



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA

CERVECERIA BARBARIAN S.A.C

LURIGANCHO – 2015”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

MARÍA LUISA LUYO DÍAZ

ASESOR:

Dr. HILARIO CHIPANA CHIPANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA - PERÚ

2016

PAGINAS DEL JURADO

Aprobado por:

**DR. HILARIO CHIPANA CHIPANA
PRESIDENTE**

**MG. NADIA TERRONES TORIBIO
SECRETARIO**

**C.P.C. LILIAN NANCY CAMPOS HUAMAN
VOCAL**

A mi hijo

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Dr. Hilario Chipana, por su paciencia, y cada uno de sus lecciones en clase.

A mi hijo Imanol por ser mi motor y motivo, a Miguel por enseñarme a ser fuerte; a mis padres Julia y Pablo por su apoyo incondicional, a mis primas Mariela, Milagros, Pilar por la amistad y el apoyo durante los cinco años en la universidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, MARIA LUISA LUYO DIAZ, con DNI 44139650, estudiante de la carrera de Contabilidad perteneciente a la escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada Cesar Vallejo, declaro que la tesis “Gestión de Cobranzas y La Liquidez de la empresa Cervecería Barbarian S.A.C Lurigancho – 2016.” Ha sido desarrollada con una investigación exhaustiva, respetando los derechos de terceros, las fuentes de cada autor se encuentra citada en la bibliografía.

Declaro bajo juramento que este trabajo es de mi autoría y me responsabilizo del contenido ante cualquier falsedad, me someto a las normas académicas establecidas de la universidad.

Lima 30 de Junio 2016

María Luisa Luyo Díaz

PRESENTACIÓN

Señores del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Privada Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis “Gestión de Cobranzas y La Liquidez de la empresa Cervecería Barbarian S.A.C Lurigancho – 2016.” Con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de Gestión de Cobranzas y Liquidez de la empresa Cervecería Barbarian S.A.C Lurigancho – 2016. Para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Esperando efectuar con los requisitos para la aprobación.

ÍNDICE

	Pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema mapa	19
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justificación del estudio mapa	35
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos.....	37
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización.....	39
2.3 Población y muestra.....	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos.....	42
2.6 Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59

ANEXOS

<input type="checkbox"/> Anexo 01: Proceso De Gestión de Cobranza	64
<input type="checkbox"/> Anexo 02: Instrumentos	65
<input type="checkbox"/> Anexo 03: Validación de los instrumentos	68
<input type="checkbox"/> Anexo 04: Matriz de consistencia	72

□ **Índice de Tablas:**

Tabla 01: Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 02: Validadores.....	41
Tabla 03: Normalidad variables.....	50
Tabla 04: Resumen Dimension01 variable 02.....	50
Tabla 05: Normalidad Dimension01variable 02.....	50
Tabla 06: Resumen Dimension02 variable 02.....	51
Tabla 07: Normalidad Dimension02 variable 02.....	50
Tabla 08: Resumen Dimension03 variable 02.....	52
Tabla 09: Normalidad Dimension03 variable 02.....	52
Tabla 10: Hipótesis General.....	53
Tabla 11: Hipótesis Especifica 01.....	54
Tabla 12: Hipótesis Especifica 02.....	55
Tabla 13:Hipotesis Especifica 03.....	56

□ **Gráficos**

Gráfico 02 Gestión de Cobranza y Liquidez.....	44
Gráfico 03 Selección y Capacitación al Personal.....	45
Gráfico 04 Implementación de Estrategias de Cobranza.....	46
Gráfico 05 Sistema de Información del Cliente.....	46
Gráfico 06 Cuenta de Cobranza dudosa.....	47
Gráfico 07 Riesgo de Liquidez.....	48
Gráfico 08 Factoring.....	48
Gráfico 09 Normalidad variables.....	50
Gráfico 10 Normalidad Dimension01 variable 02.....	51
Gráfico 11 Normalidad Dimension02 variable 02.....	51
Gráfico 12 Normalidad Dimension03 variable 02.....	53
Gráfico 13 En el proceso de selección de han considerado sus habilidades.....	73
Gráfico 14 Durante el proceso de selección evaluaron sus conocimientos.....	73
Gráfico 15 En el proceso de selección evaluaron actitudes Personales.....	74
Gráfico 16 Elegido el postulante idóneo, se le informa de los objetivos de la empresa.....	75
Gráfico 17 La capacitación constante garantiza el éxito en la recuperación de los créditos.....	75
Gráfico 18 Se cuenta con un Sistema de Incentivos para el personal...	76
Gráfico 19 La elaboración de programas permite vigilar que se cumpla las metas de cobranza mensuales.....	77
Gráfico 20 Tienen reuniones para conocer el avance del proceso de cobros.....	77
Gráfico 21 Las reuniones permiten conocer las opiniones en conjunto.....	78
Gráfico 22 Se fortalece el trabajo en equipo para aumentar la eficacia de los resultados.....	79
Gráfico 23 El análisis de crédito permite obtener información clave y de calidad del cliente	79

Gráfico 24 La información de datos personales, teléfono dirección al cliente, permitirá hacer el seguimiento de cobro.....	80
Gráfico 25 Se informa al cliente sobre sus costos y gastos de cobranza	80
Gráfico 26 Las condiciones de pago representan los acuerdos habituales establecidos para otorgar el crédito.....	81
Gráfico 27e solicita al cliente garantías de pago.....	81
Gráfico 28 Se trata las quejas y reclamos oportunamente.....	82
Gráfico 29 Se evalúa el proceder del cliente desde la primera operación crediticia.....	82
Gráfico 30 El historial almacenado en un Sistema Informático permite monitorear al cliente.....	83
Gráfico 31 El reporte constante da a conocer el status del cliente.....	83
Gráfico 32 La segmentación por cliente permite conocer la causa del atraso de pago.....	84
Gráfico 33 La situación financiera del cliente permitirá evaluar el crédito	85
Gráfico 34 El refuerzo como: descuentos, capacitaciones, obsequios etc motiva al pago puntual del cliente.....	85
Gráfico 35 Las alternativas de pago facilitar realizar la cobranza.....	86
Gráfico 36 Existen cuentas incobrables o de difícil recuperación	87
Gráfico 37 Se demuestra la existencia de dificultad financiera del deudor mediante análisis periódicos.....	87
Gráfico 38 Se demuestra la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro.....	88
Gráfico 39 La evaluación de las cuentas bancarias del cliente garantiza el pago antes de exceder los 12 meses.....	89
Gráfico 40 Las referencias comerciales permitirán mantener el créditos	89
Gráfico 41 La última declaración fiscal permite asegurar el pago de la Deuda.....	90
Gráfico 42 Se envía carta notarial al cliente cuando surge la demora de pago, como medida decisiva.....	90
Gráfico 43 El proceso mecanizado de documentación permite iniciar la cobranza judicial	91
Gráfico 44 Los procedimientos judiciales de Cobranza	

impiden dar crédito.....	91
Gráfico 45 Los saldos de las cuentas por cobrar, permiten conocer el último status del cliente.....	92
Gráfico 46 El registro contable en el sistema las cobranzas, permitirá emitir los reportes actualizados.....	93
Gráfico 47 Los Estados Financieros mensuales, facilitara conocer la situación financiera de la empresa.....	93
Gráfico 48 Aumenta la liquidez si se ofrece un incentivo por cobros adelantado.....	94
Gráfico 49 Para conocer la gestión económica se utiliza los ratios Financieros	94
Gráfico 50 Los descuentos por pronto pago son para clientes como Buen Pagador.....	95
Gráfico 51 La renovación de condiciones de crédito permite un mejor control de cobranza-.....	95
Gráfico 52 Se controla el riesgo de Liquidez, si se mide periódicamente	96
Gráfico 53 La empresa cuenta con un adecuado proceso de identificación del riesgo de liquidez.....	96
Gráfico 54 Se reporta el proceso de control del riesgo de liquidez.....	97
Gráfico 55 La empresa dispone de un plan de financiación contingente ante un déficit de liquidez.....	98
Gráfico 56 Debe utilizar la empresa el factoring como alternativa de financiamiento.....	98
Gráfico 57 El factoring mejora el recupero de la cartera de clientes Morosos.....	99
Gráfico 58 El factoring permite obtener dinero inmediato y mejorar la liquidez.....	100

RESUMEN

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias. En el primer capítulo se describe la Realidad Problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas, Formulación del problema, Justificación del estudio mapa, Hipótesis

Objetivos, siendo el objetivo general Determinar la relación de la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Cervecería Barbarian S.A.C Lurigancho – 2015. Teniendo como variables la Gestión de cobranzas y la Liquidez. En el segundo capítulo se desarrolla el diseño de investigación, Variables, operacionalización, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos

Investigadas desarrollando un enfoque cualitativo, siendo el tipo de investigación básica aplicada, cuyo nivel es correlacional. Se utilizó la población y muestra de 30 colaboradores de la empresa. Se recolecto los datos a través del cuestionario que estaba compuesto por 46 preguntas, los resultados fueron evaluados con ayuda del programa SPS 21 el cual permitió procesar la información y se obtuvo como resultados y conclusión la existencia de relación para las dos variables

PALABRAS CLAVES: Cobranza, Liquidez.

ABSTRACT

This research is divided into seven chapters: introduction method results discussion conclusions recommendations references. In the first chapter Problematic Reality, previous work related theories, formulation of the problem, the study Justification map, described Hypothesis

Objectives, with the overall objective to determine the relationship of collection management and liquidity of the company Brewery Barbarian S.A.C Lurigancho - 2015. Having as variables collection management and liquidity. In the second chapter the research design, variables, operationalization, Population and sample, techniques and data collection instruments, validity and reliability, data analysis methods, ethical aspects develops

You investigated developing a qualitative approach, being the type of applied basic research, whose level is correlational. population and sample of 30 company employees was used. data through the questionnaire consisted of 46 questions was collected, the results were evaluated using the SPS 21 program which allowed and process information obtained as results and conclusion regarding the existence of the two variables for

KEYWORDS: Collection, Liquidity.