del estudio	48
1.6 Hipótesis	52
1.7 Objetivos.	52
II. Método	53
2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Operacionalización de la Variable	57
2.3 Población y muestra	61
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.5 Métodos de análisis de datos	66
2.6 Aspectos éticos	66
III. Resultado	67
3.1 Confiabilidad	68
3.1.1. Confiabilidad del instrumento: Administración de cuentas por cobrar	68
3.1.2. Confiabilidad del instrumento: Liquidez	69
3.2 Contrastación de la Hipótesis	70
3.2.1 Hipótesis General	70
3.2.2 Hipótesis Específica 1	72
3.2.3. Hipótesis Específica 2	74
3.3 Descripción de Resultados del Cuestionario	76

IV. Discusión	80
V. Conclusión	85
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	89
Anexos	94

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Validación de expertos	64
Tabla N° 2 : Resumen de procesamiento de datos – Administración de cuentas por cobrar	68
Tabla N° 3 : Alfa de Cronbach–Administración de cuentas por cobrar	68
Tabla N° 4 : Resumen de procesamiento de datos – liquidez	69
Tabla N° 5 : Alfa de Cronbach – Liquidez	69
Tabla N° 6 : Tabla de correlación	71
Tabla N° 7 : Correlación de la Hipótesis General	71
Tabla N° 8 : Correlación de la Hipótesis Específica 1	73
Tabla N° 9 : Correlación de la Hipótesis Específica 2	74
Tabla N° 10: Políticas de cobranza y liquidez	76
Tabla N° 11: Evaluación de los solicitantes de crédito	77
Tabla N° 12: Razón de liquidez general	78
Tabla N° 13: Prueba ácida	79
Tabla N° 14: Matriz de consistencia	96
Tabla N° 15: El área de ventas aplica criterios para seleccionar al usuario de crédito, es decir a quienes vender y hasta que importe conceder dicho crédito.	101
Tabla N° 16: La gerencia informa claramente a los vendedores cuales son los criterios que deben cumplir los clientes para acceder al crédito.	102
Tabla N° 17: La gerencia se reúne con las áreas de ventas y cobranzas a fin de establecer, evaluar y/o modificar las normas de crédito para la venta al crédito.	103
Tabla N° 18: La gerencia aplica sanciones cuando los colaboradores no acatan las políticas de crédito.	104
Tabla N° 19: Los colaboradores del área de ventas informa claramente a los clientes cuáles son sus periodos de crédito.	105
Tabla N° 20: La gerencia solicita alguna garantía antes de conceder un crédito.	106
Tabla N° 21: La empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC realiza la operación “descuentos por pronto pago” con sus	

clientes.	107
Tabla N° 22: La empresa aplica como política conceder descuento por ventas al contado y por volumen a sus clientes.	108
Tabla N° 23: Los procedimientos de cobranza aplicados por el área de cobranza son adecuadas para la empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC	109
Tabla N° 24: Los colaboradores del área de tesorería y cobranzas efectúan llamadas telefónicas como forma de reclamar el pago a los clientes.	110
Tabla N° 25: Los colaboradores del área de tesorería y cobranzas envían correos electrónicos, antes, durante y después del vencimiento del pago.	111
Tabla N° 26: El área de cobranzas aplica el cobro de interés por día vencido al cliente como procedimiento de cobranza.	112
Tabla N° 27: La empresa se apoya constantemente del área legal para que se encargue de emprender acciones legales contra clientes que excedan largamente el tiempo de pago.	113
Tabla N° 28: La gerencia emplea los servicios de terceros (agencia de cobranza) para efectuar la cobranza de clientes.	114
Tabla N° 29: Los colaboradores del área de cobranza y tesorería realizan una supervisión constante de las cuentas por cobrar.	115
Tabla N° 30: El área de cobranza solicita estados financieros y/u otros documentos al nuevo cliente solicitante de venta al crédito.	116
Tabla N° 31: El área de cobranza pide información a otras empresas sobre los nuevos clientes solicitantes del crédito.	117
Tabla N° 32: El área de cobranzas realiza el análisis de la información recabada con eficiencia.	118
Tabla N° 33: La gerencia capacita constantemente a los colaboradores del área de cobranza y tesorería sobre análisis de información.	119
Tabla N° 34: La empresa cuenta con personal encargado a fin de tomar la decisión de conceder un crédito o no.	120
Tabla N° 35: El personal del área de cobranza efectúa su trabajo con rapidez al analizar si se otorga crédito al cliente o no.	121
Tabla N° 36: En la empresa emplea con eficiencia técnicas para la	

calificación del solicitante de crédito.	122
Tabla N° 37: La empresa cuenta con efectivo y equivalente de efectivo suficiente para hacer frente a los pagos a proveedores.	123
Tabla N° 38: El área de cobranzas efectúa eficientemente la cobranza a clientes a fin de aumentar el efectivo y la liquidez de la empresa.	124
Tabla N° 39: La empresa cuenta con suficiente stock de GLP en sus camiones disponibles para la venta.	125
Tabla N° 40: La empresa tiene disponibilidad de efectivo en forma inmediata para hacer frente sus pagos.	126
Tabla N° 41: La empresa tiene establecido el tipo de crédito que tiene con cada proveedor.	127
Tabla N° 42: El área de tesorería controla las cuentas por pagar de acuerdo a su vencimiento	128
Tabla N° 43: La empresa cuenta con personal encargado de identificar y determinar las obligaciones de mayor exigencia	129
Tabla N° 44: La empresa si requiere adquirir mercadería lo hace sin retrasos.	130
Tabla N° 45: La gerencia establece políticas para que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo rápidamente.	131
Tabla N° 46: La empresa cumple puntualmente el pago a sus proveedores de mercaderías.	132
Tabla N° 47: La empresa cumple puntualmente con sus obligaciones tributarias.	133
Tabla N° 48: La empresa satisface sus compromisos de acuerdo al grado de prioridad	134
Tabla N° 49: La empresa ha demostrado solvencia económica para afrontar sus compromisos de corto plazo.	135
Tabla N° 50: La empresa presenta solvencia para adquirir activos para la empresa.	136
Tabla N° 51: La empresa tiene capacidad de afrontar sus obligaciones en el corto plazo.	137
Tabla N° 52: La empresa cuenta con capital propio y no tiene necesidad de	

recorrir a financiamiento de terceros a través de préstamos bancarios.	138
Tabla N° 53: La empresa elabora planes de financiamiento para mantener la solvencia.	139
Tabla N° 54: La empresa cuenta con capital propio y no tiene necesidad de recurrir a préstamos y/o aportes de los accionistas a fin de incrementar la liquidez de la empresa.	140
Tabla N° 55: El área de contabilidad presenta los estados financieros mensuales oportunamente.	141
Tabla N° 56: El área de contabilidad expone los estados financieros – ratios de liquidez a la gerencia a fin de que este tome las medidas correctivas necesarias.	142
Tabla N° 57: La gerencia utiliza los resultados de la prueba acida a fin de conocer la liquidez severa de la empresa.	143
Tabla N° 58: La empresa capacita al personal de contabilidad a fin de que se encuentre actualizado en temas de preparación y análisis de estados financieros.	144

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 01</i> Relación entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016.	72
<i>Figura N° 02.</i> Relación entre las políticas de crédito y cobranza y la liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016.	73
<i>Figura N° 03.</i> Relación entre la evaluación de los solicitantes de crédito y la liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016.	75
<i>Figura N° 04.</i> Políticas de crédito y cobranza	76
<i>Figura N° 05.</i> Evaluación de los solicitantes de crédito	77
<i>Figura N° 06.</i> Razón de liquidez General	78
<i>Figura N° 07.</i> Prueba ácida	79
<i>Figura N° 08.</i> Organización funcional de la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC.	95
<i>Figura N° 09.</i> El área de ventas aplica criterios para seleccionar al usuario de crédito, es decir a quienes vender y hasta que importe conceder dicho crédito.	101
<i>Figura N° 10.</i> La gerencia informa claramente a los vendedores cuales son los criterios que deben cumplir los clientes para acceder al crédito.	102
<i>Figura N° 11.</i> La gerencia se reúne con las áreas de ventas y cobranzas a fin de establecer, evaluar y/o modificar las normas de crédito para la venta al crédito.	103
<i>Figura N° 12.</i> La gerencia aplica sanciones cuando los colaboradores no acatan las políticas de crédito.	104
<i>Figura N° 13.</i> Los colaboradores del área de ventas informa claramente a los clientes cuáles son sus periodos de crédito.	105
<i>Figura N° 14.</i> La gerencia solicita alguna garantía antes de conceder un crédito.	106
<i>Figura N° 15.</i> La empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC realiza la operación “descuentos por pronto pago” con sus clientes.	107

<i>Figura N° 16.</i> La empresa aplica como política conceder descuento por ventas al contado y por volumen a sus clientes.	108
<i>Figura N° 17.</i> Los procedimientos de cobranza aplicados por el área de cobranza son adecuadas para la empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC	109
<i>Figura N° 18.</i> Los colaboradores del área de tesorería y cobranzas efectúan llamadas telefónicas como forma de reclamar el pago a los clientes.	110
<i>Figura N° 19.</i> Los colaboradores del área de tesorería y cobranzas envían correos electrónicos, antes, durante y después del vencimiento del pago.	111
<i>Figura N° 20.</i> El área de cobranzas aplica el cobro de interés por día vencido al cliente como procedimiento de cobranza.	112
<i>Figura N° 21.</i> La empresa se apoya constantemente del área legal para que se encargue de emprender acciones legales contra clientes que excedan largamente el tiempo de pago.	113
<i>Figura N° 22.</i> La gerencia emplea los servicios de terceros (agencia de cobranza) para efectuar la cobranza de clientes.	114
<i>Figura N° 23.</i> Los colaboradores del área de cobranza y tesorería realizan una supervisión constante de las cuentas por cobrar.	115
<i>Figura N° 24.</i> El área de cobranza solicita estados financieros y/u otros documentos al nuevo cliente solicitante de venta al crédito.	116
<i>Figura N° 25.</i> El área de cobranza pide información a otras empresas sobre los nuevos clientes solicitantes del crédito.	117
<i>Figura N° 26.</i> El área de cobranzas realiza el análisis de la información recabada con eficiencia.	118
<i>Figura N° 27.</i> La gerencia capacita constantemente a los colaboradores del área de cobranza y tesorería sobre análisis de información.	119
<i>Figura N° 28.</i> La empresa cuenta con personal encargado a fin de tomar la decisión de conceder un crédito o no.	120
<i>Figura N° 29.</i> El personal del área de cobranza efectúa su trabajo con rapidez al analizar si se otorga crédito al cliente o no.	121
<i>Figura N° 30.</i> En la empresa emplea con eficiencia técnicas para la calificación del solicitante de crédito.	122

<i>Figura N° 31.</i> La empresa cuenta con efectivo y equivalente de efectivo suficiente para hacer frente a los pagos a proveedores.	123
<i>Figura N° 32.</i> El área de cobranzas efectúa eficientemente la cobranza a clientes a fin de aumentar el efectivo y la liquidez de la empresa.	124
<i>Figura N° 33.</i> La empresa cuenta con suficiente stock de GLP en sus camiones disponibles para la venta.	125
<i>Figura N° 34.</i> La empresa tiene disponibilidad de efectivo en forma inmediata para hacer frente sus pagos.	126
<i>Figura N° 35.</i> La empresa tiene establecido el tipo de crédito que tiene con cada proveedor.	127
<i>Figura N° 36.</i> El área de tesorería controla las cuentas por pagar de acuerdo a su vencimiento	128
<i>Figura N° 37.</i> La empresa cuenta con personal encargado de identificar y determinar las obligaciones de mayor exigencia	129
<i>Figura N° 38.</i> La empresa si requiere adquirir mercadería lo hace sin retrasos.	130
<i>Figura N° 39.</i> La gerencia establece políticas para que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo rápidamente.	131
<i>Figura N° 40.</i> La empresa cumple puntualmente el pago a sus proveedores de mercaderías.	132
<i>Figura N° 41.</i> La empresa cumple puntualmente con sus obligaciones tributarias.	133
<i>Figura N° 42.</i> La empresa satisface sus compromisos de acuerdo al grado de prioridad	134
<i>Figura N° 43.</i> La empresa ha demostrado solvencia económica para afrontar sus compromisos de corto plazo.	135
<i>Figura N° 44.</i> La empresa presenta solvencia para adquirir activos para la empresa.	136
<i>Figura N° 45.</i> La empresa tiene capacidad de afrontar sus obligaciones en el corto plazo.	137
<i>Figura N° 46.</i> La empresa cuenta con capital propio y no tiene necesidad de recurrir a financiamiento de terceros a través de préstamos bancarios.	138
<i>Figura N° 47.</i> La empresa elabora planes de financiamiento para mantener la solvencia.	139

- Figura N° 48.* La empresa cuenta con capital propio y no tiene necesidad de recurrir a préstamos y/o aportes de los accionistas a fin de incrementar la liquidez de la empresa. 140
- Figura N° 49.* El área de contabilidad presenta los estados financieros mensuales oportunamente. 141
- Figura N° 50.* El área de contabilidad expone los estados financieros – ratios de liquidez a la gerencia a fin de que este tome las medidas correctivas necesarias. 142
- Figura N° 51.* La gerencia utiliza los resultados de la prueba acida a fin de conocer la liquidez severa de la empresa. 143
- Figura N° 52.* La empresa capacita al personal de contabilidad a fin de que se encuentre actualizado en temas de preparación y análisis de estados financieros. 144

RESUMEN

Administración de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, es el título del estudio científico, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016, al respecto Moyer, MgGuigan & Kretlow (2008) indican que para que se cumpla tiene que darse dos condiciones: que se establezca políticas de crédito y cobranza y evaluación de los solicitantes del crédito, así también Apaza (2011) menciona que la liquidez se puede medir en base a dos indicadores: razón de liquidez General y la prueba ácida.

El diseño aplicado fue el no experimental transversal, el tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, aplicada, la muestra estuvo conformada por 12 colaboradores de la Empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, utilizando como instrumento el cuestionario previamente validados, para el procesamiento de datos obtenidos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 24.

Finalmente el estudio científico concluye que existe relación entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016

Palabras claves: Cuentas por cobrar, cobranza y liquidez.

ABSTRACT

Management of accounts receivable and liquidity in the Corporación Empresarial General de Gas SAC is the title of the scientific study, whose objective was to identify the relationship between accounts receivable management and liquidity in the company Corporación Empresarial General de Gas SAC , Puente Piedra 2016, in this regard Moyer, MgGuigan & Kretlow (2008) indicate that to be met there must be two conditions: to establish credit policies and collection and evaluation of credit applicants, as well Apaza (2011) mentions That liquidity can be measured on the basis of two indicators: General liquidity ratio and acid test.

The applied design was the non-experimental cross-sectional, the type of research was descriptive, correlational, applied, the sample was made up of 12 employees of the Corporación Empresarial General de Gas SAC, using as a previously validated questionnaire for data processing Obtained using the IBM SPSS Statistics version 24 program.

Finally, the scientific study concludes that there is a relationship between the accounts receivable and the liquidity in the company Corporación Empresarial General de Gas SAC, Puente Piedra 2016

Key words: Accounts receivable, collection and liquidity.