



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIVA TRANS EXPRESS  
E.I.R.L. CAJAMARCA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORA**

**BACH. HERRERA TEJADA OLINDA FLOR**

**ASESOR**

**CPCC. MG. FAILOC PISCOYA DANTE ROBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACION Y CONTROL FINANCIERO**

**CHICLAYO-PERÚ  
2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 10:30 PM horas del día 17 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3087-A-2018, de fecha 17 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIVA TRANS EXPRESS SRL CAJAMARCA 2017"

presentado por la Bachiller: OLINDA FLORE HERRERA TESTA, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE : Mgtr. Dante Faibce Piscocoya
- SECRETARIO (A) : Mgtr. Karim Herrera Ruesta
- VOCAL : Mgtr. Teonila Coluche Campos

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

POR MAYORIA

Siendo las 11:00 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 17 de diciembre del 2018

  
Mgtr. Dante Faibce Piscocoya  
Presidente

  
Mgtr. Karim Herrera Ruesta  
Secretario (a)

  
Mgtr. Teonila Coluche Campos  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A:

Dios por darme la vida la salud cuidarme día tras día en cada paso que doy y dándome fuerzas para poder terminar con mis metas trazadas. A mis padres por su apoyo incondicional, depositando su entera confianza para poder culminar con éxito mis metas profesionales. y aquellas personas que con su apoyo y comprensión supieron ayudarme y darme una mano y una palabra de aliento y superación cuando más necesitaba.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por haberme guiado en mi camino, en segundo lugar, a aquellas personas, que directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de esta tesis.

Doy gracias a mis padres, que ellos depositaron su confianza en mí. para poder realizar mi carrera profesional sin duda alguna, aquellos amigos que nunca me dejaron abandonar mis metas y me ayudaron a alcanzarlas, a ellos que sin su ayuda no hubiese sido posible llegar hasta aquí.

De igual forma, agradezco a mis docentes que me dieron la orientación necesaria para llevar a cabo el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Herrera Tejada Olinda Flor con DNI N°41234700, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis denominada: **"Estrategias de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017"**, son auténticos y veraces.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que la suscrita ha leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y soy plenamente consciente de todo su contenido; en tal sentido, asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.



HERRERA TEJADA OLINDA FLOR  
DNI: 41234700

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **Estrategias de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017**, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Contabilidad. La presente investigación consta de VI capítulos, señores miembros del Jurado, estoy convencida de que con su alto criterio profesional sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Consta de VI capítulos como a continuación se detallan:

CAPÍTULO I: Realidad Problemática, tanto a nivel internacional, nacional y local, así como se plantea la Justificación del porqué de mi propuesta y los objetivos.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, donde se exponen los Antecedentes, es decir investigaciones anteriores que tienen relación con mi tema de investigación, se presenta como Base Teórica a todo lo relacionado con decisiones sobre las alternativas de financiamiento.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, comprende el Tipo y Diseño de la investigación, presento la Población, Muestra, que clase de instrumento he utilizado para la recolección de datos y cuáles son los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: Denominado Análisis e Interpretación de los Resultados, se describe toda la información que se ha desarrollado en el campo de mi estudio como la entrevista, la encuesta y las diferentes simulaciones de préstamos, las cuales han sido procesadas en el software estadístico y presentado en tablas y gráficos con su respectivo análisis.

CAPÍTULO V y VI: Contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuáles ha llegado con mi trabajo de investigación, donde expreso sugerencias respecto a la problemática de la empresa.

Por lo que someto a su evaluación y consideración con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contadora Pública.

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE .....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos .....	16
1.3. Teorías Relacionadas .....	19
1.3.1. Estrategias de recuperación de cartera vencida .....	19
1.3.2. Liquidez .....	22
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	26
II. MÉTODO .....	28
2.1. Diseño de la investigación .....	28
2.2. Variables y Operacionalización .....	29
2.2.1. Definición conceptual .....	29
2.2.2. Definición operacional.....	29
2.2.3. Operacionalización .....	30
2.3. Población y muestra .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
2.6. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN .....	56

<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	64
<b>REFERENCIAS</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	69
<b>ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	70
<b>ANEXO 02: ENCUESTA</b> .....	72
<b>ANEXO 03: HOJA DE REGISTRO DE EE.FF</b> .....	74
<b>ANEXO 04: ANÁLISIS DE FIABILIDAD</b> .....	76
.....	77
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN</b> .....	77
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b> .....	78
<b>REPORTE DE TURNITIN</b> .....	79



## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la incidencia de las estrategias de recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017. El problema de investigación se formuló a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017? La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó un cuestionario y análisis documental como instrumentos de recolección de datos, la muestra la conformaron los 12 trabajadores de la empresa.

Los resultados evidencian que los factores influyentes en la recuperación de la cartera vencida en la empresa Diva Trans Express E.I.R.L son: las políticas y lineamientos establecidos en el área para recuperar cuentas vencidas, que según un 75% de los encuestados no existen en la empresa; otro factor es la asignación de un responsable directo de la recuperación de la cartera vencida, donde un 83% de los trabajadores afirmaron que no se delega un responsable para dar seguimiento a las cartera vencida, un tercer factor es las políticas de cobranza, que según el 58% de los trabajadores no se cumplen. El análisis de los ratios de liquidez, demuestran que respecto al periodo anterior, en el año 2017 se redujo el nivel de liquidez de la empresa, la liquidez súper acida indica que la empresa paso de un índice de 11.54 a 7.46.

Se concluye que las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez, pues según los encuestados anteriormente la empresa gestionaba mejor sus cuentas impagas y las recuperaba en el corto plazo, así mismo, a través del análisis de correlación, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,800\*\*, es decir, se tiene una relación entre fuerte y perfecta de las variables.

Palabras clave: Estrategias de recuperación de cartera vencida, liquidez.

## ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the incidence of the strategies of recovery of past due loans in the liquidity of the company Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017. The research problem was formulated through the following question: How do the recovery strategies of the past due portfolio affect the liquidity of the company Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017? The methodology of the research was non-experimental design, descriptive correlational type, a questionnaire and documentary analysis were used as data collection instruments, the sample was made by the 12 workers of the company.

The results show that the influential factors in the recovery of the past due portfolio in the company Diva Trans Express E.I.R.L are: the policies and guidelines established in the area to recover overdue accounts, which according to 75% of the respondents do not exist in the company; Another factor is the assignment of a person directly responsible for the recovery of the overdue portfolio, where 83% of the workers affirmed that a responsible person is not delegated to follow up on the past due portfolio, a third factor is the collection policies, which 58% of workers are not satisfied.

The analysis of the liquidity ratios shows that with respect to the previous period, in 2017 the liquidity level of the company was reduced, the super acid liquidity indicates that the company went from an index of 11.54 to 7.46. It is concluded that the strategies of recovery of past due loans affect the liquidity, because according to the respondents previously the company managed its unpaid accounts better and recovered them in the short term, likewise, through the correlation analysis, the relation of the variables it is on the 0,800 \*\* scale, that is, there is a strong to perfect relationship between the variables.

Keywords: Recovery strategies for past due loans, liquidity.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

“La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez”. (Fortuño, 2017 p.2)  
“En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa, dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene una empresa de cumplir con sus obligaciones”.  
(Fortuño, 2017 p.2)

Por ello es necesario que toda empresa implemente estrategias que le permitan gestionar eficientemente aquellas cuentas y activos que generen mayor liquidez, en el caso de las empresas que venden al crédito, la forma más eficiente de mantener la liquidez es mediante la implementación de estrategias de recuperación de cartera.

#### 1.1.1 A nivel internacional

En España, Fortuño (2017) afirma que, para las empresas actuales, “si una deuda vence repentinamente, la forma más sencilla de cumplir con esa obligación es con efectivo, la moneda física es el único activo verdaderamente líquido, ya que representa el capital en su forma más accesible”. (p.2)

Por ello las diversas empresas españolas centran sus esfuerzos en reducir su cartera vencida de pagos mediante la implementación de estrategias de recuperación de cuentas por cobrar, con lo cual pretenden mejorar su índice de liquidez.

Un caso de éxito de una empresa española que logró revertir una situación de falta de liquidez es la empresa Transvolando S.L. la cual durante el año anterior se vio en la necesidad de vender parte del activo con el que contaba para lograr obtener la liquidez necesaria y hacer frente a las obligaciones del corto plazo, esta situación se presentó por un inadecuado manejo de la cartera vencida; sin

embargo, se logró superar gracias a la implementación de estrategias de recuperación de cartera centradas en aplicar medidas de cobranza ordinaria y coactiva. (Aldazabal, 2017)

En Ecuador, analistas afirman que actualmente, la liquidez es un factor clave para la toma de decisiones, pues indican que al conocer el grado de cobertura del activo circulante respecto al pasivo circulante, se puede definir la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de forma inmediata, por ello afirman que la manera más eficiente de medir la liquidez es realizando un análisis a los estados financieros a través de los ratios de liquidez, y con ello determinar cuál es el grado de este indicador y proponer alternativas de mejora como planes o estrategias de recuperación de carteras vencidas. (Venegas & Carrión, 2014)

La empresa Transportes Sánchez Polo del Ecuador, es un operador logístico que tiene más de 20 años en el mercado, se encarga del transporte de carga por carretera, sin embargo, su gerente afirma que este tiempo de experiencia en el mercado ha estado marcado por altas y bajas para la empresa, pues no siempre mantuvo su estabilidad financiera y económica, y fue en los momentos de crisis cuando definieron que contar con un conjunto de estrategias planificadas para controlar las carteras vencidas influye positivamente en el manejo de la liquidez, fue así que mantuvieron esta política y en la actualidad su tendencia de crecimiento es cada vez mayor y la empresa es una de las más rentables del sector. (Polo, 2016)

En México, las mypes representan gran parte del total de empresas del país, sin embargo, en los últimos años no han logrado mantener su nivel de competitividad y solvencia en el mercado, producto de la falta de estrategias de recuperación de cartera vencida, lo que influye netamente en su baja liquidez. Analistas afirman que la crisis actual tuvo consecuencia un gran incremento de los índices de morosidad en las diversas empresas que trabajan al crédito, por ello los modelos y políticas de crédito cambiaron y ahora los requisitos que debe cumplir un cliente para estar sujeto a algún crédito o alguna venta o prestación de servicio al crédito son más complejos, las estrategias de recuperación de cartera vencida

es una solución efectiva a los problemas de liquidez y sobre todo previenen el riesgo de falta de capital de trabajo para garantizar la operatividad de las empresas. (Florillo, Goslin, & Chamasrour, 2014)

En conclusión las cuentas atrasadas y clientes morosos suelen ser el dolor de cabeza de muchas empresas, para prevenir esto desde un principio se deberá analizar minuciosamente la capacidad de endeudamiento de los clientes nuevos, lo que permitirá medir su capacidad de pago y conocer su frecuencia de compra, que se entiende como el tiempo que tarda en volver a requerir de los productos o servicios que presta una empresa, de esa forma se conocerá al cliente y cuando solicite su línea de crédito o un servicio para ser pagado en el mediano plazo, ya se sabrá hasta por cuánto ofrecerle a crédito y por cuántos días en base a su frecuencia de compra o de uso del servicio, combinada con las necesidades del giro de la empresa. (Melendez, 2017)

### **1.1.2 A nivel nacional**

Según un estudio realizado por la agencia Moody's Investors Service, las empresas peruanas redujeron su riesgo de liquidez el año pasado debido al crecimiento de la economía local, pero aún sigue siendo alto, Moody's sostuvo que Perú ha resistido el impacto de la desaceleración de América Latina y los riesgos externos, y muestra sólidos fundamentos. Según Moody's, un 46 por ciento de las 13 empresas analizadas enfrentó algún riesgo de vencimientos de deuda en 2016 en comparación con el 71 por ciento en 2015, es decir, la mayoría de la deuda corporativa peruana recién comienza a registrar vencimientos en el 2021. (Améndola, 2017)

Fernández (2015) afirma que, "si una empresa se ve incapaz de cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros, significa que sufre de falta de liquidez, cabe resaltar que, a diferencia de la insolvencia, se trata de un problema coyuntural y no de estructura". (p.1)

Por lo que existen varias alternativas de corto plazo que pueden ayudar a la empresa a salir de dicho problema, como implementar estrategias de recuperación

de cartera vencida o recurrir a promociones o créditos bancarios, sin embargo, la primera solución sería la más eficiente.

“Es aconsejable que las empresas manejen un fondo de emergencia para evitar caer en deudas y sufrir de una falta de liquidez, los especialistas recomiendan ahorrar entre un 20% a 30% de los meses buenos”. (Fernández, 2015, p.2)

Domínguez (2017) la planeación de recupero de deudas y cartera vencida es uno de los procedimientos fundamentales para cualquier empresa ya que de esta depende la liquidez, solvencia y sostenimiento en el mercado. Por lo tanto, para tener gestiones y cobranzas efectivas disminuyendo el porcentaje de cartera vencida es indispensable contar con estrategias y acciones que abarquen este fin, así se llevara un mayor control de las cuentas impagas y se lograra un mayor nivel de rentabilidad.

La empresa peruana de carga terrestre Otem Perú SAC actualmente es considerada una de las más competitivas del sector, sin embargo, su gerente general Manuel Villanueva afirma que esta situación se logró gracias a la implementaciones de estrategias de control de las cuentas por cobrar y recuperación de cartera vencida, pues dentro de sus políticas de servicio al crédito existían deficiencias respecto a los tiempos de compromiso de pago, lo que generaba un atraso en el cumplimiento de las obligaciones del corto plazo, pero esta deficiencia se superó justamente con la planificación e implementación de las estrategias antes mencionadas, así mismo recomienda a las diversas empresas del sector que trabajan con cartera de clientes al crédito realizar un control periódico con el fin de garantizar la liquidez de sus empresas. (Villanueva, 2017)

### **1.1.3 A nivel local**

La empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca tiene más de 7 años en el mercado, desempeñándose como una de las empresas de mayor calidad en el servicio de transporte de carga terrestre, sin embargo, actualmente presenta deficiencias en el control de sus recursos y el manejo de su liquidez.

El diagnóstico de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca merece considerar que respecto al periodo anterior la recuperación de cartera vencida se

redujo en un 14%, es decir este año el índice de cartera vencida aumento perjudicando seriamente la liquidez y solvencia de la empresa, reduciendo así su capacidad de pago en el corto plazo de sus obligaciones internas y externas.

El pronóstico indica que si la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca no implementa acciones estratégicas que mejoren la recuperación de la cartera vencida, no lograra mantener un nivel de liquidez adecuado para suplir sus necesidades de inversión y cumplimiento de las obligaciones en el corto plazo, además corre el riesgo de quedar inoperativa ante la falta de efectivo.

En este sentido, el control del pronóstico merece considerar las acciones propuestas para la recuperación de la cartera vencida dirigidas exclusivamente a mejorar la efectividad de la recuperación, con medidas más selectivas para proteger la liquidez de la entidad, así como las operaciones proactivas que permiten accionar ante los futuros clientes vencidos.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A nivel Internacional**

Leon, Lozano y Segura (2017), En Colombia, realizó una investigación titulada: *Estrategias de mejoramiento para control de cartera vencida de Bimbo de Colombia S.A*, considerando como objetivo mejorar el indicador de cartera a nivel nacional de la empresa Bimbo de Colombia S.A. cumpliendo con el estándar de crédito con indicadores máximos del 14 % de la cartera vencida para el año en curso 2017. Mediante un tipo de investigación no experimental, que en su primera fase fue de tipo evaluativo y en la segunda fase de tipo aplicada. Donde la muestra es el área de finanzas Bimbo de Colombia S.A. Teniendo como resultado que, siguiendo el plan de mejoramiento, se encuentra que el indicador de cartera está dentro del máximo que es el 14%. Concluyendo se logró trasladar el manejo de la administración de la cartera a Colombia, ubicada en la ciudad de Bogotá en las oficinas principales, donde el equipo de cartera ha realizado una gestión de cobro adecuada para mejorar el indicador. Así mismo recomienda que afiance su proceso de cobro con las herramientas de Excel propuestas.

Leon (2013), En Ecuador se realizó una investigación titulada: *Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote*



Ltda., en el cantón Naranjito, el objetivo central de la investigación fue diseñar un plan estratégico para controlar la cartera vencida e incrementar el nivel de liquidez en la empresa en estudio. La metodología se centra en una investigación de tipo descriptivo, propositivo, de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por un total de 152 personas a quienes se les aplicó un cuestionario, además para determinar el nivel de liquidez se analizaron los ratios de liquidez de la empresa.

Los resultados muestran que la liquidez corriente se ha reducido en un 21.2% respecto al periodo anterior, por lo cual actualmente el ratio de prueba súper acida para el año 2013 fue de 0.89 céntimos, lo que significa que la empresa no logra cubrir su nivel de deudas, perjudicando la rentabilidad y truncando la recuperación de cartera vencida de clientes. La investigación concluye que es necesario la propuesta del plan estratégico para optimizar la recuperación de la cartera vencida y mejorar el nivel de liquidez.

Lucero (2013), En Tulcán, hizo una investigación titulada: Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profe Mac de la ciudad de Tulcán, planteó como objetivo central analizar el sistema de cobro actual y la recuperación de la cartera de crédito de la empresa investigada. Con un tipo de estudio de campo y explicativo, donde su muestra está representada por los siguientes factores Categoría Financiera, Social, Ambientales y Administrativas. Cuyo resultado del estudio será analizado de manera cualitativa. Concluyendo que los factores que lo originaron, la pérdida de cuentas, fue la falta de liquidez que impidió la realización de las actividades empresariales de manera continua de la empresa. Recomendando que estudiar las medidas implementadas por otras instituciones financieras, tomando como ejemplo los logros positivos que estas hayan logrado, y que puedan incidir en el desarrollo del Banco Pichincha.

### **A nivel Nacional**

Galvez (2016), Trujillo, en su tesis titulada: Incidencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa de transporte Transpesa S.A.C. (Tesis de

pregrado) Universidad Nacional de Trujillo; planteo como objetivo central determinar el nivel de incidencia de las políticas de cobranza de la empresa Transpesa en la liquidez. Para lo cual basó su estudio en un tipo correlacional de diseño no experimental, considerando como muestra a los 18 trabajadores quienes aportaron sus conocimientos sobre las políticas de cobranzas actuales, además se realizó un análisis documental de los EE.FF.

Los resultados muestran que actualmente existe un 25% de cumplimiento de las políticas de cobranza, pues un 75% de los trabajadores desconoce cuáles son los lineamientos de estas políticas, y por tal no les dan el seguimiento necesario a sus cuentas al crédito. El estudio concluye que el nivel de liquidez se redujo en un 25% respecto al año anterior y que la prueba de liquidez corriente indica que la empresa cuenta con 0.75 céntimos para suplir cada sol de deuda, es decir, la empresa no tiene liquidez como consecuencia de la falta de políticas de cobranza.

Pérez y Tafur (2015), En Trujillo, realizó una investigación titulada: *Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de repuestos y accesorios castillo S.R.L*, El objetivo central del estudio fue realizar un análisis a los procedimientos de evaluación de cartera de clientes, con el fin de mejorar la gestión crediticia. La metodología se centró en un estudio de tipo analítico descriptivo, el enfoque fue cuantitativo, para la recolección de datos se realizó un análisis documental a los informes y reportes del área de créditos de la empresa, y un cuestionario a los 25 trabajadores de la empresa.

Pérez (2013), Tarapoto. En su tesis titulada: *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín; el objetivo central de la investigación fue analizar y evaluar el proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado a los 21 trabajadores de la empresa, además se realizó un análisis de los ratios de liquidez.

Los resultados muestran que según el 65% de los trabajadores no se verifican correctamente los procedimientos para otorgar créditos a los clientes, y más del

81% de los trabajadores no da seguimiento a sus ventas realizadas. El estudio concluye que el proceso de crédito es deficiente alcanzando una morosidad de más de 130 mil soles que representa el 10% de la cartera total, por lo cual genera un impacto negativo en la liquidez, que según los ratios de liquidez corriente se cuenta con 0.87 céntimos por cada sol de deuda

### **A nivel Local**

Céspedes (2015), En Cajamarca, realizó una investigación titulada: *Factores determinantes de la morosidad en la Financiera Edificar en el distrito de Sorochuco, Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*; El propósito de la investigación fue determinar cuáles son los factores que inciden en el nivel de morosidad actual en la empresa en estudio. La metodología es de tipo exploratorio, de diseño no experimental, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a 26 trabajadores del área de créditos y recuperación de cartera de la empresa financiera.

Los resultados muestran que existe un 74% de trabajadores que no da seguimiento a sus créditos otorgados, además el personal de recuperación de créditos no tiene asignados metas ni objetivos, ni un monto fijo de cuentas que deban recuperar al mes. El estudio concluye que los factores que inciden en la morosidad son: la falta de control de los créditos otorgados, la falta de seguimiento y cumplimiento de las políticas para otorgar un crédito, el inadecuado manejo y gestión del área de recuperación de cuentas y sobre todo la falta de estrategias de recuperación de cartera vencida.

## **1.3. Teorías Relacionadas**

### **1.3.1. Estrategias de recuperación de cartera vencida**

#### **1.3.1.1. Definición**

“Las estrategias de recuperación de cartera vencida representan los procedimientos y acciones a seguir con el fin de recuperar cuentas por cobrar impagas en un periodo de tiempo determinado, representan técnicas aplicadas para el cobro de las cuentas impagas”. (García, Traba, y Rodríguez, 2015 p.21)

“Las estrategias de recuperación de cartera vencida vienen de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, en la que toda transacción económica puede ser al contado o a crédito dando lugar al nacimiento de las cuentas por cobrar”. (Moreno, 2016 p.25)

“La apertura de mercados, la agresiva competencia, y la tecnología han llevado a los empresarios a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos”. (Moreno, 2016 p.25)

#### **1.3.1.2. Cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita”. (Escribano, 2014 p.62)

El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato. (Escribano, 2014)

“El grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales perdidas de las correspondientes cuentas por cobrar, las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo”. (Escribano, 2014 p.63)

#### **1.3.1.3. Cuentas por cobrar en las empresas**

Morales, Morales, y Alcocer (2014) afirman que las cuentas por cobrar dentro de una empresa son un rubro de liquidez muy representativo. El indicador de esta dimensión es:

**Importes pendientes de cobro:** “Tales como los rendimientos derivados en operaciones complementarias en el desarrollo del objeto social y de la intermediación financiera, las comisiones por servicios prestados y pagos por cuenta de asociados u otras personas deudoras, venta de bienes, entre otros”. (Morales, Morales, y Alcocer, 2014 p.30)

“Igualmente registra adelantos a empleados de los cuales se espera rendición y legalización de cuentas en breve término, y además sumas por cobrar devengadas por cualquier otro concepto”. (Morales, Morales, y Alcocer, 2014 p.30)

“Las cuentas por cobrar en las empresas juegan un papel decisivo, representan un volar significativo para la liquidez, las mismas que pueden ser controlables y administradas de manera eficaz mediante la implementación de un apropiado sistema de recuperación”. (Morales, Morales, y Alcocer, 2014 p.30)

#### **1.3.1.4. El crédito**

Núñez (2016) afirma que el crédito “es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, lo expresa más razonablemente”. (p.51)

“El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, se otorga crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación que ha contraído”. (Núñez, 2016 p.52)

“El crédito en las empresas surge como consecuencia de aumentar las ventas de sus mercaderías, mantener a su cliente y buscar nuevos, un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos por medio de los pasivos a corto plazo”. (Núñez, 2016 p.52)

Dentro de esta dimensión se debe considerar evaluar los siguientes indicadores:

**Requisitos para la otorgación de créditos:** Se considera cuáles son los lineamientos, establecidos en la empresa para otorgar una venta al crédito a un cliente, es necesario analizar los requisitos, pues de ello dependerá parte del cumplimiento del pago del cliente y de la garantía que este tiene con el pago del crédito otorgado.

**Tiempo de cierre del compromiso de pago:** Implica que cuando una empresa vende al crédito debe considerar en sus lineamientos, un contrato formal, donde se estipule los plazos de pago y los cronogramas, este compromiso debe cumplirse tal cual a sido redactado para evitar disconformidades y discrepancias con el cliente.

#### **1.3.1.5. Función del crédito en las empresas**

Brachfield (2015) afirma que el crédito “es un agente de producción y un medio de cambio ya que aumenta el volumen de las ventas, es una anotación que se hace en el haber de una cuenta, representa una promesa de pago a futuro”. (p.22)

**Volumen de ventas:** “Las empresas comerciales gracias a los créditos pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, los créditos permiten llevar a cabo inversión y mantener la actividad económica en niveles aceptables o favorables”. (Brachfield, 2015 p.25)

### **1.3.2. Liquidez**

#### **1.3.2.1. Definición**

“La liquidez es el nivel en la que una organización enfrenta sus compromisos económicos en cierta medida y en un determinado periodo a corto plazo, es la capacidad de poder convertir los activos en dinero en un corto plazo”. (Gonzáles, 2014 p.25)

Rubio (2015) se refiere a la liquidez como “la capacidad de un inversor de negociar rápidamente las cantidades deseadas a precios razonables, de acuerdo con las condiciones subyacentes de oferta y demanda” (p.18).

“Un activo es líquido si es posible negociar una gran cantidad del mismo inmediatamente después de que se decida hacerlo a un precio lo más cercano posible a los precios que prevalecen antes y después de la contratación”. (Rubio, 2015 p.19)

### 1.3.2.2. Ratios de liquidez

“Los índices de liquidez agrupan el efectivo disponible y el total de activos corrientes, los que se encuentran relacionados con el rubro de los pasivos corrientes, y fortalecen la capacidad de la empresa para cubrir con deudas en un corto tiempo”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.66)

“A mayor porcentaje este índice permite tener una capacidad de pago mayor, así mismo si este índice presenta un excesivo porcentaje permitirá deducir que la gestión financiera no es la correcta, significará efectivo no invertido”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.66)

**Ratio de liquidez corriente:** “Se obtiene de una división entre activo y pasivo corriente, básicamente un activo corriente considera los rubros de efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, letras por cobrar, e inventarios”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.66)

“Este ratio es considerada el principal medio para el cálculo de la liquidez de una empresa, ya que representa un porcentaje de las obligaciones que serán canceladas por los activos, cuya transformación en efectivo es en el corto plazo”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.66)

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

**Ratio de liquidez severa o prueba ácida:** “Permite medir la capacidad que tienen una empresa en sus pagos en un periodo de tiempo corto, este índice es más riguroso y se calcula con la resta del inventario del activo corriente sobre el pasivo corriente”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.68)

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad:** “Permite calcular el grado de capacidad que la empresa cuenta en efectivo disponibilidad en un corto tiempo; utilizando exclusivamente los activos del rubro caja, bancos y valor negociable, desvinculando el efecto de tiempo”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.68)

$$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Caja y Banco}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Capital de trabajo:** “Se utiliza con frecuencia y es definida como la relación normal de activo corriente y pasivo corriente; el capital propio de trabajo es el sobrante después cancelar obligaciones inmediatas, es la resta del activo menos el pasivo corriente”. (Rocafort y Ferrer, 2014 p.69)

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

### 1.3.2.3. Beneficios de la liquidez

Castillo (2014) sostiene que el Estado de Flujos de Efectivo, cuando se usa de forma conjunta con el resto de los Estados Financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la empresa, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se pueden presentar.

Castillo (2014) afirma que la información acerca de los flujos de efectivo:

“Es útil para evaluar la capacidad que la empresa tiene para general efectivo y equivalentes al efectivo, permitiendo a los usuarios desarrollar modelos para evaluar y comparar al valor actual de los flujos netos de efectivo de diferentes empresas”. (Castillo, 2014 p.36)

“Realza la comparabilidad de la información sobre el rendimiento de la explotación de diferentes empresas, ya que elimina los efectos de utilizar distintos



tratamientos contables para las mismas transacciones y sucesos económicos”.  
(Castillo, 2014 p.36)

“Puede usarse como indicador del importe, momento de la aparición y certidumbre de flujos de efectivo futuros”. (Castillo, 2014 p.36)

“Es útil para comprobar la exactitud de evaluaciones pasadas respecto de los flujos futuros, así como para examinar la relación entre rendimiento, flujos de efectivo netos y el impacto de los cambios de los precios”. (Castillo, 2014 p.36)

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Tiene justificación teórica porque se sustenta en los aportes teóricos y estudios de autores respecto a las variables de la investigación, así tenemos a Garcia, Traba, y Rodriguez (2015) quienes definen a la variable estrategias de recuperación de cartera vencida como los procedimientos y acciones a seguir con el fin de recuperar cuentas por cobrar impagas en un periodo de tiempo determinado, es decir, representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento, respecto a la variable liquidez Gonzales (2014) la define como la capacidad de convertir los activos en dinero para poder hacer frente a las obligaciones en un corto plazo. Además, se consideró las teorías y estudios de otros autores que permitieron complementar la investigación.

Tiene justificación metodológica porque el estudio se fundamentó en un diseño de investigación no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional, además para la recolección de datos se aplicó un cuestionario el cual fue validado y aprobado estadísticamente, así mismo los métodos utilizados fueron de análisis y el inductivo-deductivo, por otra parte su aporte metodológico se centra en que los instrumentos de recolección de datos al ser validados y comprobado su

confiabilidad pueden servir de base para otras investigaciones con las mismas variables y en un escenario similar.

Tiene justificación práctica porque la presente investigación permitió conocer el nivel de liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L, su valor practico también se encuentra en el aporte de los resultados obtenidos para las ciencias contables en cuanto a las variables recuperación de cartera y liquidez.

Tiene justificación social porque al implementar mejoras en el manejo de los recursos financieros y el control del efectivo, se logrará ampliar la línea de productos y optimizar los procesos internos, además se reducirá el nivel de endeudamiento pudiendo invertir las utilidades obtenidas en mejoras internas en beneficio de los trabajadores y clientes.

## **1.6. Hipótesis**

Hi:  $p \neq 0$  (Existe relación): Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de las estrategias de recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Diagnosticar los factores influyentes en la recuperación de cartera vencida de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca
- b) Analizar el nivel de liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca.
- c) Estimar la incidencia de las estrategias de recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca.

# **CAPITULO II**

## **MÉTODO**

## II. MÉTODO

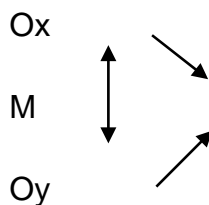
### 2.1. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que un diseño no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.102)

“Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Así mismo, un estudio es transversal, cuando los datos se recolectan en un momento único”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p.102)

El diseño de investigación es no experimental, ya que, se analizará la situación de la cartera vencida y liquidez para determinar cómo incide la variable independiente en la variable dependiente en un momento dado, además, los resultados se obtendrán una sola vez.

El diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

Ox: Estrategias de recuperación de cartera vencida

Oy: Liquidez

M: Incidencia de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que un estudio es de tipo descriptivo porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.112). Es decir, únicamente pretenden

medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

La presente investigación será de tipo descriptivo, porque se analizará y describirá el problema que atraviesa la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca, en relación a las variables estrategias de recuperación de cartera vencida y liquidez.

## **2.2. Variables y Operacionalización**

### **221. Definición conceptual**

#### **Variable Independiente: Estrategias de recuperación de cartera vencida**

“Las estrategias de recuperación de cartera vencida representan los procedimientos y acciones a seguir con el fin de recuperar cuentas por cobrar impagas en un periodo de tiempo determinado, representan técnicas aplicadas para el cobro de las cuentas impagas”. (García, Traba, y Rodríguez, 2015 p.21)

#### **Variable Dependiente: Liquidez**

“La liquidez es el nivel en la que una organización enfrenta sus compromisos económicos en cierta medida y en un determinado periodo a corto plazo, es la capacidad de poder convertir los activos en dinero en un corto plazo”. (Gonzáles, 2014 p.25)

### **222. Definición operacional**

#### **Variable Independiente: Estrategias de recuperación de cartera vencida**

Las estrategias de recuperación de cartera vencida en la empresa Diva Trans Express E.I.R.L representan un conjunto de actividades a realizar con el fin de recuperar cuentas por cobrar impagas, se estudió en sus dimensiones:

#### **Variable Dependiente: Liquidez**

La liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L mide la capacidad de poder convertir los activos en dinero o lograr la obtención de un efectivo disponible

para poder hacer frente a las obligaciones en un corto plazo, se estudió en sus dimensiones:

## 223. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Variable Independiente: Estrategias de recuperación de cartera vencida	Cuentas por cobrar	Importes pendientes de cobro	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
	Crédito	Requisitos para la otorgación de créditos  Tiempo de cierre del compromiso de pago	
	Función del crédito	Volumen de las ventas	
Variable Dependiente: Liquidez	Ratio de liquidez corriente	<i>Liquidez Corriente</i> $= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Técnica: Análisis documental  Instrumento: Hoja de registro - Análisis de los EE.FF
	Ratio de liquidez severa o prueba acida	<i>Prueba Ácida</i> $= \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Técnica: Encuesta
	Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad	<i>Liquidez Absoluta</i> $= \frac{\text{Caja y Banco}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Instrumento: Cuestionario

---

	<i>Capital de Trabajo</i>	
Capital de trabajo		= <i>Activo Corriente</i> – <i>Pasivo Corriente</i>

---

*Fuente:* Elaboración propia

### **2.3. Población y muestra**

La población del presente estudio estuvo conformada por el total de trabajadores del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca los cuales son un total de 12 trabajadores.

La muestra fue no probabilística, es decir no se utilizó ninguna fórmula estadística para determinarla, por lo tanto, estuvo conformada por el total de la población al ser un número pequeño y homogéneo; la muestra la conformaron los 12 trabajadores del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas:**

*Encuesta:* Consiste en un conjunto de preguntas cerradas diseñadas en base a las variables en estudio. Se aplicó a los trabajadores del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L, con el fin de obtener información respecto al manejo de la cartera vencida.

*Entrevista:* Se aplicó al jefe del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L para conocer la situación actual del índice de morosidad y cartera vencida.

*Análisis documental:* se realizó a los EE.FF de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L utilizando los ratios de liquidez y así se pudo determinar el nivel actual de liquidez de la empresa.

#### **Instrumentos:**

*Cuestionario:* Se diseñó un conjunto de 10 ítems en relación a las variables y se aplicó a los trabajadores del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L.

*Guía de entrevista:* conformada por 10 preguntas abiertas que fueron aplicadas al jefe del área de recuperación de cuentas vencidas de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L.

Hoja de registro: permitió analizar los estados financieros de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L, así como conocer su índice de liquidez.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento que se utilizó para el presente estudio ha sido validado por expertos, docentes de universidad, para garantizar la validez del cuestionario elaborado.

La fiabilidad del instrumento fue a través del método alfa de cronbach con el fin de garantizar su validez de manera estadística, concluyendo así que el instrumento que se utilizó es confiable con un resultado mayor a 0,75.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información se recolectó con la aplicación de la encuesta a través del cuestionario a la muestra del estudio, con lo cual se pudo obtener información para la investigación. Luego la información que se obtuvo fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 20, con lo cual se obtuvo las tablas y gráficos que fueron analizados para llegar a las conclusiones generales del estudio.

Además, se realizó el análisis de los ratios de liquidez mediante los estados financieros de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca realizando una comparación del periodo actual con el periodo anterior.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son descritos por el autor Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) indicando diferentes principios de los cuales se ha elegido los que se requieren para la investigación:

En primer lugar, se ha elegido el principio de libertad y responsabilidad, es decir, que las personas que participaron de la investigación lo hicieron asumiendo la responsabilidad de su colaboración en el presente estudio, comprendiendo que la información que brindaron es importante y necesaria para el desarrollo de la investigación.

En relación a lo anterior, se ha considerado como segundo aspecto ético la confidencialidad de la investigación, es decir que se protegió la identidad de los participantes de la investigación al no considerar los datos personales del participante, limitándose a las respuestas que puedan brindar de manera voluntaria.



Como tercer punto se ha considerado la confirmabilidad o reflexividad, es decir, que a través de los resultados obtenidos se garantizó la veracidad de la información recolectada.

## **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de tablas y figuras

Para dar respuesta a los objetivos trazados en la presente investigación se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la empresa, obteniendo los siguientes resultados:

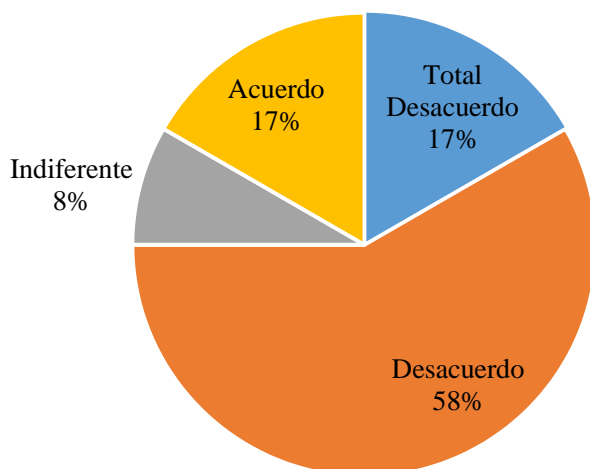
**Tabla 2**

*¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existen políticas que definen la recuperación de la cartera vencida?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	7	58%
Indiferente	1	8%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

**¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existen políticas que definen la recuperación de la cartera vencida?**



**Figura 1:** Respecto a la pregunta N°1 en relación a si en la empresa existen políticas que definen la recuperación de la cartera vencida, el 17% de los encuestados afirmaron estar en acuerdo, un 8% es indiferente, un 58% está en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo.

Fuente: Tabla 2

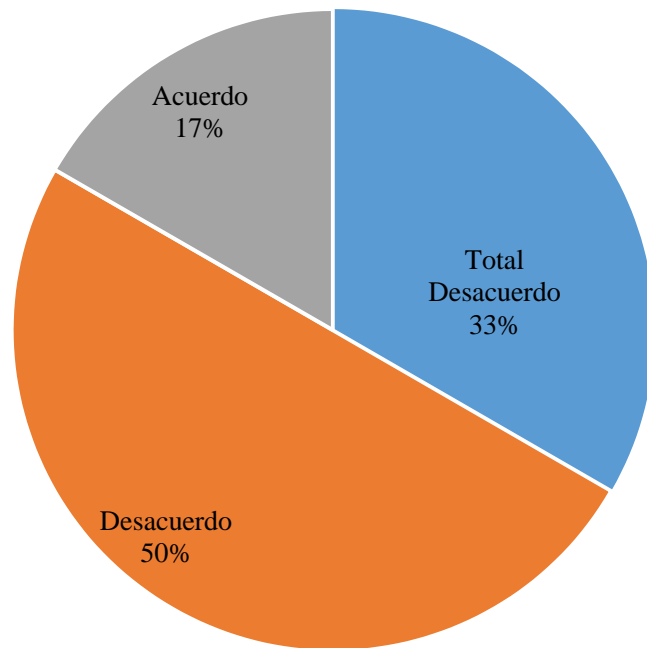
**Tabla 3**

*¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existe personal responsable destinado a la recuperación de la cartera vencida?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	6	50%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

**¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existe personal responsable destinado a la recuperación de la cartera vencida?**



**Figura 2:** Respecto a la pregunta N°2 en relación a si en la empresa existe personal responsable destinado a la recuperación de la cartera vencida, el 17% de los encuestados afirmaron estar en acuerdo, un 50% está en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo.

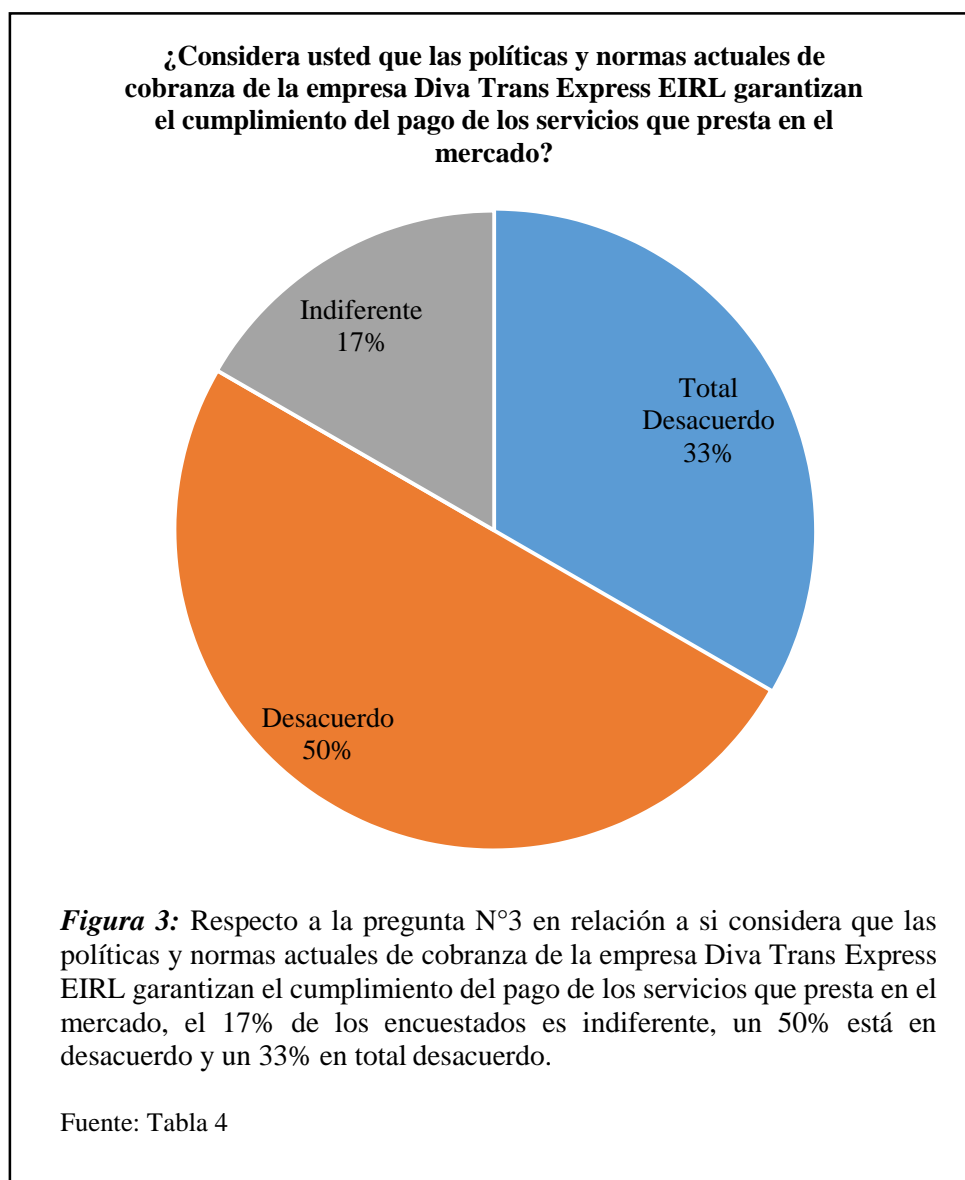
Fuente: Tabla 3

**Tabla 4**

*¿Considera usted que las políticas y normas actuales de cobranza de la empresa Diva Trans Express EIRL garantizan el cumplimiento del pago de los servicios que presta en el mercado?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca



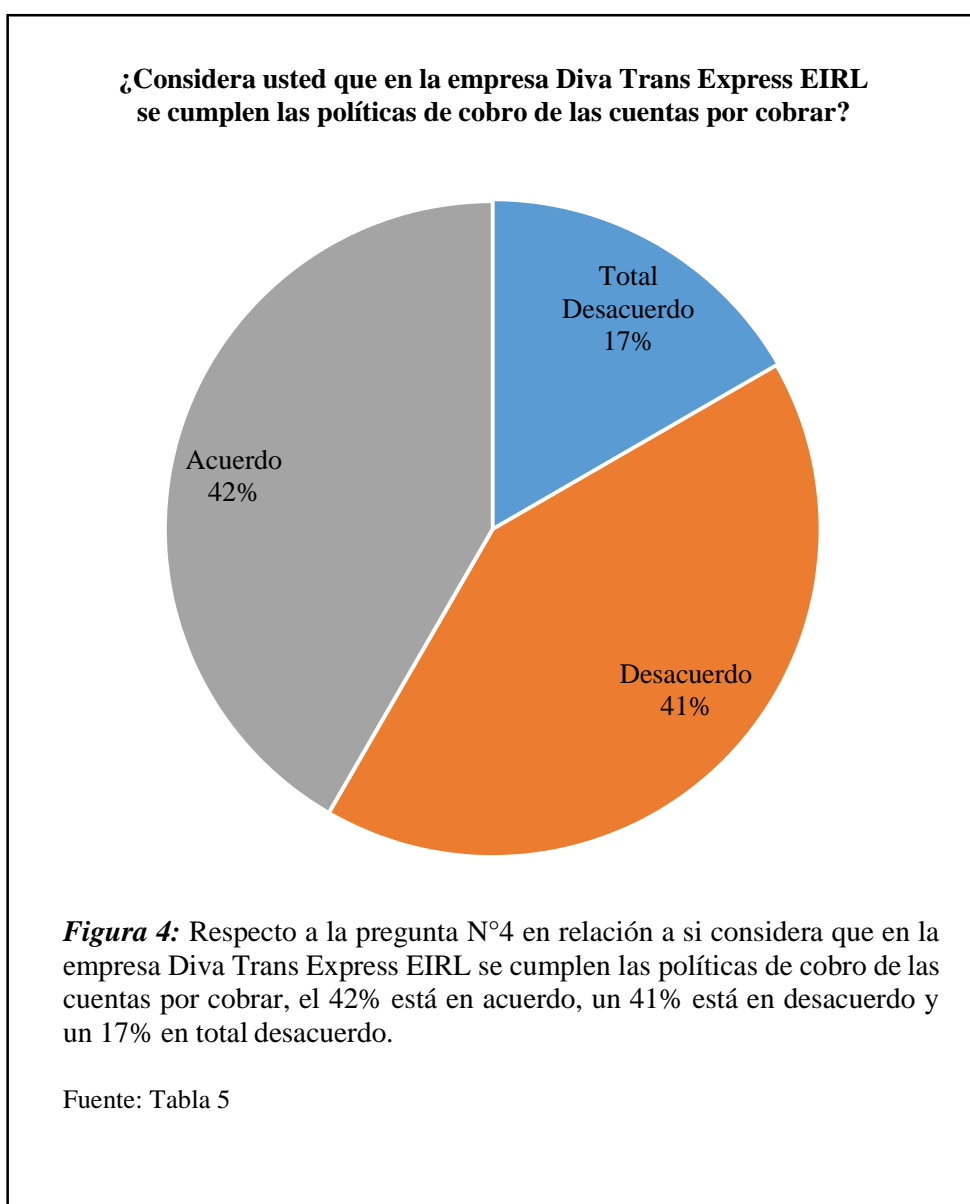


**Tabla 5**

*¿Considera usted que en la empresa Diva Trans Express EIRL se cumplen las políticas de cobro de las cuentas por cobrar?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	5	42%
Acuerdo	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca





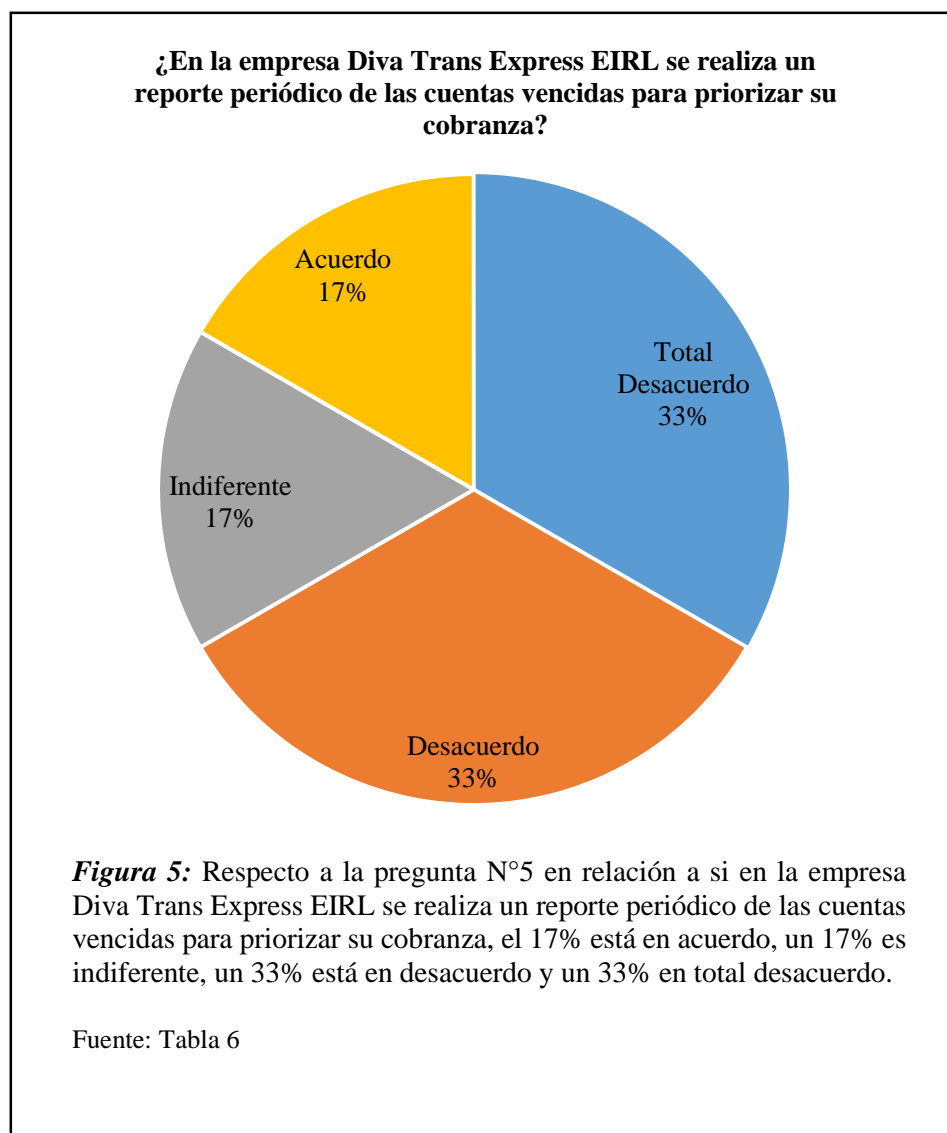


**Tabla 6**

*¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se realiza un reporte periódico de las cuentas vencidas para priorizar su cobranza?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	4	33%
Indiferente	2	17%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

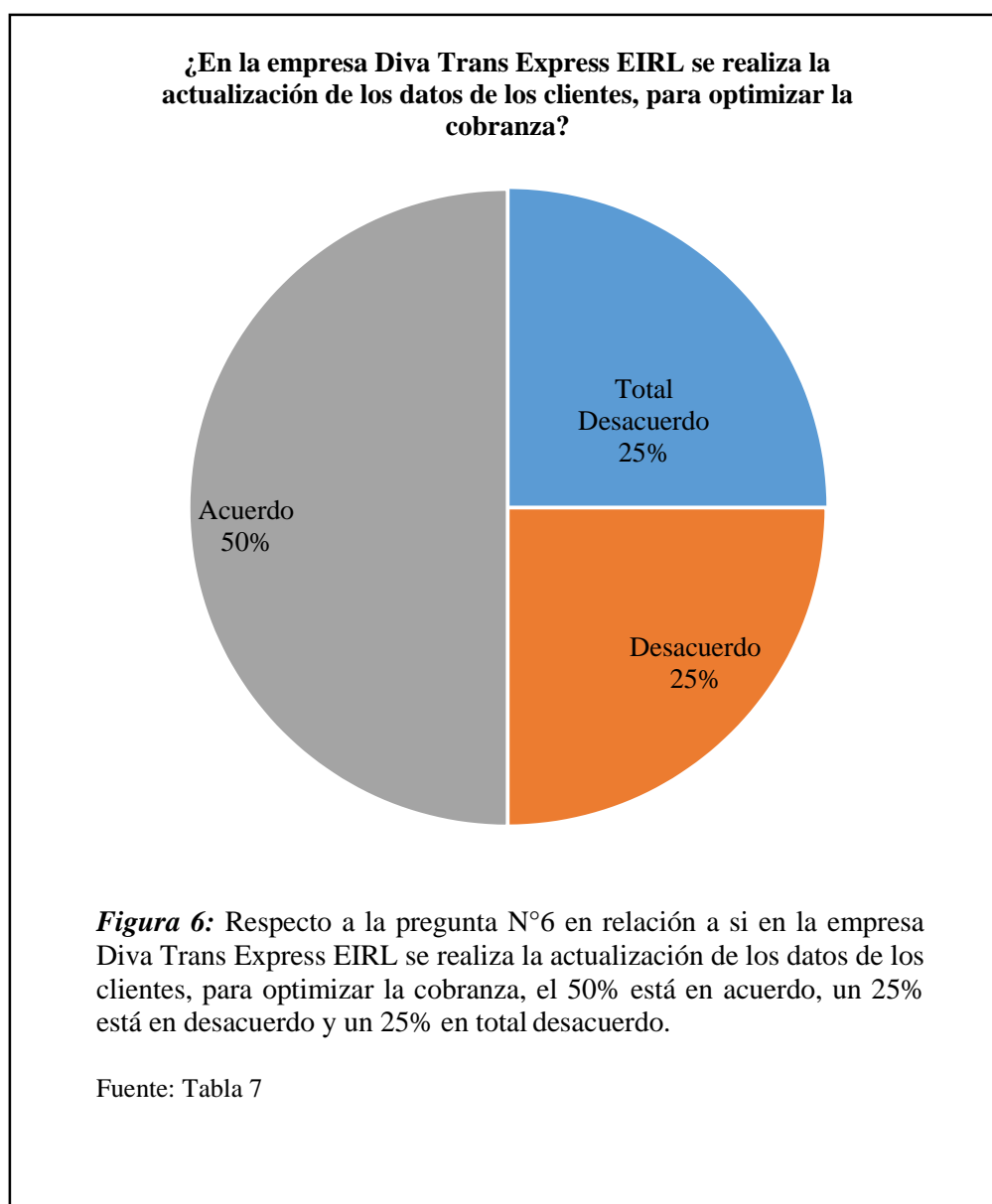


**Tabla 7**

*¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se realiza la actualización de los datos de los clientes, para optimizar la cobranza?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	3	25%
Acuerdo	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

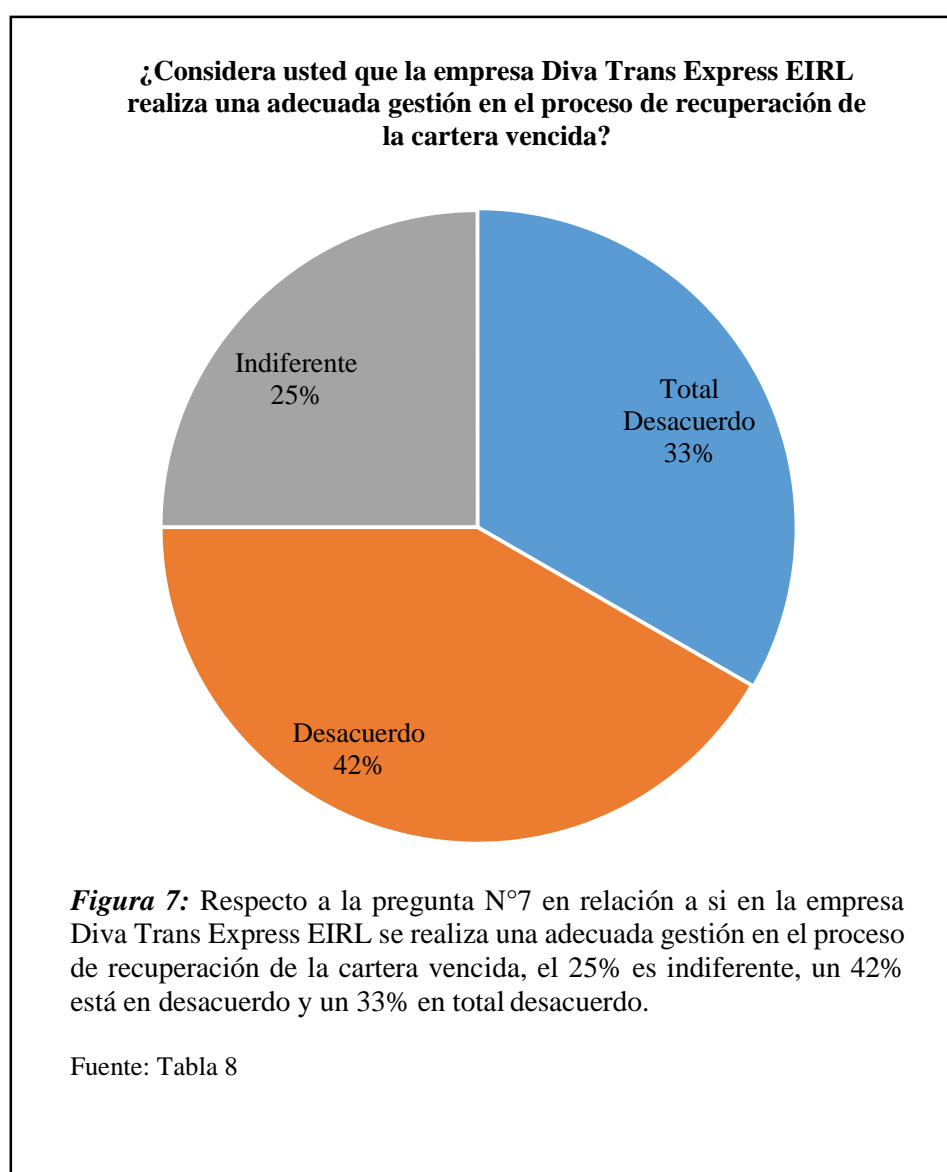


**Tabla 8**

*¿Considera usted que la empresa Diva Trans Express EIRL realiza una adecuada gestión en el proceso de recuperación de la cartera vencida?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	5	42%
Indiferente	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

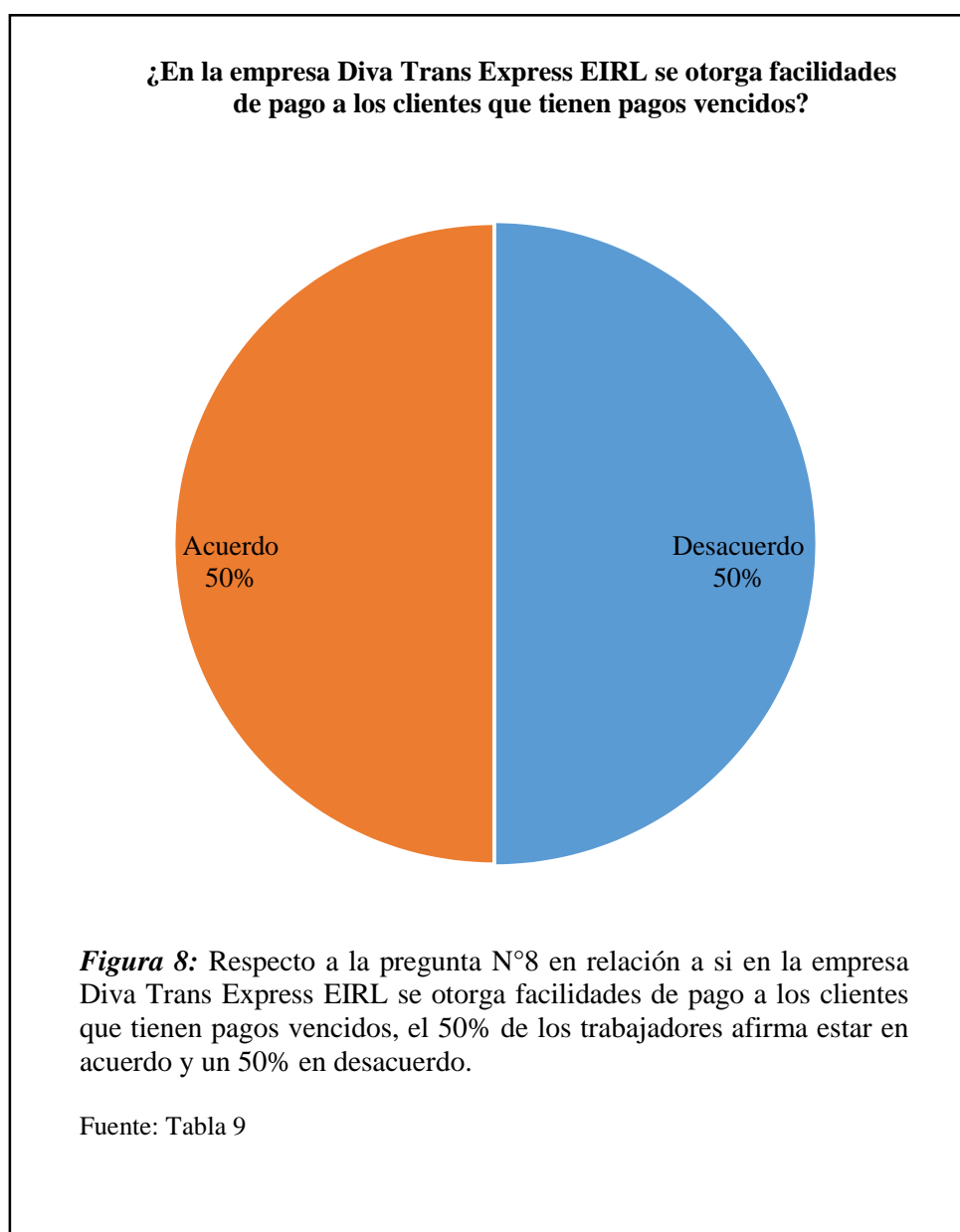


**Tabla 9**

*¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se otorga facilidades de pago a los clientes que tienen pagos vencidos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	50%
Acuerdo	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

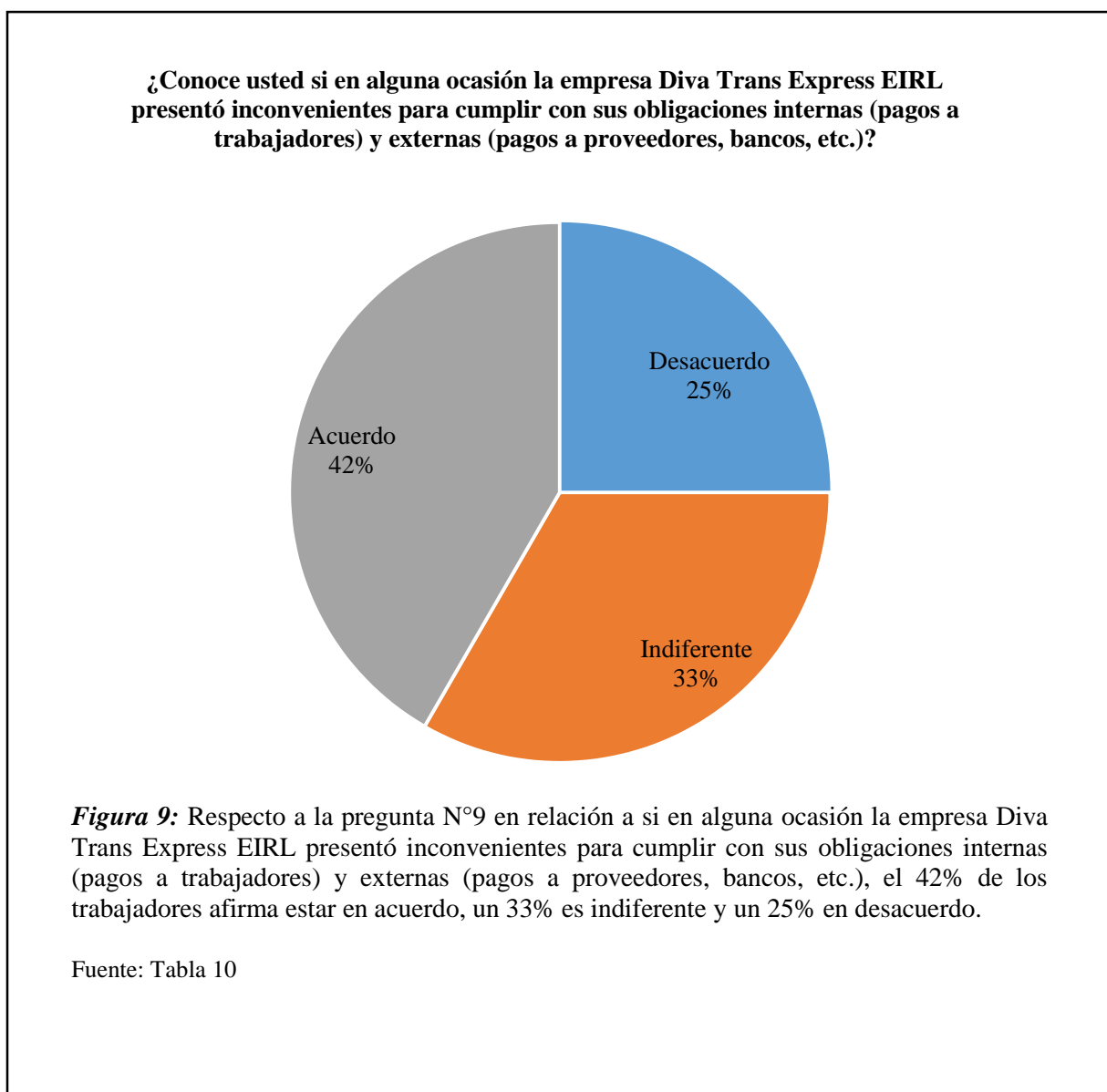


**Tabla 10**

*¿Conoce usted si en alguna ocasión la empresa Diva Trans Express EIRL presentó inconvenientes para cumplir con sus obligaciones internas (pagos a trabajadores) y externas (pagos a proveedores, bancos, etc.)?*

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

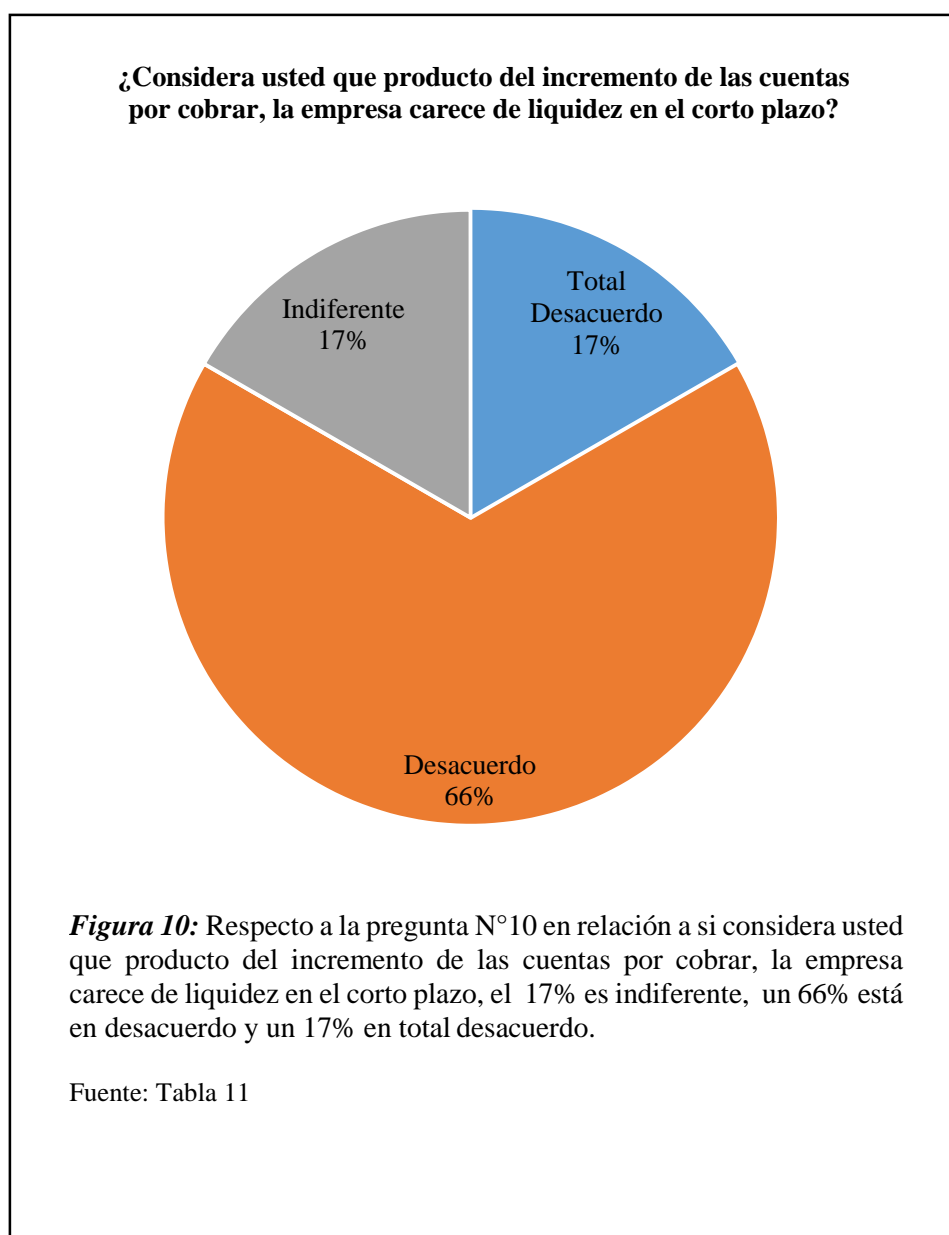


**Tabla 11**

*¿Considera usted que producto del incremento de las cuentas por cobrar, la empresa carece de liquidez en el corto plazo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	8	67%
Indiferente	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

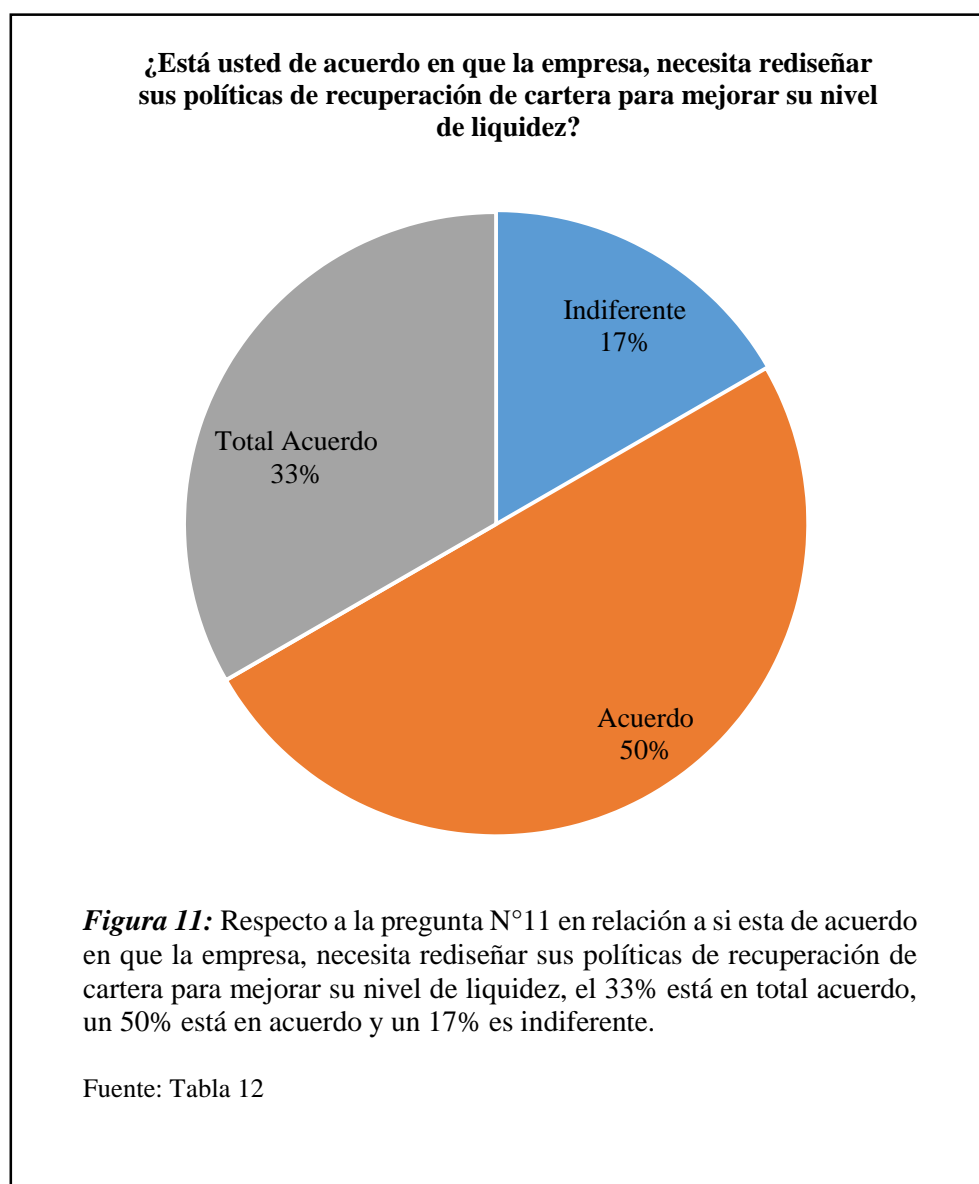


**Tabla 12**

*¿Está usted de acuerdo en que la empresa, necesita rediseñar sus políticas de recuperación de cartera para mejorar su nivel de liquidez?*

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	17%
Acuerdo	6	50%
Total Acuerdo	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

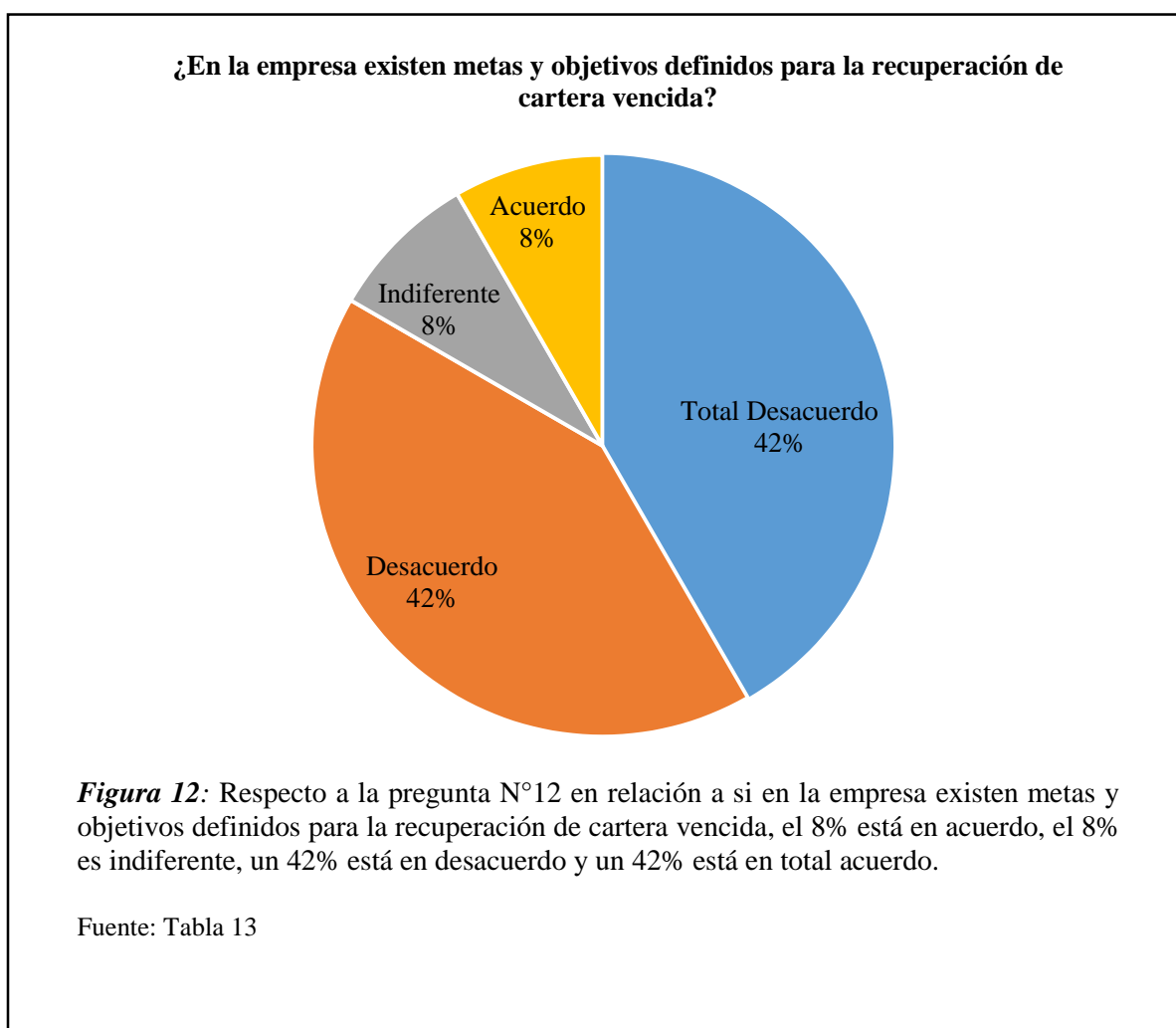


**Tabla 13**

*¿En la empresa existen metas y objetivos definidos para la recuperación de cartera vencida?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	5	42%
Desacuerdo	5	42%
Indiferente	1	8%
Acuerdo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca





## Ratios de Liquidez

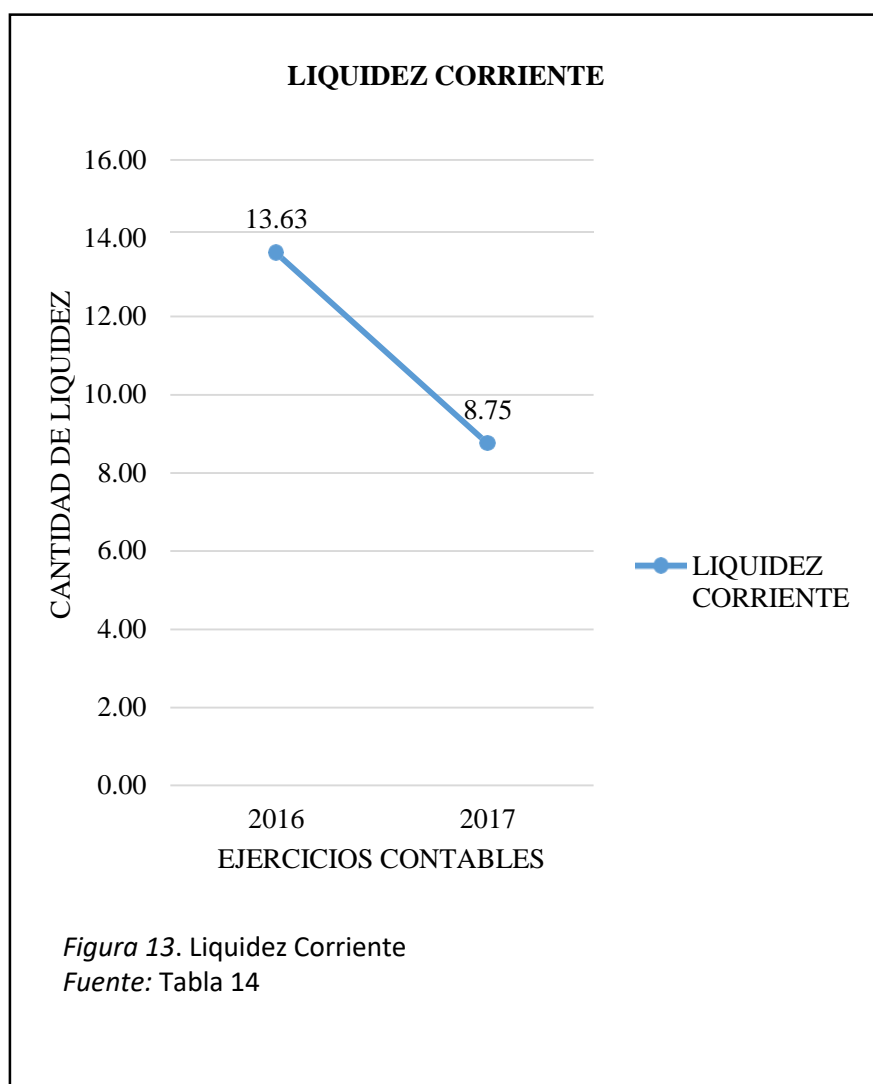
Para conocer el nivel de liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca, se procedió a realizar el análisis de los ratios de liquidez, obteniendo los siguientes resultados.

**Tabla 14**

*Liquidez Corriente o Razón corriente*

Razón Financiera	Fórmula	Año	Resultado
Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	2017	8.75
		2016	13.56

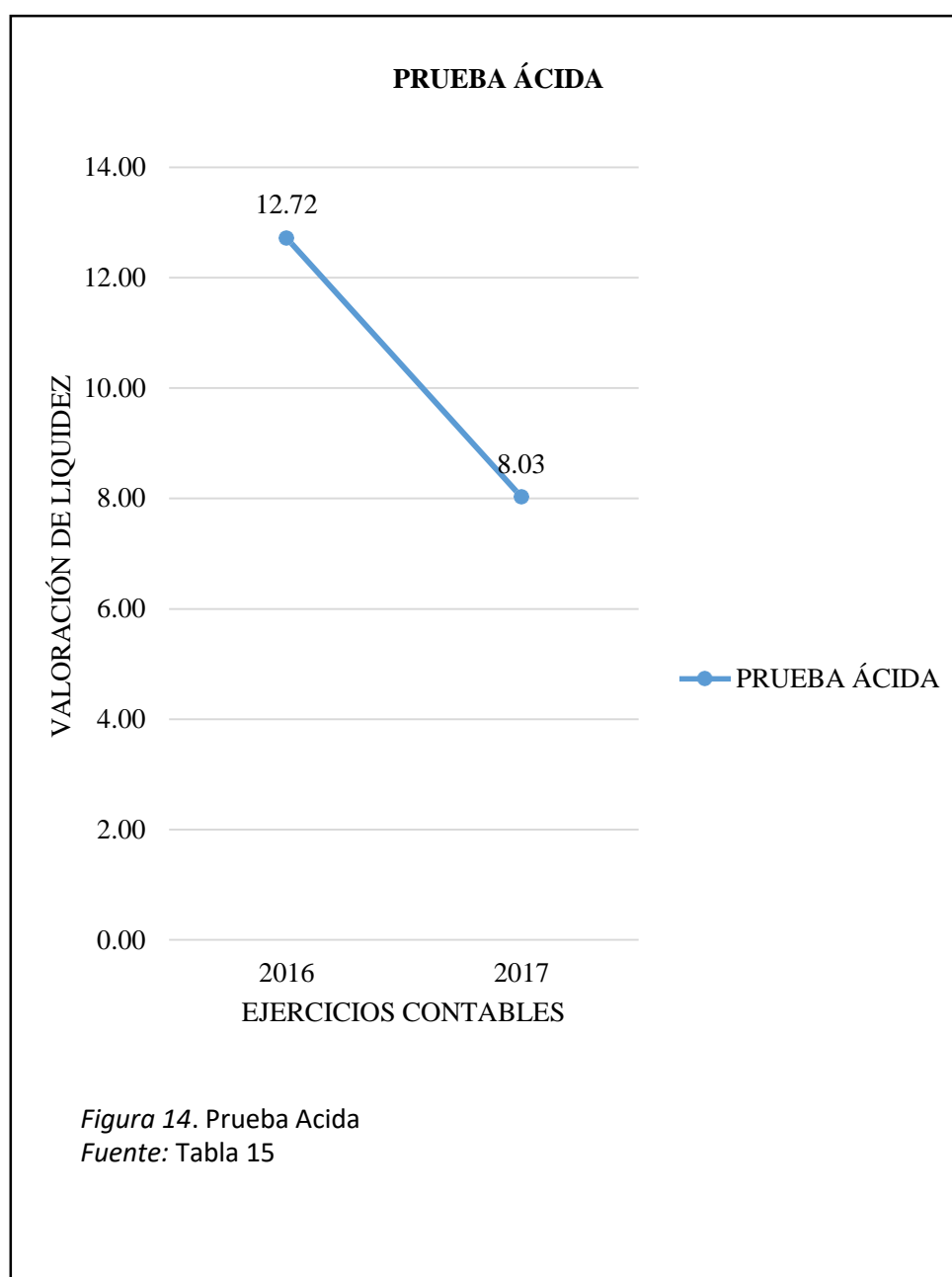
*Fuente:* Estados financieros periodo 2016 y 2017 de la empresa T Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca



**Tabla 15**  
Prueba ácida

Razón Financiera	Fórmula	Año	Resultado
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Existencias - Servicios Contratados Por Anticipado) / Pasivo Corriente	2017	8.03
		2016	12.72

Fuente: Estados financieros periodo 2015, 2016 y 2017 de la empresa T Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

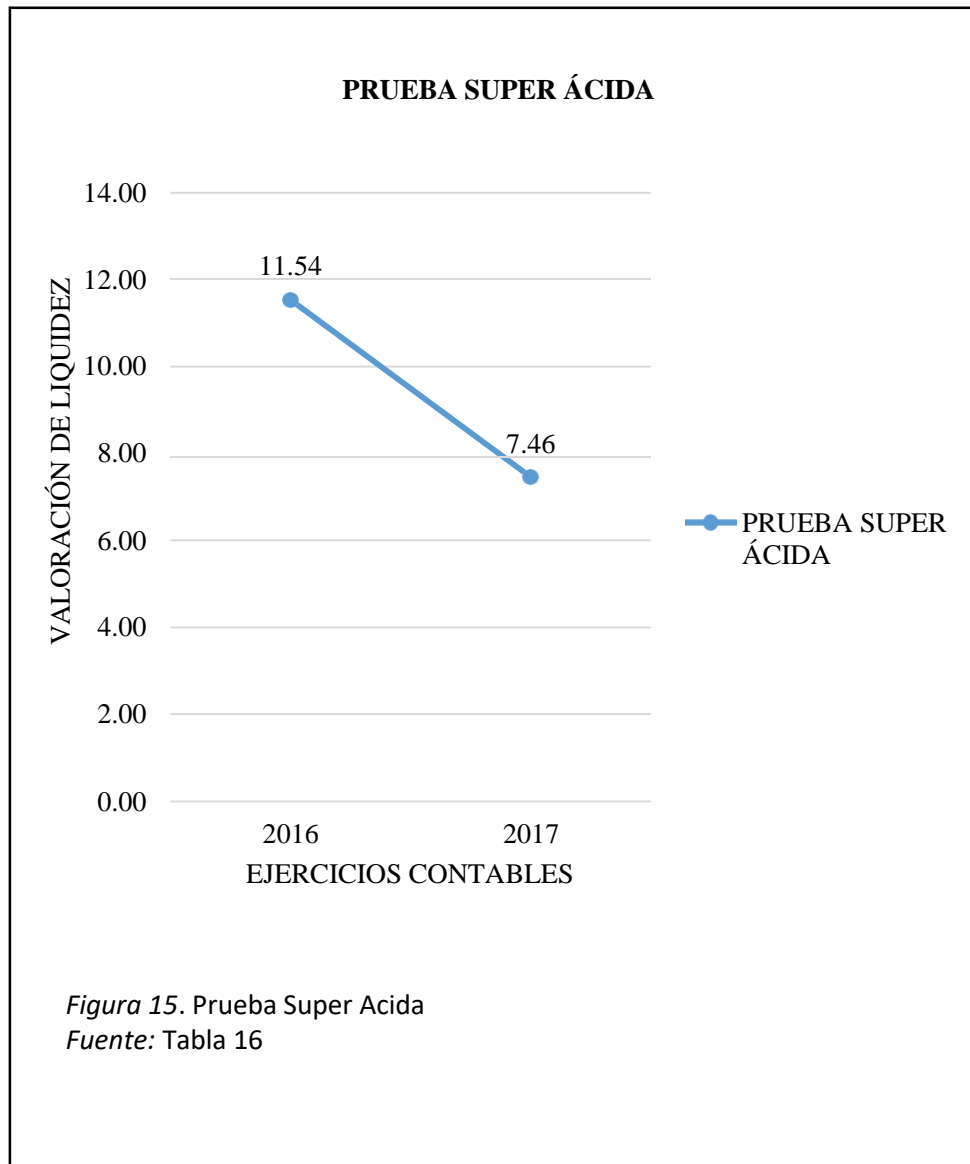


**Tabla 16**

*Prueba súper ácida o Prueba Defensiva*

RAZÓN	FÓRMULA	AÑO	RESULTADO
<b>FINANCIERA</b>			
Prueba Súper Ácida	Efectivo Y Eq. De Efectivo/Pasivo Corriente	2017	7.46
		2016	11.54

*Fuente:* Estados financieros periodo 2015, 2016 y 2017 de la empresa T Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca

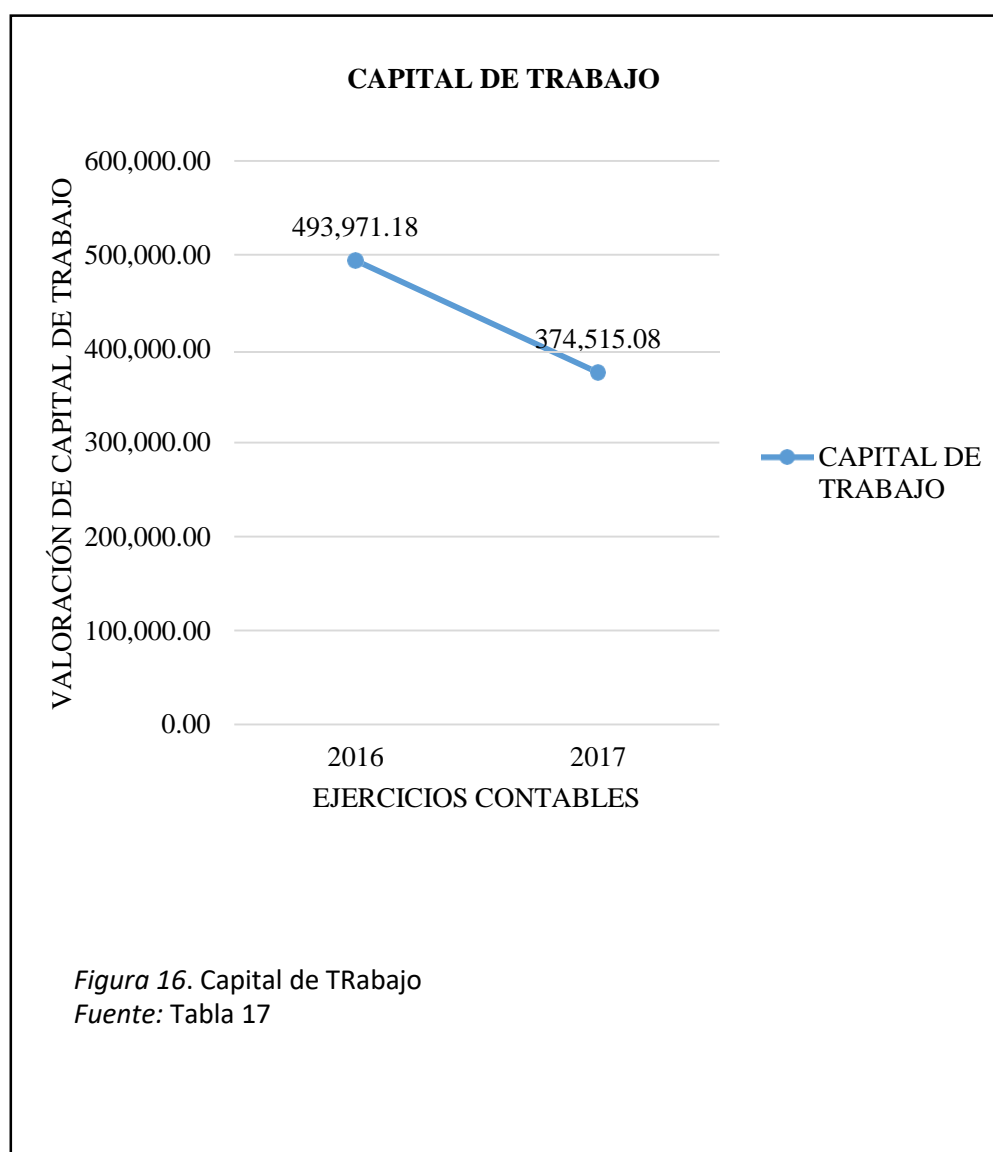


**Tabla 17**

*Prueba capital de trabajo*

Razón financiera	Fórmula	Año	Resultado
Prueba capital de trabajo	Activo corriente - pasivo corriente	2017	374,515.08
		2016	493,971.18

*Fuente:* Estados financieros periodo 2015, 2016 y 2017 de la empresa T Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca



**Tabla 18***Análisis de relación de variables*

		<b>Correlaciones</b>	
		Estrategias de recuperación de cartera	Liquidez
Estrategias de recuperación de cartera	Correlación de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	12	12
Liquidez	Correlación de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	12	12

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La escala para el análisis de la correlación ha sido el siguiente:

Rango Relación:

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Como se observa en los resultados, a través del análisis de correlación, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,800\*\*, es decir, se tiene una relación entre fuerte y perfecta entre las estrategias de recuperación de cartera y liquidez, donde se tiene un nivel de Sig. (bilateral) de 0,002. En este sentido, puede decir que si existe correlación entre las estrategias de recuperación de cartera y liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017.

Por tanto, se prueba la hipótesis:  $H_i: p \neq 0$  (Existe relación): Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017.

# **CAPITULO IV**

## **DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

##### **Objetivo 1: Diagnosticar los factores influyentes en la recuperación de cartera vencida de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca**

Luego de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L, se determinó que los factores influyentes en la recuperación de la cartera vencida son: las políticas de recuperación de cartera, que según el 17% de los encuestados si existen en la empresa, un 8% es indiferente, un 58% está en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo (Tabla 2); en relación a si en la empresa existe personal responsable destinado a la recuperación de la cartera vencida, el 17% de los encuestados afirmaron estar en acuerdo, un 50% está en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 3); en relación a si considera que las políticas y normas actuales de cobranza de la empresa Diva Trans Express EIRL garantizan el cumplimiento del pago de los servicios que presta en el mercado, el 17% de los encuestados es indiferente, un 50% está en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 4); en relación a si considera que en la empresa Diva Trans Express EIRL se cumplen las políticas de cobro de las cuentas por cobrar, el 42% está en acuerdo, un 41% está en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo (Tabla 5); en relación a si en la empresa Diva Trans Express EIRL se realiza un reporte periódico de las cuentas vencidas para priorizar su cobranza, el 17% está en acuerdo, un 17% es indiferente, un 33% está en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 6).

Los factores influyentes en la recuperación de la cartera vencida en la empresa Diva Trans Express E.I.R.L son: las políticas y lineamientos establecidos en el área para recuperar cuentas vencidas, la asignación de un responsable directo de la recuperación de la cartera vencida, las políticas de cobranza, y la existencia de un reporte periódico del área.

Los resultados obtenidos se corroboran con Leon, Lozano y Segura (2017), en su estudio sobre las estrategias de mejoramiento para el control de la cartera vencida, donde manifiestan que existen factores que influyen directamente en la cartera vencida de una empresa, y en primer lugar se encuentra la falta de



cumplimiento de las políticas de entrega de créditos y de cobranza, las cuales al no cumplirse influyen en el aumento del nivel de morosidad y la falta de liquidez en la empresa.

Así mismo, los resultados se respaldan en la teoría de Escribano (2014) quien afirma que las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales perdidas de las correspondientes cuentas por cobrar, las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito.

## **Objetivo 2: Analizar el nivel de liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca.**

En el análisis de liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca, se logró obtener como resultado de los ratios de liquidez que, respecto al análisis de liquidez corriente, presentada en la tabla 14 y figura 13, muestra que la empresa posee la mayor capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, pues la liquidez para los ejercicios 2016 y 2017 fue favorable representada por el índice de 13.56 y 8.75 para cada periodo respectivamente. Es decir, por cada sol de deuda a corto plazo, la empresa cuenta 8.75 y 13.56 para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo para cada periodo respectivamente. Sin embargo, la empresa posee activos circulantes ociosos, ya que la razón corriente para los periodos es mayor a 2.

En cuanto a la prueba ácida, los resultados de la tabla 15 y figura 14, dan a conocer que la empresa, durante el periodo 2016, tuvo 12.72 por cada sol de deuda, mientras que en el 2017 fue de 8.03. Respecto a la prueba súper ácida o prueba defensiva los resultados de la tabla 16 y figura 15, dan a conocer que la empresa, al tomar en cuenta sólo el efectivo y equivalente de efectivo sigue teniendo la mayor

capacidad de hacer frente a cada S/ 1.00 de sus obligaciones de corto plazo. Siendo así para los años 2016 y 2017 representan un índice de 11.54 y 7.46 respectivamente.

Teniendo en cuenta la prueba de capital de trabajo, el análisis presentado en la tabla 17 y figura 15, muestran que la empresa cuenta con capital propio; siendo S/ 374,515.08 en el año 2017 y S/ 493,971.18 en el año 2016, por lo que el capital de trabajo se encuentra invertido en existencias.

Los resultados obtenidos demuestran que, durante los años evaluados 2016 y 2017 la empresa se mantuvo solvente con buena liquidez, es decir, mantuvo un adecuado manejo de la capacidad de pago de las obligaciones en el corto plazo.

Estos resultados se corroboran con Leon (2013), quien realizó un estudio sobre un plan estratégico y la liquidez, donde encontró resultados similares, afirmando que cuando la entidad posee una adecuada capacidad de pago en el corto plazo, logra responder en el momento oportuno a sus obligaciones financieras, reduciendo su nivel de endeudamiento y demostrando una mejor gestión financiera.

Los resultados encontrados también se fundamentan en la teoría de Rubio (2015) quien afirma que la liquidez es la capacidad de una empresa para obtener dinero en efectivo y de esta forma hacer frente a sus obligaciones o deudas de corto plazo, la liquidez permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo.

### **Objetivo 3: Estimar la incidencia de las estrategias de recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca.**

Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario y el análisis de la liquidez de la empresa, demuestran que las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez, pues según los encuestados anteriormente la empresa gestionaba mejor sus cuentas impagas y las recuperaba en el corto plazo, sin embargo en el presente año, las políticas y lineamientos, así como las estrategias de recuperación de cartera vencida fueron escasas, incidiendo de manera negativa en la liquidez de la empresa.

Así mismo, Como se observa en los resultados, a través del análisis de correlación, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,800\*\*, es

decir, se tiene una relación entre fuerte y perfecta de las variables. Por tanto, se prueba la hipótesis:  $H_1: \rho \neq 0$  (Existe relación): Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017

Los resultados obtenidos se corroboran con Pérez y Tafur (2015), en su estudio sobre los procedimientos y la evaluación de la cartera de clientes, donde manifiestan que existe relación entre las estrategias de recuperación de cartera vencida y liquidez empresarial, en función a que cuando no se controla las cuentas impagas la liquidez de la empresa se ve afectada, quizás la empresa pueda seguir siendo líquida pero en relación a periodos anteriores tendrá una tendencia negativa.

Así mismo los resultados obtenidos se corroboran con Rubio (2015) que se refiere a la liquidez como la capacidad de un inversor de negociar rápidamente las cantidades deseadas a precios razonables, de acuerdo con las condiciones subyacentes de oferta y demanda, y que depende del manejo y gestión del efectivo, por ello es que guarda relación con las cuentas por cobrar y por pagar, y además la capacidad de la empresa para gestionar su cartera de cuentas impagas, con el fin de asegurar la operatividad diaria de la empresa.

# **CAPITULO V**

## **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

Los factores influyentes en la recuperación de la cartera vencida en la empresa Diva Trans Express E.I.R.L son: en primer lugar, las políticas y lineamientos establecidos en el área para recuperar cuentas vencidas, que según un 75% de los encuestados no existen en la empresa; otro factor es la asignación de un responsable directo de la recuperación de la cartera vencida, donde un 83% de los trabajadores afirmaron que no se delega un responsable para dar seguimiento a las cartera vencida, un tercer factor es las políticas de cobranza, que según el 58% de los trabajadores no se cumplen, por ello existe un gran nivel de morosidad, un último factor identificado es la existencia de un reporte periódico del área, el cual según un 66% de los trabajadores no existe, en resumen los factores que influyen en la recuperación de la cartera vencida se gestionan de forma deficiente, influyendo en el incremento del nivel de morosidad de cuentas impagas.

El análisis de los ratios de liquidez en la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca, demuestran que respecto al periodo anterior, en el año 2017 se redujo el nivel de liquidez de la empresa, respecto a la liquidez corriente, la empresa por cada sol de deuda en el 2017 tuvo 8.75 para solventarla, es decir, la empresa tiene activos circulantes ociosas ya que este índice es superior a 2; además la liquidez súper acida indica que la empresa paso de un índice de 11.54 a 7.46, a pesar que estos resultados demuestran que la empresa tiene liquidez, existe un decrecimiento en relación al año anterior, lo que evidencia que hay deficiencias en el manejo de las cuentas durante el presente año.

Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez, pues según los encuestados anteriormente la empresa gestionaba mejor sus cuentas impagas y las recuperaba en el corto plazo, sin embargo, en el presente año, las políticas y lineamientos, así como las estrategias de recuperación de cartera vencida fueron escasas, incidiendo de manera negativa en la liquidez de la empresa. Así mismo, a través del análisis de correlación, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,800\*\*, es decir, se tiene una relación entre fuerte y perfecta de las variables. Por tanto, se prueba la hipótesis:  $H_1: \rho \neq 0$  (Existe relación): Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017.



# **CAPITULO VI**

## **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la gerencia general y jefe del área de recuperación de cartera vencida de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L, realizar el rediseño de las políticas de control y gestión de la cartera vencida, asignar un responsable para el seguimiento de cada cuenta impaga y exigir a todo el personal cumplir con los requisitos para la otorgación de cuentas al crédito y de las políticas de cobranza, además se recomienda formar equipos de trabajo en el área y designar un porcentaje de cuentas que se deben recuperar en un plazo determinado.

A la gerencia general de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca, considerar mejorar la gestión del efectivo, realizando inversiones en mejoras internas de la empresa, aprovechando que actualmente aún mantiene un adecuado nivel de liquidez, sin embargo, también se recomienda reducir los activos circulantes ociosos, pues deben aprovecharse para mejorar las ventas y ampliar el número de unidades de transporte de la empresa.

A la gerencia general de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L considerar los resultados del estudio, para lograr mejorar la gestión de la recuperación de cartera mediante el uso de estrategias, como otorgar beneficios a clientes que cumplen sus pagos, e incentivar el pago con notificaciones periódicas. También se recomienda considerar los factores identificados en el estudio que influyen en las estrategias de recuperación de cartera para generar un mayor nivel de liquidez.



## REFERENCIAS

- Aldazabal, D. (2017). *La imparable transformación del transporte y la logística*. Obtenido de <https://transvolando.es/transformacion-transporte-logistica/>
- Améndola, V. (2017). *Riesgo de liquidez de las empresas peruanas es menor, pero sigue siendo alto: Moody's*. Obtenido de <https://lta.reuters.com/article/companyNews/idLTAL1N1I61L3>
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagador. Manual de credit management para conceder credito a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Castillo, L. (2014). *El proceso de inyección, circulación y retiro de la liquidez*. Madrid: EAE Ediciones.
- Cespedes, L. (2015). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD -EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO • CAJAMARCA: UNA PROPUESTA DE POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA DISMINUIRLA*. cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dominguez, A. (2017). *¿Mi empresa necesita un departamento de Gestiones y Cobranzas? Importancia del departamento de cobranza en las empresas*. Obtenido de <http://ccc-sa.com/2018/02/23/importancia-del-area-cobranza-las-empresas/>
- Escribano, G. (2014). *Gestión Financiera. Administración y finanzas* (3era ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Fernández, K. (2015). *Algunas opciones para superar la falta de liquidez en tu empresa*. Obtenido de <https://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/alternativas-superar-falta-liquidez-tu-empresa-noticia-364582>
- Florillo, C., Goslin, D., & Chamasrour, V. (2014). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis en México*. Obtenido de

[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Fortuño, M. (2017). *La importancia de la liquidez en una empresa*. Obtenido de <https://www.euribor.com.es/bolsa/la-importancia-de-la-liquidez-en-una-empresa/>

Galvez, K. (2016). *Incidencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa de transporte Transpesa S.A.C. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/96748>

Garcia, D., Traba, Y., & Rodriguez, S. (2015). *Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar* (4ta ed.). Madrid: Editorial Academica Española,.

Gonzáles, A. (2014). *Liquidez, Volatilidad estocástica y saltos*. Madrid: Ediciones Publican. Obtenido de Ediciones Publican

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Ediciones Mc Graw Grill.

Leon , J. (2013). *Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito*. tesis pregrado, ecuador.

Leon, A., Lozano , E., & Segura , E. (2017). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA CONTROL DE CARTERA VENCIDA DE BIMBO DE COLOMBIA S.A.* tesis postgrado , colombia. Obtenido de [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5344/UVD-TGF\\_LeonCastilloFelipe\\_2017.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5344/UVD-TGF_LeonCastilloFelipe_2017.pdf?sequence=1)

LUCERO, S. (2013). *SISTEMA DE COBRO Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO PARA LA EMPRESA PROFEMAC DE LA CIUDAD DE TULCAN, ECUADOR*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Melendez, M. (2017). *LA IMPORTANCIA DE LA RÁPIDA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL EN UNA EMPRESA*. Obtenido de

<https://profitline.com.co/la-importancia-la-rapida-recuperacion-la-cartera-comercial-una-empresa/>

Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración financiera*. México D.F: Grupo Editorial Patria.

Moreno, J. (2016). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa* (5ta ed.). México D.F: Grupo Editorial Patria.

Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>

Núñez, L. (2016). *Finanzas 1: Contabilidad, planeación y administración financiera*. México D.F: Ediciones del Instituto Mexicano de contadores públicos.

Pérez, E., & Tafur, R. (2015). *ROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CLIENTES PARA MEJORAR LA GESTIÓN CREDITICIA DE “REPUESTOS Y ACCESORIOS CASTILLO S.R.L.” TRUJILLO – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1484>

Pérez, H. (2013). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/128253>

Polo, N. (2016). *Empresa de transportes Sanchez Polo del Ecuador, Caso de éxito en el manejo integral de carga*. Obtenido de <http://tspecuador.com/nuestra-empresa.html>

Rocafort, A., & Ferrer, V. (2014). *Contabilidad de costes* (2da ed.). Barcelona: PROFIT Editorial.

Rubio, P. (2015). *Manual de Análisis Financieros*. Madrid: ECOE Ediciones.

Venegas, B., & Carrión, L. (2014). *Análisis de liquidez y su importancia en la empresa comercial caso práctico: Comercial Importadora Román Cia. Ltda*. Obtenido de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:123456789-14047/Description#tabnav>

Villanueva, M. (2017). *Caso de éxito, Otem Peru SAC. Negocio de transporte de cargas por carretera.* Obtenido de [http://otemperu.com.pe/nosotros/especialistas/en\\_soluciones\\_de\\_ingenieria\\_en\\_transporte/pdf](http://otemperu.com.pe/nosotros/especialistas/en_soluciones_de_ingenieria_en_transporte/pdf)

# **ANEXOS**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
¿De qué manera las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017	<b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de las estrategias de recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017	Hi: $p \neq 0$ (Existe relación): Las estrategias de recuperación de cartera vencida inciden en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca 2017	Variable Independiente: Estrategias de recuperación de cartera vencida	Cuentas por cobrar	Importes pendientes de cobro	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
				Crédito	Requisitos para la otorgación de créditos	
					Tiempo de cierre del compromiso de pago	
	Función del crédito		Volumen de las ventas	Técnica: Análisis documental  Instrumento: Hoja de registro - Análisis de los EE.FF		
	Variable Dependiente: Liquidez		Ratio de liquidez corriente		$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
			Ratio de liquidez severa o prueba acida		$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad		$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Caja y Banco}}{\text{Pasivo Corriente}}$				

	<p>Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca.</p> <p>Estimar la incidencia de un plan de recuperación de cartera en la liquidez de la empresa Diva Trans Express E.I.R.L. Cajamarca</p>			<p>Capital de trabajo</p>	<p><i>Capital de Trabajo</i>  <i>= Activo Corriente</i>  <i>- Pasivo Corriente</i></p>	
--	---	--	--	---------------------------	--	--

**ANEXO 02: ENCUESTA**  
**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIVA**  
**TRANS EXPRESS E.I.R.L. CAJAMARCA**

**Instrucciones:** Lea con cuidado cada una de las preguntas establecidas y responda marcado con un aspa la alternativa que usted crea conveniente considerando lo siguiente:

TA: Total Acuerdo

A: Acuerdo

I: Indiferente

D: Desacuerdo

TD: Total Desacuerdo

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existen políticas que definen la recuperación de la cartera vencida?					
2	¿En la empresa Diva Trans Express EIRL existe personal responsable destinado a la recuperación de la cartera vencida?					
3	¿Considera usted que las políticas y normas actuales de cobranza de la empresa Diva Trans Express EIRL garantizan el cumplimiento del pago de los servicios que presta en el mercado?					
4	¿Considera usted que en la empresa Diva Trans Express EIRL se cumplen las políticas de cobro de las cuentas por cobrar?					
5	¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se realiza un reporte periódico de las cuentas vencidas para priorizar su cobranza?					
6	¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se realiza la actualización de los datos de los clientes, para optimizar la cobranza?					
7	¿Considera usted que la empresa Diva Trans Express EIRL realiza una adecuada gestión en el proceso de recuperación de la cartera vencida?					
8	¿En la empresa Diva Trans Express EIRL se otorga facilidades de pago a los clientes que tienen pagos vencidos?					
9	¿Conoce usted si en alguna ocasión la empresa Diva Trans Express EIRL presentó inconvenientes para cumplir con sus obligaciones internas (pagos a trabajadores) y externas (pagos a proveedores, bancos, etc.)?					
10	¿Considera usted que producto del incremento de las cuentas por cobrar, la empresa carece de liquidez en el corto plazo?					



<b>11</b>	¿Está usted de acuerdo en que la empresa, necesita rediseñar sus políticas de recuperación de cartera para mejorar su nivel de liquidez?					
<b>12</b>	¿En la empresa existen metas y objetivos definidos para la recuperación de cartera vencida?					

**ANEXO 03: HOJA DE REGISTRO DE EE.FF**

**FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL" (1)**

**EJERCICIO:**

**RUC:**

**APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:**

	<b>EJERCICIO O PERIODO</b>
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos	
Valores Negociables	
Cuentas por Cobrar Comerciales	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Cobrar	
Existencias	
Gastos Pagados por Anticipado	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	
<b>CORRIENTE</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	

	<b>EJERCICIO O PERIODO</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Sobregiros y Pagarés Bancarios	
Cuentas por Pagar Comerciales	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Otras Cuentas por Pagar	
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
<b>TOTAL PASIVO</b>	
<b>CORRIENTE</b>	
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Ingresos Diferidos	

Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Inversiones Permanentes	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)	
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo	
Otros Activos	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>ACTIVO</b>	<b>TOTAL</b>

Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>TOTAL PASIVO</b>	
Contingencias	
Interés minoritario	
<b>PATRIMONIO NETO</b>	
Capital	
Capital Adicional	
Acciones de Inversión	
Excedentes de Revaluación	
Reservas Legales	
Otras Reservas	
Resultados Acumulados	
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	

## ANEXO 04: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Figura: *Análisis Alfa De Cronbach*

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos U

Resultado  
Log  
Análisis de fiabilidad  
Título  
Notas  
Conjunto de datos  
Escala: TODAS LAS VARIABLES  
Título  
Resumen de  
Estadísticos

**RELIABILITY**  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Análisis de fiabilidad**  
[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	12	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	12

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

77

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 77 de 79
--	--	---

Yo OLINDA FLOR HERRERA TEJADA, identificado con DNI N°41234700, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIVA TRANS EXPRESS E.I.R.L. CAJAMARCA 2017 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: N° 41234700

FECHA: 04 de Agosto del 2018



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, FAILOC PISCAYA, Dante, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Herrera Tejada, Olinda Flor, titulada: "ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIVA TRANS EXPRESS EIRL CAJAMARCA 2017", constato que la misma tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de agosto de 2018



Mgr. FAILOC PISCOYA DANTE ROBERTO  
DNI:16481873



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**BACH. HERRERA TEJADA OLINDA FLOR**

INFORME TÍTULADO:

**ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIVA TRANS EXPRESS  
E.I.R.L. CAJAMARCA 2017**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN