



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full

Motor's S.C.R.L – Bagua-2018

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

AUTORA:

Br. Marjhuly Pisco Coronel (ORCID: 0000-0002-9178-9216)

ASESORA:

Mg. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen (ORCID: 0000- 0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A DIOS.

Por la vida, la salud, la paciencia para continuar y no rendirme; permitirme llegar hasta este punto importante y lograr así una de mis metas, además de su inmenso amor y bondad.

A MI FAMILIA.

Por haberme apoyado en todo momento, su paciencia, por sus consejos y ánimos que me ha infundado siempre, por el valor y la motivación constante, y sobre todo su cálido cariño y amor.

A MIS AMIGOS.

Que en el proceso nos hemos venido apoyando mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos: Miriam Abad, Geremildo Wajai, Vanessa Garay por haberme instruido y ayudado en este trabajo, y por último Mary Carmen por haberme animado moralmente.

Marjhuly

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios por sus bendiciones, por estar conmigo en cada paso y guiarme, ser el apoyo incondicional y mi fortaleza en aquellas situaciones difíciles.

Gracias a mis padres: Edilberto Pisco y Maribel Coronel, por ser los principales pilares de mis sueños, por confiar y creer en mí que lo iba a lograr, por los principios y valores que me han inculcado.

De igual manera mis agradecimientos a la universidad César Vallejo, a toda la Facultad de Contabilidad, a mis asesores, la Mg. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz, Mg. Salazar Asalde Abel y el Mg. Ferre López Diego, quienes, con la enseñanza de sus valiosos conocimientos, hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

La autora

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marjhuly Pisco Coronel , identificado con DNI N°: 48023720 en cumplimiento a las normas actuales del reglamentos de grados y títulos de la Universidad Cesar vallejo, facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad ,declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L-Bagua, 2018" , es de mi autoria , por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo Julio del 2019



Marjhuly Pisco Coronel
DNI N°48023720

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de la investigación	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimientos:	22
2.6 Métodos de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47
Acta de aprobación de originalidad de tesis	71
Reporte de Turnitin	72
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	73
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	74

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L – Bagua-2018”, tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo y correlacional con un diseño no experimental; la población estuvo representada por los 3 colaboradores de la empresa y la muestra estuvo conformada por 1 Gerente, 1 administrador y 1 jefe de área de Cobranzas, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y guía documental.

La gestión de cobranza incidió en la liquidez de la empresa, ya que el coeficiente fue de 0,99, validándose así la hipótesis de estudio; se obtuvo que la gestión de cobranza fue deficiente.

La gestión ha sido deficiente; ya que se identificó que al momento de otorgar las ventas al crédito no se realizó un análisis previo de los riesgos que tendrían que afrontar, la empresa no tenía políticas que regulara el otorgamiento de las ventas al crédito y de su respectiva cobranza, por lo mismo que se tuvieron cuentas calificadas como incobrables; y la liquidez de la empresa fue baja, ocasionándole problemas a la empresa.

Palabras claves: Gestión; Cuentas por cobrar; liquidez; incobrabilidad, ratios financieros.

ABSTRACT

The present research work entitled "Collection Management and its Impact on the Liquidity of the Full Motor's S.C.R.L - Bagua-2018 Spare Parts Company", had as its general objective: To determine how the collection management affects the liquidity of the Repuestos Full Motors's S.C.R.L- Bagua.

The research had a quantitative, explanatory and correlational approach with a non-experimental design; the three collaborators of the company represented the population and the sample consisted of one Manager, 1 administrator and 1 head of Collections area, the instruments used were the questionnaire and documentary record.

The collection management affected the liquidity of the company, since the coefficient was 0,99 that the recovery management was deficient, so the liquidity was low, all validated the study hypothesis.

The management has been deficient; since it was identified that at the time of granting sales to the credit there was no prior analysis of the risks that they would have to face, the company had no policies to regulate the granting of credit sales and their respective collection, therefore that there were accounts classified as uncollectible; and the company's liquidity was low, causing problems for the company.

Keywords: Management; Accounts receivable; liquidity; uncollectibility, financial ratios.

I. INTRODUCCIÓN

Iniciando el estudio bajo el contexto problemático en Argentina, mediante una charla a través del medio de comunicación CIAT mencionó sobre las principales razones por lo que solía darse una mala Gestión en las Cobranzas dentro de una organización es la Falta de Uniformidad. Como se sabe en la actualidad la Gestión de cobros está dada por el cumplimiento de las funciones de los que dirigen a la Empresa, la cobranza se llevó a cabo de la misma manera tanto para un gran evasor como para un contribuyente pequeño que tenga problemas financieros. (Revista CIAT, 2017).

Se debe tomar en cuenta además los perfiles ya sean técnicos o profesionales de los agentes de cobranza que realicen dicha acción, para que así ellos puedan tener acceso inmediato a la perspectiva de los contribuyentes con liquidez. Se recomendó el uso del SCORING (aplicación que ayuda al empleado de banca a tomar decisiones sobre si aprobar o denegar un préstamo) que representa la probabilidad de cobro de los contribuyentes, con el único fin de facilitar el trabajo de los agentes. (Revista CIAT, 2017).

En Brasil, en la revista Administración de Empresas, se acotó que existieron restricciones de reembolso y la liquidez de los activos, por lo cual se realizó un estudio en donde la muestra se conformó por 2 706 fondos de capital durante el periodo 2009 – 2016; en donde se obtuvo que las restricciones de liquidez permitieron a los fondos la explotación de las inversiones menos liquidez en acciones. (Dermeval y Fernández, 2019).

En Colombia, en la revista Empresarial y Laboral se hizo mención que la liquidez fue tan importante para las empresas ya que la falta de ella puede afectar a las personas de distintas maneras. Se mencionó que una de las maneras para realizar la determinación de la liquidez se encontró determinada en la capacidad que tuvieron para la generación de ganancias. Sin embargo, la liquidez de una empresa debe cubrir y hacerles frente a todos los gastos, costos y pagos en los que incurren. A través de la liquidez se determinó el fracaso o éxito de la empresa. (Revista Empresarial y Laboral, 2015).

En Estados Unidos, las políticas de gestión de cuentas a cobrar e incentivos, según investigaciones anteriores han sido deficientes ya que no han logrado la recuperación de las cuentas al 100% en las empresas, según los gerentes de las empresas en estudio, los plazo

de cobranza excedieron los 20 días y el tiempo de pago de las deudas fueron de 15 días; lo mismo que les dificultó a las empresas cumplir con sus obligaciones ya que no tenían liquidez. (Haibo y Yiling, 2018).

En Ucrania, en las empresas de construcción existieron dificultades administrativas en los documentos por coleccionar, dicha eficiencia se evidenció luego de haber realizado un análisis de los últimos cinco años; se encontraron cuentas por cobrar vencidas que pasaron a ser de dudosa cobrabilidad; esto se debió a que no se le realizó un seguimiento a las cuentas, las estrategias de cobranza no fueron óptimas, no se realizó cobranza judicial; además el tiempo de cobranza se encontró en un rango de 20 a 30 días. (Sharov y Dubiei, 2015).

En Estados Unidos, los bancos desempeñaron un eficiente desenvolvimiento para incrementar la economía de naciones emergentes. Transfirieron fondos de las unidades económicas excedentes a las unidades económicas que tienen oportunidades pero carecen de fondos. Creando liquidez a través de este proceso de transformación de riesgos. Para obtener fondos de los depositantes, los bancos deben garantizar que recuperarán su dinero con el acuerdo. Esta capacidad del banco para pagar sus pasivos cuando vencen se conoce como liquidez de fondos. (Muhammad y Gang, 2016).

En Estados Unidos, en un estudio acerca de la liquidez de las empresas; se formularon las siguientes hipótesis: (a) la liquidez del mercado determinó la liquidez de las acciones individuales, (b) la variación de la liquidez dependió del tamaño de la empresa, en donde se aprobaron ambas ya que la liquidez de las empresas, depende del tamaño de la empresa y del factor de liquidez del mercado. (Narayan, Zhang, y Zheng, 2015).

En Estados Unidos, se estudió la dinámica y los factores que impulsaron la liquidez del mercado durante la crisis financiera, la liquidez del mercado se deterioró cuando los mercados bursátiles disminuyeron, lo que implicó una relación positiva entre el mercado y el riesgo de liquidez. La liquidez varió con el tiempo, aumentó durante las caídas del mercado, alcanzó su punto máximo en los principales eventos de crisis y se debilitó con el paso del tiempo. (Rosch y Kaserer, 2016).

En Mexico, la Cobranza consistió en la recuperación de los créditos que una determinada empresa otorgó a los clientes. La empresa puede ser Comercial, Industrial, Prestadora de Servicio o Financiera. Hoy en día la problemática de las empresas fue lograr esta recuperación en un tiempo prudente dentro de lo acordado con los clientes, esto básicamente se debe a la falta de comunicación que existe entre cliente y agente de cobranza, si los directivos estuviesen más al pendiente y les interesara recuperar dichos créditos, actuarían con su mayor esfuerzo con el único fin de cuantificar e identificar los problemas internos y proporcionar alternativas de solución adecuadas. (Revista CEFA, 2015).

Como se sabe bien, generalmente las organizaciones que brindan créditos suelen analizar la capacidad de pago del cliente, a esto se le conoce como políticas de crédito, que es lo que sirve de orientación y guía a los que toman las decisiones en la empresa. (Revista CEFA, 2015).

En Londres, la mayoría de los bancos presentaron problemas de liquidez, por lo cual Brasilea III, comentó que fue de vital importancia que los bancos gestionen un colchón de contingencia de liquidez; el efectivo para los bancos, es el mas costoso de mantener debido al rubro; pero tuvieron un menos costo de ejecución; por lo mismo se recomendó dos métodos paara mantener una cartera de cobertura de liquidez óptima: el primer método fue adquirir más activo y el segundo fue aprovechar la capacidad de contrabalaceo. (Chen y Skoglund, 2014).

En Lima; los ratios de la Liquidez son los que reflejan el rendimiento económico y financiero de la Empresa. La liquidez consiste en la capacidad que posee dicha compañía de convertir sus activos de manera fácil en efectivos y a la vez cumpliría sobre los deberes a plazo a mediático. En la opción de querer adquirir un préstamo en una Institución Financiera lo primero que deberían saber es que ellos analizarán la situación o el estado en el que se encuentra la organización, deberán también determinar si cumplen con todo lo necesario, si sus activos son mayores con el fin de poder subsistir con ello, siendo así dicho pedido no podrá ser denegado. (Diario Gestión, 2018).

Equifax refiere que en la actualidad en nuestro país hay instituciones que aún no tienen estrategias de recuperó dinerario, por lo que da a conocer elementos para lograr un asertivo

proceso de cobranza; el primero de ellos es tener conocimiento del cliente, esto se basa en tener los perfiles adecuados del cliente; el uso de estrategias optimizadas es indispensable para el proceso ya que esto apunta a realizar análisis respectivos sobre nuestros clientes. (Más Finanzas , 2017).

Manejo de punta a punta de los canales de Gestión Internos y Externos, se realizará solo subiendo los niveles de riesgo; conversaciones informadas, tener conocimiento de las gestiones que realizan los clientes para así lograr negociaciones con ellos; cumplimiento de las normativas, tener en cuenta los horarios establecidos y lo que está estipulado en las regulaciones locales; experiencia de cobranza, medir los resultados de productividad, eficiencia y calidad; y por último no se debe omitir el uso de la tecnología ya que es fundamental para incrementar el desempeño de la gestión de cobranzas y así poder elevar la eficiencia de la misma. Con esto se podría conseguir una alta probabilidad de recuperación de aproximadamente 95% de la deuda. (Más Finanzas , 2017).

La liquidez continúa creciendo notablemente a escala Mundial, esto es a pesar de que la Reserva Federal de Estados Unidos ha iniciado un proceso de normalización monetaria, esto debido a las políticas monetarias de importantes bancos centrales. Es por ello que existen probabilidades de que la FED eleve su tasa en junio a 1,25% y un 38% de probabilidades de que la suba a 1,50% en diciembre.

Actualmente la FED administra US\$ 4500 miles de millones en bonos frente a US\$ 1000 miles de millones hace ocho años. La liquidez se canaliza vía programas de compras de activos y termina fluyendo hacia los mercados financieros provocando así una inflación de activos. (Diario El Comercio, 2017).

En Amazonas; el último Informe Final de Resultados de Evaluación de EPS, elaborado por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), ha concluido que 18 empresas de agua y desagüe incurrieron en una causal para el ingreso al régimen de apoyo transitorio, por problemas de solvencia económica-financiera y de sostenibilidad en la prestación de los servicios. De este grupo, 17 tienen causal por solvencia económica-financiera, seis (6) cuentan con causal por sostenibilidad en la prestación de servicios y cinco (5) tienen ambas. (OTASS, 2016).

Ninguna incidió en causal por sostenibilidad en la gestión empresarial. El informe (periodo 2012-2014) recomienda que se priorice el ingreso de las empresas en el siguiente orden: EMAPA Pasco S.A. (Pasco) y EPSSMU S.R.L. (Amazonas), entre otras. Las 18 Entidades Promotoras de Salud propuestas para el ingreso al régimen de apoyo transitorio mantienen deudas con Fonavi, que juntas ascienden a más de S/ 325 millones, considerando únicamente el capital de la deuda directa. EMAPICA, EPSEL y EMPSAPUNO tienen las obligaciones más altas con esta instancia: S/ 64.9 millones, S/ 55.5 millones y S/ 48.8 millones, en cada caso. (OTASS, 2016).

Esto, según el informe, es producto de una elevada estructura de costos operativos, altos gastos de depreciación y una gestión ineficiente que se refleja en gastos excesivos de personal y la débil gestión de cobranzas. Sobre la liquidez corriente, el promedio del total de las EPS se ubicó en 0.88 veces, tras considerar el endeudamiento con Fonavi en el pasivo corriente. EMUSAP (0.09), SEMAPACH (0.19) y EPSSMU (0.23) obtuvieron los niveles mínimos. (OTASS ,2016).

En la empresa Repuestos Full Motor's Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada identificada con N° RUC 20538922723 dedicada a la comercialización de repuestos, piezas y accesorios para motos y motocicletas, inicio sus operaciones el 01 de octubre del 2012 y se encuentra ubicada en la Avenida Héroes del Cenepa N° 404 – Bagua, lleva su contabilidad de forma computarizada teniendo como problemática el aplazamiento de deudas por parte de los clientes, esto debido a la carente Gestión de Cobranzas llegando a afectar la liquidez de la Empresa; tanto la gestión de cobranzas como la falta de liquidez afectan a la empresa directamente, ya que la liquidez es la pieza fundamental de todo giro de negocio.

La falta de liquidez en la empresa produjo expectativa en el entorno laboral, el no poder cumplir con todas sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio de los proveedores, también en casos extremos se utilizó como estrategia, vender activos por debajo de su precio razonable, siendo esta una pésima táctica. Bajo este contexto es necesario tomar acciones estratégicas en las cuentas por cobrar de sus clientes, para

mejorar el capital de la empresa repuestos Full Motor's S.C.R.L y lograr optimizar su liquidez y rendimiento en el mercado garantizando su operatividad en el corto y largo plazo.

En trabajos previos; en Ecuador; se desarrolló una tesis titulada “*Auditoría de Gestión del área de crédito y cobranzas en la empresa Japan Auto, año 2017*”; la problemática fue el riesgo que asumió la empresa; porque se debe considerar factores claves de los clientes, como el mercado objetivo, la evaluación de crédito, la documentación necesaria y sus ingresos. Cuyo objetivo general fue realizar un análisis del proceso de gestión del área de cobranza y crédito de la empresa Japan Auto en Santo Domingo al cierre del año 2017”, esta investigación se desarrolló bajo una metodología descriptiva con enfoque cuali-cuantitativo de diseño no experimental. Se concluyó que se logró constatar la confirmación de saldos de los clientes tomando en cuenta las fechas y valores a cancelar inscritos en el sistema contable en el cual llevan los registros diarios de la empresa. (Beltrán, y Vinueza, 2018).

Se realizó una investigación titulada “*Cartera de Créditos y Cobranzas y su impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa MEDIC&SERVICES S.A.*”, cuyo objetivo principal fue analizar la morosidad de la cartera de cobranzas y créditos, en donde se aplique el tratamiento de toda la información antigua de los indicadores financieros y clientes, con la finalidad de analizar y medir la rentabilidad y liquidez; como metodología se utilizó un enfoque cualitativo. Se concluyó que la compañía cuenta con un sistema contable, el cual cumple todas sus funciones y regulaciones que se les ha sido determinada por las normas del Servicio de Rentas Internas que se rigen en el País, además de haber obtenido que la liquidez y rentabilidad fue baja , debido al aumento de la cartera de crédito. (Ordoñez, 2017).

En Estados Unidos; se realizó una investigación de tesis “*Regímenes de Tipo de Cambio, Riesgo de Liquidez del FX*”; en donde la problemática radicó en las deficiencias del cálculo de la liquidez; se consignó como objetivo central evaluar si existió una relación entre la rentabilidad y liquidez de las empresas, se realizó un estudio cuantitativo y comparativo, se utilizó como técnica de estudio el análisis documental. La investigación concluyó que el factor de riesgo de liquidez ha ido en aumento en los últimos años en las corporaciones, además la liquidez tiene un efecto en la rentabilidad. (Abankwa, 2016).

En Minnesota; se realizó una investigación de tesis *“Estrategias de Gestión de Cuentas por Cobrar para Garantizar Pagos Oportunos en Clínicas Rurales”*; la problemática radicó en la deficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar, perjudicando el pago del personal; el objetivo central fue brindar estrategias para la mejora de la gestión; el trabajo fue propositivo y cuantitativo; la población se representó por diez gerentes de las diversas clínicas; la investigación concluyó que las cuentas por cobrar han tenido un periodo de recuperación extenso; es por ello que se necesitó de estrategias de gestión de cobranza. (Medel, 2019).

En Suecia; se desarrolló una investigación *“Dependencia de la Gestión Estratégica en Cobros de Cuentas por Cobrar”*; la problemática radicó en las dificultades que presentaron las empresas en recuperar documentos por cobrar; el objetivo principal fue brindar estrategias para mejorar la cobranza; la investigación fue explicativa y propositiva; la población se representó por los trabajadores de cuatro empresas; con una entrevistas. Finalmente, existieron barreras para gestionar las cuentas por cobrar; la incertidumbre de la recuperación de las cuentas ha ido en aumento. (Wallvik y Viklund, 2014).

En Kenia, se realizó una investigación *“Determinantes de Cuentas por Cobrar, Gestión en la Industria Hotelera en Kenia”*; el objetivo principal fue determinar cuales con las causales que rigen el estado de las cuentas por cobrar; la investigación fue descriptiva; la población se encontró representada por 47 posadas y hoteles; la muestra seleccionada fueron 141 trabajadores de la alta gerencia, finanzas y cobranza. La investigación concluyó que mientras más grande sea el hotel, las cuentas por cobrar aumentan; ocasionando un riesgo elevado; los procedimientos y políticas empleadas en lo hoteles no han generado resultados óptimos. (Kimani Ngugi, 2014).

En Colombia; se realizó investigación de tesis llamada *“Administración Contable y el recobro para actualizar la Cartera morosa Hospital San José la Gloria”*; La problemática fue la deuda morosa de los compradores que ascienden cada vez más, según la información de la Asociación Colombiana de hospitales y clínicas. Por ello se planteó como objetivo primordial la gestión contable para recuperar y actualizar dicha gestión. Se concluyó que el trabajo fue satisfactorio ya que se desarrollaron actividades contables de acuerdo con el plan establecido. (Pacheco, 2015).

En Estados Unidos, se desarrolló una investigación “*Un Examen de la Relación Curvilínea entre Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Inventario y Valor de la Empresa*”; la problemática radicó en que los gerentes no comprendieron el nivel óptimo de las variables en estudio; el objetivo principal fue realizar la determinación del nivel de relación entre las variables, La investigación fue cuantitativa y correlacional; la muestra seleccionada fue de 140 empresas; se concluyó que las cuentas por cobrar fueron elevadas y el tiempo de cobranza ha sido de 30 días; el tiempo de las cuentas por pagar ha sido menor que el de la recuperación de las cuentas; el tiempo de rotación del inventario fue demasiado extenso. (Cumbie, 2016).

En Estados Unidos, se desarrolló la investigación “*Evaluación de la Relación entre la Liquidez Financiera y el Rendimiento de la Corporación Financiera*”; en donde la problemática radicó en la falta de coherencia en los resultados de estudios de liquidez anteriores y las predicciones de la rentabilidad de las empresas; se consignó como objetivo principal realizar la evaluación de relación entre los estudios de liquidez y las predicciones de rentabilidad. La investigación fue cuantitativa, utilizándose un estudio comparativo y estadístico; la muestra estuvo representada por tres empresas; la investigación concluyó que si existió una relación fuerte entre la liquidez y la rentabilidad. (Morgheim, 2015).

En Escocia, se realizó una investigación titulada: “*Liquidez en los Mercados de Valores*”; tuvo como objetivo central estudiar la liquidez de las acciones en Estados Unidos; la investigación fue descriptiva; se concluyó que el tiempo ha sido un factor súper importante para la determinación de la liquidez. (Huang, 2015).

En Grecia, se realizó una investigación titulada “*El Impacto de la Liquidez en la Rentabilidad del Banco: Evidencia Posterior a la Crisis de los Bancos Europeos*”; el objetivo central fue medir el impacto que tuvo la liquidez en la rentabilidad de los bancos. La investigación fue descriptiva y analítica; la población se encontró representada por 50 grandes bancos europeos; se concluyó que la liquidez tuvo un impacto negativo en la rentabilidad; además los bancos debieron de mantener un nivel de liquidez óptimo. (Kalanidis, 2018).

En Estados Unidos, se desarrolló una investigación titulada *“Análisis de Liquidez de una Empresa”*; el objetivo central fue explicar la importancia que tuvo un análisis financiero en la ejecución de la empresa. La investigación fue descriptiva y explicativa; se utilizó el método vertical, horizontal y las razones financieras. La investigación concluyó que la liquidez en las empresas en estudio tuvo una baja durante los últimos años; además los estándares de liquidez no fueron lo óptimos. (Savchuk, 2015).

En Lima; se realizó una investigación *“La Auditoría Administrativa Óptima y su Relación con la Adecuada Liquidez en las Empresas Comercializadoras de Repuestos Electrónicos en el Distrito de San Martín de Porres, periodo 2016”*; cuyo objetivo central fue identificar de qué forma una auditoría administrativa se relacionó con la liquidez. La investigación fue no experimental y correlacional. Se concluyó que la Auditoría Administrativa se relaciona de manera positiva en la liquidez; siempre y cuando se realice de manera óptima. (Chávez, 2016).

Se realizó una tesis titulada *“La Implementación del Factoring que Influirá en la Liquidez de la Empresa Inversiones & Representaciones Factoría Pierr’s EIRL de Los Olivos – Lima, en el año 2017”*; el objetivo principal de la investigación radicó en el establecimiento de la implementación del factoring y su influencia de la liquidez. La investigación tuvo una metodología no experimental, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional. Se concluyó que el déficit de gestión financiera, cobranza y déficit de financiamiento, afectaron la liquidez, ya que se descubrió que existió una inadecuada gestión incidiendo en la baja de la liquidez. (Castro , Villalta y Guzman , 2018).

En Tarapoto; se desarrolló una investigación titulada *“Gestión de Inventarios y su Influencia en la Liquidez, Empresa Rectificaciones y Repuestos Tarapoto S.A.C. – Tarapoto, 2016”*; cuyo objetivo central fue analizar la influencia que existió entre las variables. La investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional. El autor concluyó que existió una influencia negativa ya que la gestión fue deficiente incidiendo en la liquidez. (Pezo, 2017).

Se realizó una investigación titulada “*Propuesta de un Plan de Gestión de Cobranza para Disminuir el Índice de Morosidad de la Empresa Estación de Servicios "Aries", Bagua 2017*”; la problemática de la investigación consistió en que se venían otorgando créditos, sin considerar la capacidad de pago de sus clientes “morosos”, ello ha generado que la empresa registre un elevado importe en cuentas por cobrar, además de reflejar una supuesta utilidad que no coincide con la liquidez para afrontar con sus obligaciones, es por ello que el objetivo principal fue elaborar la propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad. (Romero, 2018).

La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa con un diseño no experimental, se contó con una población de 9 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta. Se concluyó, que la empresa ha incrementado su morosidad porque el periodo de cobranza paso de 17,56 veces al año a 6,6 veces al año en el 2016, mientras el periodo de cobranza se incrementó de 21 días en el 2013 a 55 días en el 2016, siendo el incremento de 12,93 días anual. (Romero, 2018).

Se desarrolló su tesis titulada “*Propuesta de un Plan de Estrategias de Cobranzas para Mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Bagua-Año 2016*”, Cuyo objetivo general fue brindar una propuesta de estrategias para cobrar y mejorar la recaudación, aplicó la técnica de la encuesta realizada a los contribuyentes y personal; y entrevistas dirigidas a los funcionarios, la población comprendió 5,106 contribuyentes y 21 trabajadores; concluyó que los contribuyentes no conocen cuales son los impuestos que se pagan en la municipalidad y esta no realiza la cobranza. (Herrera, 2016).

Gestión de cobranza: Es una agrupación de acciones sistemáticas aplicables a los clientes con el propósito de la recuperación de los créditos y activos exigibles para la conversión en activos líquidos. La primera acción que se realiza es el análisis y contacto constante con el usuario, mediante el ofrecimiento de soluciones para cancelar y registrar cada acción ejecutada para la realización del control de los acuerdos negociados; con el fin de poder mantener una óptima disposición de clientes para negociaciones futuras (Arréstegui, 2018).

Gestión de las cuentas por cobrar: La gestión de crédito coopera con las organizaciones o empresas comprendiendo de mejor forma como éstas, trabajan, recaudan e identifican que dificultades afrontarían para la disposición de un mejor flujo, otro de los propósitos es ayudar a disminuir el riesgo de los créditos de dudosa cobrabilidad y planificar los flujos de entradas y salidas del efectivo. Una empresa que vende productos y ofrece servicios en el mercado debe contar con políticas de crédito, ya que son importantes para el cumplimiento del ciclo de cobranza y reducción del tiempo de cobranza en un periodo más corto. (Arréstegui, 2018).

La gestión de las cuentas por cobrar es la manera en que las empresas quieren realizar las actividades con relación al crédito de clientes, los criterios que se deben tener en cuenta para la toma de decisiones y medidas; y cuáles serán los objetivos de recuperación de créditos que desean recuperar. (Branchfield, 2017).

Se deben tener en cuenta una sucesión de pasos para la construcción de las políticas de crédito, que son los siguientes:

Análisis y decisión del crédito: Para conceder los créditos a los clientes, se debe de realizar un análisis de la capacidad de pago y liquidez de los clientes; con el fin de tomar una decisión de aceptación o rechazo de los créditos concedidos, protegiendo la inversión para proveer una rentabilidad apropiada. (Brachfield, 2017).

Condiciones del crédito: Entre estas condiciones se encuentra comprendido el periodo de pago, la cuota a pagar; es por ello que la empresa toma las decisiones de extender el periodo, además decide si se ofrecen descuentos con el fin de incitar a los clientes a pagar lo más pronto posible, se debe fijar el tiempo y porcentaje de descuento. (Brachfield, 2017).

Periodo del crédito: Para realizar modificaciones en el tiempo de crédito se debe realizar un análisis detallado teniendo en cuenta que perjudican la rentabilidad de la empresa. (Gitman y Zutter, 2016).

Descuento por pronto pago: Es la deducción en porcentaje del precio de compra, que se encuentra disponible para los clientes que realizan sus pagos en un tiempo específico. Un descuento por pronto pago es una estrategia para lograr que los clientes paguen sin ejercer una presión fuerte en ellos. Se debe tener en cuenta este punto ya que reduce la inversión y disminuye las ganancias de la empresa; sin embargo, ayuda a la disminución de las cuentas de dudosa cobrabilidad. (Gitman y Zutter, 2016, p.563).

Supervisión de crédito: Toda empresa debe considerar la supervisión de crédito, el cual consiste en la revisión constante de las cuentas por cobrar con el fin de identificar si los clientes están cumpliendo con los términos de pagos acordados; caso contrario se debe de informar a la empresa el incumplimiento de pago de los clientes. La antigüedad y periodo promedio de cobro de las cuentas por cobrar son dos técnicas utilizadas constantemente. (Gitman y Zutter, 2016, p.565).

Antigüedad de cuentas por cobrar: Se considera que en toda entidad existe un calendario de vencimientos para la clasificación de las cuentas en grupos de acuerdo con la fecha en que se generaron; por lo general se realiza la clasificación de manera mensual, de los 3 o 4 últimos meses. El calendario que resulta indica los porcentajes del saldo total de todas las cuentas que aún han estado pendiente en los periodos analizados; el objetivo de este calendario es detectar los problemas de las entidades (Gitman y Zutter, 2016, p.565 - 566).

Las políticas de cobranza hacen referencia a los procedimientos que utiliza la empresa con el fin de cobrar las cuentas no pagadas y vencidas; en otras palabras, son directrices fijadas por la empresa para controlar todos los aspectos del crédito otorgado a los clientes en la prestación del servicio o venta de productos; con el objetivo de garantizar el cobro en un momento establecido. (Accion International Headquarters, 2018).

La empresa para establecer sus políticas de cobranza debe tener en cuenta: los plazos, fechas de pago, porcentajes de descuentos, tasa de interés, lugares de pago. La empresa para exigir el pago de las cuotas debe decidir en qué momento iniciar el proceso de cobranza, para ello se debe determinar cómo y cuándo realizar el primer esfuerzo y las siguientes acciones; el intervalo de tiempo depende de cada empresa, ya que es ella la que establece, el cual puede ser de siete días, quince días a más. (Accion International Headquarters, 2018).

Tipos de políticas de cobranza: Existen tres tipos y son: las Políticas Restrictivas, son políticas agresivas que se distingue por dispensar a los clientes de una empresa crediticia en un periodo de tiempo muy corto, además tiene normas muy estrictas que ayudan a la empresa a la minimización de las pérdidas en las cuentas de cobranza dudosa. Las políticas Liberales, son opuestas a las políticas restrictivas, ya que las empresas no ejercen presión durante para recuperar el dinero impago. Políticas Racionales, consiste en analizar los gastos de cobranza

y a los clientes, con el fin de conceder los créditos en periodos adecuados; proporcionando beneficios para la empresa; se recomienda aplicar esta política ya que genera un flujo normal para el logro de los objetivos planteados. (Polo, 2018).

Tecnologías para recuperar las cuentas por cobrar, las empresas tienen que ser menos tolerantes con las cuentas por cobrar vencidas, no sólo porque financian a sus clientes, sino que afectan el flujo de efectivo, el cual pone en peligro la sobrevivencia de una empresa, por lo tanto, nunca alcanzará su solidez en el mercado. Entonces se requiere implementar ciertas medidas como, por ejemplo: Ser oportuno en la entrega de facturas a los clientes, ya que esto facilita que el cliente dé prioridad a los pagos, comunicar de manera clara los términos del crédito al cliente, además es recomendable incluir penalidades o moras, contar con un plan de pagos bien estructurado para los clientes antiguos de la empresa. Ofrecer descuentos por pronto pago, Establecer políticas de cobro con un aspecto objetivo y formal, contratar a expertos en cobranza que pueden ser agencias de cobranza o abogados. (Bañuelo, 2016).

Etapas y estrategias de recuperación del crédito: la primera es la Etapa Preventiva, hace mención al deudor el cual recibirá mensualmente o en el ciclo acordado del cobro sobre su obligación, el cual se realiza mediante un comprobante físico o virtual destinado al correo electrónico, en el cual se informará el monto a pagar para su respectiva cancelación; además el Banco podrá realizar envíos de mensajes de texto, de voz y correos electrónicos al cliente; la segunda es la Etapa administrativa, la cual se realiza al vencimiento del pago de la deuda, finaliza al agotar todas las medidas de gestión posibles, es decir después de haber aplicado estrategias de negociación y la tercera es la Etapa legal: serán objeto de gestión de cobranza judicializada por medio de la institución, mediante sus asesores legales, los gastos serán consignados como gastos judiciales de acuerdo a ley (García, 2017).

El procedimiento de cobranza debe ser planificado y anticipado, cumpliendo con ello de manera ordenada, se seguirá pasos o etapas que han sido planteadas con el objetivo de recuperar las cuentas y reducir las pérdidas de estas. (Polo, 2018).

Las técnicas de cobranza son aquellos procedimientos que utiliza la empresa para recuperar las cuentas vencidas (Gitman y Zutter, 2016). Estos procedimientos son:

Notificación por escrito: Es considerada la primera opción de cobro de las cuentas vencidas; se realiza después de la fecha de vencimiento, enviando una carta al cliente

notificándole su situación actual; al no recibir respuesta algunos de los clientes se envían hasta cuatro cartas, manifestando la morosidad del pago. (Gitman y Zutter, 2016).

Llamadas Telefónicas: Es considerada la segunda opción de cobro de las cuentas vencidas, se realiza después de no haber obtenido un resultado positivo con las notificaciones. Dichas llamadas deberán ser realizadas por el gerente de crédito comunicándole el monto de la deuda y exigiendo el pago de esta. (Gitman y Zutter, 2016).

Visitas Personales: Es considerada la tercera opción de cobro de las cuentas vencidas, suele ser una técnica muy efectiva, ya que se realiza un acuerdo para cumplir con el pago. (Gitman y Zutter, 2016).

Utilización de agencias de cobranzas: Es la cuarta y última acción de cobro de las cuentas vencidas, consiste en contratar una agencia que realice la cobranza; es una opción no rentable para la empresa, ya que conlleva a costos, llegando a afectar hasta el 50% de las deudas cobradas. (Gitman y Zutter, 2016).

La liquidez: Es la cualidad que tienen los activos para convertirse en dinero en efectivo de manera inmediata sin perder su valor. Estos activos deben encontrarse presentes en las empresas para cuando se les necesite, con el fin de amortiguar las obligaciones y necesidades de esta. (Aching, 2005).

La liquidez es importante para las organizaciones o empresas; para poder hacerle frente a sus obligaciones financieras a corto plazo; la liquidez implica la capacidad de convertir los activos en líquido o efectivo disponible para cubrir las obligaciones a corto plazo. (Rubio Domínguez, 2007).

Importancia de la liquidez: Es importante conocer sobre la liquidez de la empresa, la administración es la principal responsable de este manejo, ya que la información manejada será de interés para los terceros, así como para las entidades financieras. (Beltrán , 2018)

Ratios de liquidez: Este análisis se refiere a la capacidad que tiene una empresa en cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es otras palabras es la sencillez que posee para pagar sus deudas, también es la habilidad para hacer efectivo a determinados activos y pasivos corrientes en un momento dado. (Beltrán, 2018). Para el cálculo de los ratios de liquidez se considera:

Ratios de liquidez corriente. El ratio de liquidez corriente muestra la disponibilidad corriente por cada sol que tiene una empresa en el corto plazo. (Beltrán, 2018). Se representa con la siguiente fórmula:

$$RLC = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}$$

Prueba acida. El ratio de prueba acida es más riguroso, ya que mide la liquidez de la empresa restando los activos corrientes menos líquidos y dividiéndolo con el pasivo corriente. (Beltrán, 2018). Se representa con la siguiente fórmula:

$$PRUEBA\ ACIDA = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE - INVENTARIO}{PASIVO\ CORRIENTE}$$

Prueba defensiva. El ratio de prueba defensiva está referido a las inversiones financieras temporales, considerando el efectivo y las cuentas de banco, siendo estas cuentas las más liquidas y divididas con el pasivo corriente. (Beltrán, 2018). Se representa con la siguiente fórmula:

$$PRUEBA\ DEFENSIVA = \frac{CAJA\ Y\ BANCOS}{PASIVO\ CORRIENTE}$$

Formulación del Problema: ¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua?

Justificación del Estudio: La investigación se justificó por su relevancia social, porque está encaminada en fortalecer la óptima gestión de cobranza para la generación de liquidez inmediata de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, esto por las contradicciones de la situación actual del mal manejo de los ingresos por las deudas frustradas y morosas, se vio en la necesidad de plantear estrategias; todo ello es desarrollado en esta investigación para el beneficio de la empresa.

Justificación Científica: Porque se hizo uso de métodos, técnicas para recolectar los datos necesarios, se aplicó el rigor tecnológico y científico para el manejo y estudio de las variables.

Social: Porque aportará al conocimiento existente sobre la importancia de la gestión de cobranza y liquidez, acorde a los resultados obtenidos proponer una mejora en las

políticas de crédito y cobranza para que así se tenga una óptima liquidez, dar a conocer las apropiadas acciones de cobranza, análisis financiero, los riesgos de créditos y las medidas para tener en cuenta la sociedad.

Institucional: Se justificó en el ámbito institucional porque al realizarse el cumplimiento de los objetivos planteados se puede realizar una Gestión de cobranza eficiente teniendo como primer resultado incrementar la liquidez para la empresa, generando beneficios tanto para la empresa como para la ciudadanía; porque permitirá la adquisición de mercadería para satisfacer la demanda, además de tener liquidez para hacerle frente a sus obligaciones, siendo una de ellas el pago al personal.

Hipótesis: La eficiente gestión de cobranzas incide significativamente en la liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua .El objetivo General es determinar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua y los objetivos específicos: a) Diagnosticar la gestión de cobranzas de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua, b) Evaluar la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua, c) Identificar los factores influyentes de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1 Enfoque de la investigación.

Cuantitativa

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestó que se define el enfoque cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis, en base a la medición numérica y al análisis estadístico; para probar teorías y establecer patrones. (p.4).

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis mediante un análisis estadístico.

2.1.2 Tipo de investigación.

Correlacional - explicativo

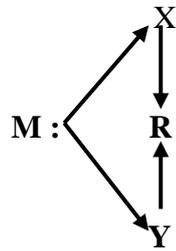
Hernandez, Fernandez y Baptista, (2014), acotaron que una investigación es correlacional explicativo porque tiene como propósito evaluar la relación que exista entre gestión de cobranzas y liquidez, con estos estudios se pretende identificar las características, perfiles y propiedades de comunidades, grupos, personas, fenómenos y objetos sometidos al análisis.

La presente investigación fue de tipo correlacional explicativo porque se caracterizaron y describieron las variables gestión de cobranzas y liquidez para encontrar el grado de impacto que se genera entre ambas, e identificar la realidad que atraviesa la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.

2.1.3 Diseño de la investigación.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2018), acotaron que en un estudio de diseño no experimental no se manipulan las variables y solo se observan los fenómenos para analizarse.

La presente investigación fue de diseño no experimental correlacional, porque se están manejando situaciones ya existentes, ya que se estudia en su contexto original, en la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.



Dónde:

M: Muestra

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

R: Relación

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable independiente: Gestión de cobranza.

Es una agrupación de acciones sistemáticas aplicables a los clientes con el propósito de la recuperación de los créditos y activos exigibles para la conversión en activos líquidos. (Arréstegui, 2018).

2.2.2 Variable dependiente: Liquidez.

Es la cualidad que tienen los activos para convertirse en dinero en efectivo de manera inmediata sin perder su valor. Estos activos deben encontrarse presentes en las empresas para cuando se les necesite, con el fin de amortiguar las obligaciones y necesidades de esta. (Aching, 2005).

2.2.3 Operacionalización.

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas de Recolección de Datos
V.I Gestión de Cuentas por Cobrar	Otorgamiento de las Ventas al Crédito	Análisis y decisión de las ventas al crédito	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, para otorgar una venta al crédito, revisa el historial que tiene el cliente con la empresa?	Encuesta/Cuestionario
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, al tomar la decisión de otorgar la venta al crédito tiende a analizar los riesgos?	
	Gestión de las Cuentas por Cobrar	Supervisión de las cuentas por cobrar	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza descuentos por pronto pago a sus clientes?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, para otorgar el descuento por pronto pago realiza un análisis de costos y beneficios?	
	Políticas de Cuentas por Cobrar	Plazos de cobro	¿En la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, existen políticas para gestionar las cuentas por cobrar?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar?	
Cobranza Preventiva	Llamadas telefónicas	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, lleva un historial de las cuentas por cobrar?		
		¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, considera la antigüedad de las cuentas por cobrar como un indicador de incobrabilidad?		
		Condiciones de venta	¿Las condiciones de ventas al crédito comprenden plazos, porcentajes y fechas de pago?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, exige garantías a los clientes?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, ha establecido plazos para cobrar sus cuentas, de acuerdo al plazo de sus cuentas por pagar?	
			¿El plazo de cobro establecido por la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, se encuentra en el intervalo de 15 a 30 días?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para recordarles que se encuentra próximo el vencimiento de su deuda?	
			¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para comunicarles los días de vencimiento de su deuda?	

Fuente: Gitman y Zutter, (2016) . Principios de Administración Financiera

			<p>¿La empresa Repuestos Full Motor's, S.C.R.L, envía notificaciones a sus clientes informándoles el vencimiento de la deuda?</p> <p>¿Las notificaciones que envía la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, son realizadas de forma electrónica?</p> <p>¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza cobranzas directas a los domicilios de los clientes?</p> <p>¿En la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, existe personal determinado para realizar las cobranzas a los domicilios de los clientes?</p>	
	Cobranza Administrativa	Notificación por escrito		
		Visitas personales		Entrevista/guía de entrevista
	Cobranza Judicial	Agencias de cobranza	<p>¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, terciariza las cobranzas mediante agencias?</p> <p>¿Crees conveniente que la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, terciarice la cobranza?</p>	
V.D Liquidez	Ratios de Liquidez	Liquidez Corriente	$RLC = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}$	
		Prueba Ácida	$PA = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE - INVENTARIO}{PASIVO\ CORRIENTE}$	Análisis documental/Guía documental
		Prueba Defensiva	$PD = \frac{CAJA\ Y\ BANCOS}{PASIVO\ CORRIENTE}$	

Fuente: Achings, (2005) . Ratios Financieros

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Población Objetivo: Empresas del rubro de repuestos en Bagua.

Población Accesible: Son los tres colaboradores de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.

La población o también conocida como universo, es el total de elementos conformados por un todo, en el cual comparten características. En la investigación la población estuvo representada por un total de tres trabajadores de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L. Bagua.

2.3.2 Muestra.

En tanto para la investigación se consideró una muestra de tres trabajadores de la empresa, de los que destacan 1 Gerente, 1 administrador y Área de Cobranzas 1 . Se ha realizado un muestreo no probabilístico intencional.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron la técnica de la encuesta, entrevista y análisis documental.

Encuesta/ cuestionario: Para la investigación se realizó una encuesta porque permitió medir de una manera adecuada la variable independiente gestión de cobranzas, lo cual se les hizo a tres de los empleados que están laborando en la empresa. Concorde a ello el instrumento es el cuestionario dicotómico que fue evaluado por medio de N° 20 interrogantes.

Entrevista/ guía de entrevista: Se aplicó al gerente de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L., para que se conozca más a fondo, la razón por la que se está presenciando estos inconvenientes y obtener los datos adecuados.

Análisis documental/ guía de análisis: Está enfocado al análisis financiero de los hallazgos para el respectivo estudio, porque se tuvo en cuenta los estados financieros y estados de los resultados.

2.4.2 Validez

Los instrumentos de recolección de datos se han validado por el juicio de (2) expertos, ya que estos cuentan con la experiencia y la capacidad de afirmarlos.

Tabla 2. *Validez*

EXPERTOS	PROFESIÓN	GRADO ACADÉMICO	INSTITUCIÓN DONDE LABORA
Victoriano Quiroz Alcántara	Contador	CPC	Estudio Contable Victoriano
Hugo Collantes Palomino	Contador	Magíster	Universidad César Vallejo

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Confiabilidad

Se aplicó el Alfa de Cron Bach, con la finalidad de determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, por lo cual el resultado fue 0,75, siendo este aceptable.

Tabla 3. *Confiabilidad*

K: El número de ítems	20
S Si²: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	23.3
ST²: La Varianza de la suma de los Ítems	81.3
a : Coficiente de Alfa de Cron Bach	0,75

Fuente: Elaboración propia

Se aplicó la fórmula del coeficiente de Alfa de Cron Bach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

2.5 Procedimientos:

Se solicitó permiso a la empresa para realizar la investigación, se realizó un diagnóstico previo para identificar las deficiencias, luego se plantearon las preguntas, las cuales fueron validadas mediante juicio de expertos y se verificó su nivel de confiabilidad mediante el alfa de cron bach; la entrevista, y encuesta fueron dirigidas para recaudar los datos relacionados a la variable independiente, se aplicó a la muestra correspondiente, la

cual fue delimitada por características de inclusión y exclusión ; la guía documental fue dirigida para la variable dependiente; los resultados obtenidos se tabularon en el excell, para ser representados mediante gráficos estadísticos, los cuales fueron interpretados.

2.6 Métodos de análisis de datos

Método inductivo

En la investigación se utilizó el método inductivo porque se estudió y analizó de las variables recogiendo los datos mediante la encuesta, análisis documental y entrevista, proporcionando una información particular a lo general. Además se utilizó la herramienta tecnológica el Excel.

2.7 Aspectos éticos

La presente tesis de investigación respeta los siguientes principios de ética:

- **Confidencialidad:** Todo el estudio desarrollado y de los trabajadores, se guardará el anonimato y la identificación de cada uno de ellos por su apoyo con la investigación.
- **Libertad y Honestidad:** para lo cual los empleados correspondientes a la investigación participaron en el estudio de manera voluntaria y sin presión alguna, e incluso tuvieron conocimiento de continuar o abandonar con la investigación en el momento que lo estimaran conveniente.
- **Originalidad :** Toda la información presentada en la presente investigación, es desarrollada por la investigadora, y por lo tanto será particular y propia de ella.
- **Veracidad:** el estudio desarrollado es verídico y transparente, porque la información brindada son fidedignos y obtenidos en el mismo lugar de los hechos.

III. RESULTADOS

3.1 Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa.

Para el cumplimiento del objetivo general se aplicó la correlación de Spearman, con la finalidad de determinar la incidencia de las variables, cuyo resultado se muestra a continuación:

Tabla 4. *Nivel de Gestión de cobranza*

N° de Preguntas	Valor
1	0
2	0.3
3	1.0
4	1
5	0
6	0.0
7	1
8	1.0
9	1.0
10	0
11	0.0
12	1.0
13	0
14	0.3
15	1.0
16	1
17	1.0
18	1.0
19	0
20	1.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. *Nivel de Liquidez*

	Alta	(2)
Liquidez	Media	(1)
	Baja	(0)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. *Datos para el cálculo del coeficiente SPEARMAN*

D	d ²
0.0	0
0.3	0
1.0	1
1.0	1
0.0	0
0.0	0
1.0	1
1.0	1
1.0	1
0.0	0
0.0	0
1.0	1
0.0	0
0.3	0
1.0	1
1.0	1
1.0	1
1.0	1
0.0	0
1.0	1
Sumatoria	11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. *Fórmula del Coeficiente de SPEARMAN*

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_I^N - 1 d_i^2}{N^3 - N}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 * 11}{20^3 - 20}$$

$$r_s = 0.99$$

Análisis e Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, existió una incidencia entre las variables de estudio, ya que el coeficiente de correlación SPEARMAN fue de 0,99; al existir una gestión de cobranza “media”, la liquidez de la empresa fue “baja”; siendo un problema que afecta a la empresa de manera directa; se utilizó el coeficiente de Spearman

porque la muestra fue de tres trabajadores, además los instrumentos empleados fueron diferentes.

3.2 Gestión de cobranzas de la empresa.

Para obtener información se desarrolló una encuesta de 20 preguntas dirigida al gerente, administrador y al jefe del área de cobranza, la encuesta contó con 20 ítems; los resultados serán plasmados y reflejados mediante las dimensiones:

1. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, al tomar la decisión de otorgar la venta al crédito tiende a analizar los riesgos?

Tabla 8. *Análisis de los riesgos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

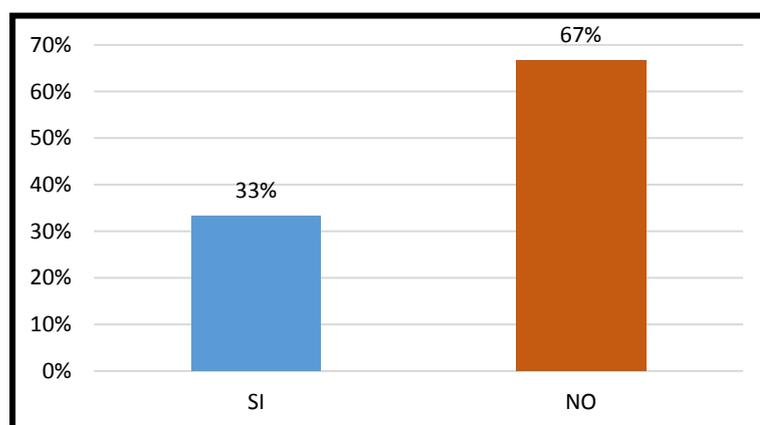


Figura 1. Percepción de los colaboradores sobre el análisis de los riesgos.

Análisis e Interpretación: El 67% de los trabajadores encuestados; manifestaron que al vender al crédito no se tomaron en cuenta los riesgos que le traerían a la empresa, sin embargo, el 33% de los trabajadores manifestaron que si se tomaron en cuenta los riesgos sin embargo decidieron apostar por otorgar al crédito; siendo este un problema latente en la empresa.

2. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, para otorgar el descuento por pronto pago realiza un análisis de costos y beneficios?

Tabla 9. *Análisis de costos y beneficios*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	1

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación: El 100% de los trabajadores de la empresa manifestaron que si se realizó para otorgar los descuentos por pronto pago se realizó un análisis previo del costo-beneficio con la ayuda del contador; donde se llegó a la conclusión que sería un beneficio ya que al pagarse con anticipación la empresa contaría con dinero en efectivo para poder hacerle frente a cualquier imprevisto.

3. ¿En la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, existen políticas para gestionar las cuentas por cobrar?

Tabla 10. *Existencia de políticas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	1

Fuente: Elaboración propia

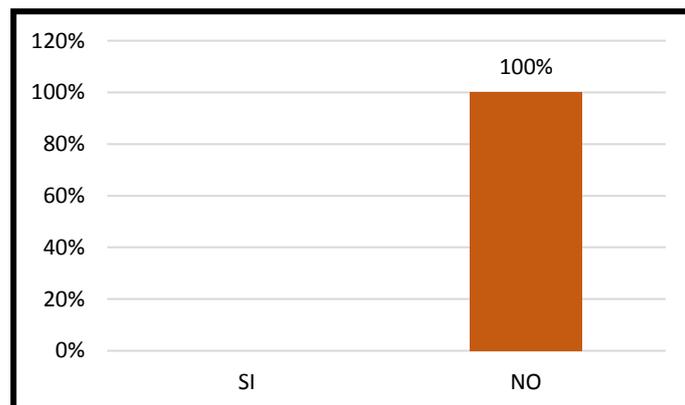


Figura 2. Existencia de políticas de gestión de las cuentas

Análisis e Interpretación: El 100% de los colaboradores manifestaron que en la empresa no existieron políticas para gestionar las cuentas por cobrar, sin embargo, si existen normas relacionadas al cobro de las cuentas, pero no fueron ejecutadas siempre.

4. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar?

Tabla 11. *Seguimiento de las cuentas por cobrar*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación: Después de haber procesado los datos obtenidos se reflejó que la empresa no realizó un seguimiento constante a las cuentas por cobrar, ya que solo se concentraban en las cuentas elevadas, dejando de lado las cuentas pequeñas siendo estas en mayor cantidad; sin duda alguna este es un factor directo del aumento en las cuentas por cobrar, siendo un riesgo elevado de incobrabilidad.

5. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, exige garantías a los clientes?

Tabla 12. *Garantías*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos por los colaboradores, la empresa no exige ningún tipo de garantía al otorgar sus ventas al crédito manifestando que conocen a sus clientes.

6. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, ha establecido plazos para cobrar sus cuentas, de acuerdo al plazo de sus cuentas por pagar?

Tabla 13. *Plazos establecidos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------

SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

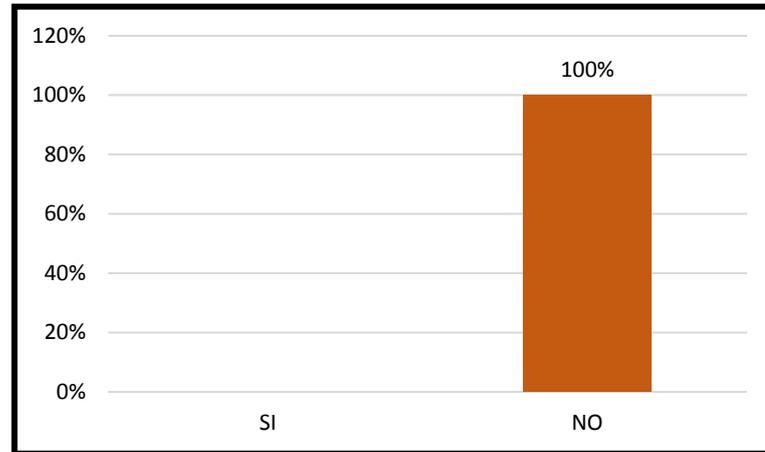


Figura 3. Cuentas por cobrar – Cuentas por pagar

Análisis e Interpretación: De acuerdo con la información procesada la empresa no ha establecido sus plazos de sus cuentas por cobrar en relación con sus cuentas por pagar; ya que estas últimas se realizan cada 30 días y muchas veces las cuentas por cobrar exceden los 45 días, ocasionado así que la empresa no tenga liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

7. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para recordarles que se encuentra próximo el vencimiento de su deuda?

Tabla 14. Llamadas a los clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

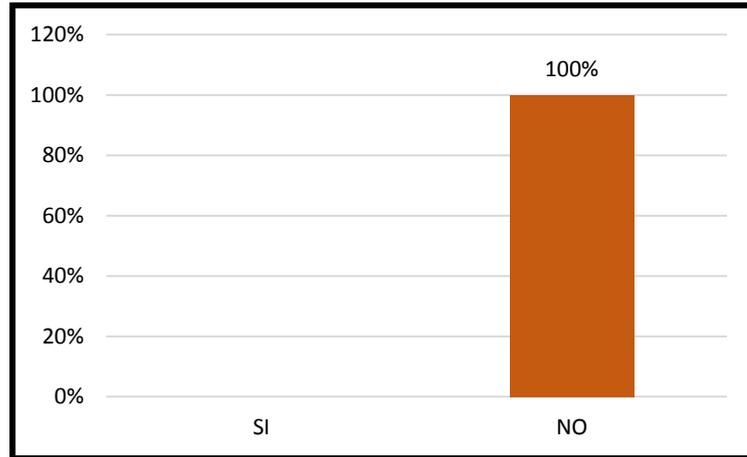


Figura 4. Realización de llamadas

Interpretación: El 100% de los colaboradores encuestados manifestaron que no se realizan llamadas telefónicas a los clientes para recordarles que se encuentra próximo el vencimiento de su deuda; aquí se evidenció que no existen políticas o estrategias preventivas.

8. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para comunicarles los días de vencimiento de su deuda?

Tabla 15. *Días de vencimiento*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se reflejó que se realizan llamadas a un 33% de los clientes para recordarles que el pago de su deuda ha vencido, y al 67% restante de los clientes no se les realiza llamadas ya que no consideran que sus deudas sean elevadas.

9. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, envía notificaciones a sus clientes informándoles el vencimiento de la deuda?

Tabla 16. *Notificaciones a los clientes*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

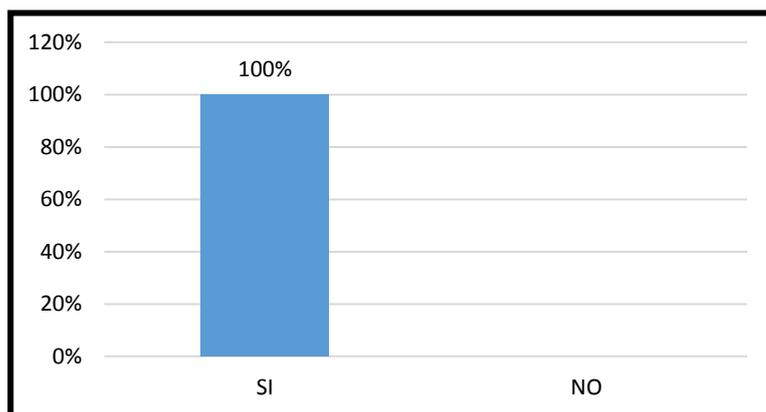


Figura 5. Notificaciones de cobranza

Interpretación: La empresa si envió notificaciones del vencimiento de la fecha de pago de la deuda mediante redes sociales como Facebook y WhatsApp a sus clientes.

10. ¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, terciaiza las cobranzas mediante agencias?

Tabla 17. *Agencias de cobranza*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

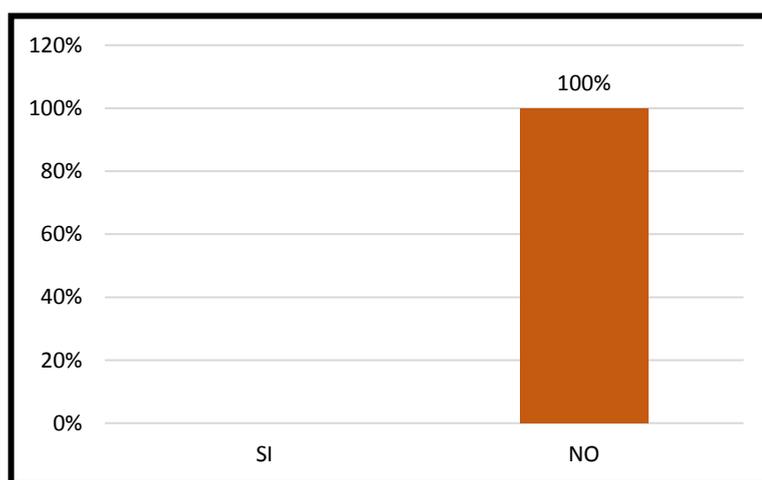


Figura 6. Tercerización de cobranzas

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos, la empresa no terciaiza las cobranzas a agencias.

3.3 Liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua

Para medir la liquidez de la empresa se realizó la técnica de análisis documental, en donde se utilizaron los ratios de liquidez, para evaluar el año 2017 y 2018.

Tabla 18. *Liquidez Corriente*

			Liquidez Corriente		
	2017	2018	2017	2018	Variación
Activo Corriente	1,018,337.00	1,414,517.00	1.29	0.78	-0,51
Pasivo Corriente	788,890.00	1,806,801.00			

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: El ratio de liquidez corriente tiene como objeto verificar las posibilidades que posee una empresa para afrontar sus compromisos financieros. Para el año 2017 la empresa obtuvo un ratio de liquidez de 1.29 céntimos de soles; lo que indicó que la empresa por cada S/ 1 de deuda que posee, tiene 1.29 céntimos de soles para hacerle frente; para el año 2018 la empresa obtuvo un ratio de liquidez de 0.78 céntimos de soles; lo que indicó que la empresa por cada S/ 1 de deuda que posee, tiene 0.78 céntimos de soles para hacerle frente, evidenciándose que no posee una liquidez adecuada ya que no se encuentra en el rango óptimo (1). En relación con el año 2018 la liquidez corriente ha disminuido en 0,51.

Tabla 19. *Prueba Ácida*

			Prueba Ácida		
	2017	2018	2017	2018	Variación
Activo Corriente	18,832.00	161,724.00			
Pasivo Corriente	788,890.00	1,806,801.00	0.02	0.09	0.07

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: El ratio de Prueba Ácida es un indicador más radical, porque refleja lo que posee una empresa para afrontar sus compromisos financieros sin contar con la mercadería o stock, para el año 2017 la empresa por cada S/1 de deuda pudo hacerle frente con 0.02 céntimos de soles y para el año 2018 la empresa por cada S/1 de deuda pudo hacerle frente con 0.09 céntimos de soles (en cuentas de efectivo, cuentas por cobrar, cuentas corrientes). En relación con el año 2018 el indicador aumentó en un 0,07.

Tabla 20. *Prueba Defensiva*

			Prueba Defensiva		Variación
	2017	2018	2017	2018	
Activo					
Corriente	16,326.00	12,947.00			-
Pasivo Corriente	788,890.00	1,806,801.00	0.02	0.01	0.01

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación: El ratio de prueba defensiva tiene como objeto verificar las posibilidades que posee una empresa para afrontar sus compromisos financieros, con sus recursos líquidos es decir el dinero de caja y bancos. Para el año 2017 la empresa obtuvo un ratio 0.02 céntimos de soles; lo que indicó que la empresa por cada S/ 1 de deuda que posee, tuvo 0.02 céntimos de soles para hacerle frente con el dinero de caja y bancos y para el año 2018 la empresa obtuvo un ratio 0.01 céntimos de soles; lo que indicó que la empresa por cada S/ 1 de deuda que posee, tuvo 0.01 céntimos de soles para hacerle frente con el dinero de caja y bancos. En relación con el año 2018, el ratio disminuyó en 0.01.

3.4 Factores de la gestión de cobranza que influyeron en la liquidez de la empresa.

Para poder cumplir con este objetivo se realizó una entrevista al gerente de la empresa y poder conocer cuáles son los factores de la gestión de cobranza que influyeron en la liquidez de la empresa en estudio.

Tabla 21. *Entrevista al gerente de la empresa.*

N°	Interrogante	Respuesta
1	De acuerdo con su percepción, ¿La empresa realiza un eficiente cobro de sus deudas en las cuentas por cobrar? Fundamente su respuesta.	No siempre, porque el seguimiento a las deudas no ha sido continuo, debido a que no se dispone de mucho tiempo en la empresa.
2	Según su percepción, ¿Existen riesgos por otorgar la mercadería al crédito?, ¿Cuáles son? Comente	Sí, riesgo de las cuentas por cobrar se vuelvan 100% incobrables.
3	De acuerdo con su percepción, ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza? Comente	No, la empresa no cuenta con políticas de cobranza, sino con algunas reglas que no son conocidas por todos los empleados y por ende no se ponen en práctica.
4	En relación con la pregunta anterior, ¿Cuáles son las políticas de cobranza? Comente	Reglas: Realizar la cobranza cada 30 días. Otorgar ventas al crédito al por mayor y menor

5	De acuerdo con su percepción, ¿La empresa cuenta con procedimientos de cobranza? Comente	Sí, pero estos procedimientos no ayudan a entender resultados positivos
6	En relación con la pregunta anterior, ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza? Comente	Notificarles el pago de sus deudas mediante WhatsApp y Facebook. Visitas de cobranza. Algunas llamadas telefónicas.
7	¿El encargado de otorgar la mercadería al crédito es diferente a la persona que se encarga de realizar las conciliaciones de las cuentas por cobrar? Fundamente su respuesta.	Si, son diferentes así evitamos la duplicidad de funciones y el trabajo es más eficiente.
8	¿La empresa realiza un seguimiento a los clientes que tienen una deuda pendiente? Comente	Si, se realiza un seguimiento, pero no es el adecuado.
9	¿La gestión de las cuentas por cobrar es realizada por personal eficiente que ayude a disminuir los riesgos de incobrabilidad de las cuentas? Comente	Sí, es realizado por un personal eficiente, sin embargo, suelen tener algunos inconvenientes.
10	¿La gestión de las cuentas por cobrar tiene un impacto en la liquidez de la empresa? Comente	Sí, claro que tiene un impacto, porque si se logra recuperar el dinero de las cuentas la empresa contaría con efectivo para adquirir mercadería y hacerles frente a otras obligaciones.

Fuente: Elaboración propia

Análisis e Interpretación: Al aplicarle la entrevista al gerente de la empresa se identificaron cuáles fueron los factores deficientes en la gestión de cobranza que influyeron en la liquidez; son mencionados a continuación: la empresa no realizó eficientemente la cobranza, ya que el seguimiento que se le otorgó fue pobre debido a que no cuentan con mucho tiempo, el plazo que se le otorga a los clientes para cancelar fue de 30 días, siendo este un plazo muy amplio ya que la empresa recuperaría el dinero lentamente, además no pudo hacerle frente a sus obligaciones, una de ellas el pago a proveedores porque el plazo para cancelar su deuda es de 30 días ambos plazos son iguales, debido al plazo que se otorga a los clientes significó un riesgo de incobrabilidad, es decir la empresa no tiene la certeza de poder recuperar el dinero ya que existieron cuentas que llevaron entre 3 a 4 años sin ser cobradas.

Además la empresa no cuenta con políticas para gestionar eficientemente una cobranza, pues no se realizó un seguimiento adecuado, es decir muy pocas veces se les llama a los clientes para notificarles el vencimiento de las fechas de pago, el cobro muchas veces se realizaron

vía redes sociales, en las cuales muchas fueron ignoradas por los clientes, se realizan visitas a los clientes pero no se obtuvieron resultados positivos, ya que la mayoría cancelaron las cuentas después de 45 días, ocasionando que la empresa no cuente con dinero para hacerle frente a sus obligaciones lo que se evidenció con la aplicación de los ratios.

IV. DISCUSIÓN

Debido a la problemática que aquejó a la empresa, en la presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua, por lo que se reflejó que la gestión de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa, dicha incidencia en la presente investigación después de aplicar el coeficiente de Spearman fue de 0,99 ya que la gestión de las cuentas por cobrar fue media afectando a la liquidez de la empresa por lo que se validó la hipótesis de la investigación; para llegar a estos resultados se trabajaron los siguientes objetivos específicos:

Diagnosticar la gestión de cobranzas de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua; para el desarrollo de este objetivo se encuestó al gerente, administrador y jefe del área de cobranza; quienes manifestaron que para otorgar las ventas al crédito no se realizó una revisión del historial de los clientes, a pesar de saber los riesgos, aun así decidieron seguir haciéndolo, la empresa no contó con políticas para gestionar las cuentas por cobrar, el seguimiento realizado a las cuentas por cobrar fue deficiente, existieron cuentas con riesgo de incobrabilidad ya que no fueron canceladas des 3 a 4 años anteriores, los clientes cancelaron sus deudas cada 45 días siendo este un periodo muy largo.

La empresa no contó con medidas preventivas ya que no realizaron un seguimiento para recordarles a los clientes la proximidad de vencimiento de sus deudas, en cuanto a las medidas de cobranza administrativas se les notificó a los clientes mediante redes sociales, se les realizó visitas a sus domicilios, pero no obtuvieron resultados positivos ya que las cuentas fueron canceladas con 15 días de retraso, la empresa no realizó cobranza judicial.

En relación con lo acotado el autor (Romero, 2018), en su investigación demostró que la gestión de cobranza en la empresa en estudio fue deficiente, ya que los días de pago que se le otorgaron a los clientes fue en aumento, no se contó con políticas de cobranza establecidas.

Evaluar la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua, para el desarrollo del segundo objetivo específico se realizó un análisis documental donde se aplicaron los ratios de liquidez; para el año 2018 la empresa obtuvo un ratio de liquidez de 0.79 céntimos de soles; lo que indicó que por cada S/ 1 de deuda que posee, tiene 0.79 céntimos de soles para hacerle frente, evidenciándose que no posee una liquidez adecuada, en el ratio de prueba ácida la empresa por cada S/1 de deuda puede hacerle frente con 0.09 céntimos de soles (en cuentas de efectivo, cuentas por cobrar, cuentas corrientes), siendo este ratio más radical ya que no tomó en cuenta la mercadería o inventario. El ratio de prueba defensiva que verifica con cuanto puede hacerle frente la empresa a la deuda con su caja y banco, para el año 2018 la empresa obtuvo un ratio 0.01 céntimos de soles; lo que indicó que la empresa por cada S/ 1 de deuda que posee, tiene 0.01 céntimos de soles para hacerle frente con el dinero de caja y bancos; evidenciándose que la empresa no cuenta con liquidez ya que el rango neutro es de S/1.

En relación con la investigación de los autores Castro, Villalta y Guzmán, (2018), acotaron que la liquidez de la empresa en estudio fue baja, los ratios evidenciaron que la empresa no pudo hacerles frente a sus obligaciones de corto plazo.

Identificar los factores influyentes de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.- Bagua; para el tercer objetivo se desarrolló una entrevista al gerente de la empresa en donde se identificaron los siguientes factores: la empresa no realizó eficientemente la cobranza, ya que el seguimiento que se le otorgó fue pobre debido a que no cuentan con mucho tiempo, el plazo que se le otorga a los clientes para cancelar fue de 30 días, siendo este un plazo muy amplio ya que la empresa recuperaría el dinero lentamente, además no pudo hacerle frente a sus obligaciones, una de ellas el pago a proveedores, la empresa no tiene la certeza de poder recuperar el dinero ya que existieron cuentas que llevaron entre 3 a 4 años sin ser cobradas.

Además, la empresa no cuenta con políticas para gestionar eficientemente una cobranza, muy pocas veces se les llama a los clientes para notificarles el vencimiento de las fechas de pago, el cobro muchas veces se realiza vía redes sociales, se realizaron visitas a los clientes, pero no se obtuvieron resultados positivos, lo que ocasionó que la empresa no cuente con dinero para hacerle frente a sus obligaciones.

En relación con el autor autor Ordoñez, (2017), realizada en la empresa MEDIC&SERVICES S, se reflejó que la deficiencia en la gestión de la cobranza incidió en la liquidez de la empresa en estudio, ya que la falta de políticas de cobranza, el número de días de cobranza fue largo; estos 2 factores fueron los más importantes; en relación a la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, la cual tuvo las mismas deficiencias.

V. CONCLUSIONES

La gestión de cobranza incidió significativamente en la liquidez de la empresa, dicha incidencia en la presente investigación después de aplicar el coeficiente de Spearman fue de 0,99.

La gestión de cobranza para todas las empresas es de vital importancia, ya que la empresa tiene que recuperar su dinero para poder hacerle frente a sus obligaciones, sin embargo, para la empresa en estudio la gestión ha sido deficiente; ya que con las acotaciones realizadas por el gerente, administrador y jefe del área de cobranzas se identificó que al momento de otorgar las ventas al crédito no se realizó un análisis previo de los riesgos que tendrían que afrontar, la empresa no tenía políticas que regulara el otorgamiento de las ventas al crédito y de su respectiva cobranza, por lo mismo que se tuvieron cuentas calificadas como incobrables ya que tenían 3 a 4 años sin haber sido recuperadas.

La liquidez para toda empresa es un factor determinante ya que indica, la capacidad que tiene la empresa para convertir sus activos en efectivo en el menor tiempo posible, en relación con la liquidez corriente Para el año 2017 la empresa obtuvo un ratio de liquidez de óptima para el año 2018 la empresa obtuvo una ratio de liquidez deficiente, en relación con el año 2018 la liquidez corriente ha disminuido. El ratio de Prueba Ácida reflejó que para el año 2017 la liquidez ácida fue baja y para el año 2018 también fue baja; en relación al año 2018 el indicador aumentó. El ratio de prueba defensiva reflejó que para el año 2017 la empresa obtuvo un indicador bajo, para hacerle frente con el dinero de caja y bancos y para el año 2018 fue deficiente; en relación con el año 2018, el ratio disminuyó.

Fueron diversos los factores de la gestión de cobranza que influyeron en la liquidez de la empresa, los cuales fueron: la gestión de cobranza realizada por la empresa fue deficiente, ya que no existieron políticas que regularan el otorgamiento de ventas al crédito, el plazo brindado a los clientes para pagar fue muy extenso (30 días), por lo cual la empresa recuperó su dinero de forma lenta, generando como principal consecuencia el no cumplir a tiempo con sus obligaciones, al no realizar una gestión de cobranza eficiente existieron cuentas con 3 a 4 años de atraso, dichas cuentas pasaron a criterio de ser cuentas de dudosa cobrabilidad, todo ello tuvo un impacto negativo en la liquidez de la empresa ya que esta fue baja.

VI. RECOMENDACIONES

Al gerente:

Crear e implementar políticas que regulen el tratamiento de las ventas, haciendo un hincapié en las ventas al crédito, dichas políticas deben encontrarse relacionadas a los estándares para el otorgamiento de las ventas al crédito, tales de cómo indicadores de cumplimiento del cliente, además de la implementación de estrategias para recuperar las deudas de los periodos anteriores.

Realizar análisis trimestrales de la situación económica de la empresa para así identificar las deficiencias y subsanarlas en el camino mediante las estrategias de cobranza.

Disminuir el plazo de pago de las ventas al crédito a un máximo de 15 días, para poder obtener dinero de manera más rápida y cumplir con sus obligaciones; llevar un control constante de las cuentas por cobrar, utilizar la etapa preventiva para que no aumente el número de cuentas de dudosa cobrabilidad.

REFERENCIAS

- Abankwa, S. (2016). *Exchange Rate Regimens, FX Liquidity Risk, and Carry Trade Returns*. Graduate thesis, Charlotte. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/281929411_FX_Liquidity_Risk_and_Carry_Trade_Returns
- Accion International Headquarters. (2018). *Best Practices in Collection Strategies* (Vol. Third edition). Boston, Estados Unidos. Retrieved from https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/ACCION_-_Best_Practice_in_Collection_Strategies.pdf
- Aching Guzmán, C. (2005). *Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Digital ACROBAT. Recuperado de http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Arréstegui García, J. (2018). *Administración Financiera*. Lima, Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA
- Bañuelo , S. (2016, Septiembre 08). *Como recuperar sus cuentas por cobrar más eficientemente*. Recuperado de <http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente>
- Beltrán , D., & Vinueza , A. (2018). *Auditoría de Gestión del Área de Crédito y Cobranzas en la Empresa Japan Auto, Año 2017*. Tesis de pregrado, Santo Domingo- Ecuador. Recuperado de https://issuu.com/pucesd/docs/beltran_vinueza_9no_ecac_auditoria_
- Beltrán , O. (2018). *Importancia de la Liquidez en la Toma de Decisiones Financieras*. Recuperado de https://www.academia.edu/9018218/IMPORTANCIA_DE_LA_LIQUIDEZ_EN_LA_TOMA_DE_DECISIONES_FINANCIERAS
- Branchfield, P. (2017). *Practical Guide for the Recovery of Debts: How to Obtain Percentages of Higher Recovery and Checkmate the Defaulters* (Vol. First Edition). Madrid, España: FC Editores. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

- Castro , H., Villalta , D., & Guzman , D. (2018). *La Implementación del Factoring que Influirá en La Liquidez de La Empresa Inversiones y Representaciones Factoría PIERR'S EIRL DE LOS OLIVOS – LIMA, EN EL AÑO 2017*. Tesis de postgrado, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/264/LA%20IMPLEMNTACI%C3%93N%20DEL%20FACTORING%20QUE%20INFLUIR%C3%81%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20%26%20REPRESENTACIONES%20FACTOR%C3%8DA%20PIERR%E2%80%99S%20EIRL%20DE%20>
- Chávez Quispe , Z. (2016). *La Auditoría Administrativa Óptima y su Relación con la Adecuada Liquidez en las Empresas Comercializadoras de Repuestos Electrónicos en el Distrito de San Martín de Porres, Periodo 2016*. Tesis de postgrado, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2909/Chavez_QZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, W., & Skoglund, J. (2014). Optimal Hedging of Funding Liquidity Risk. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1627689546/abstract/3493E37303E64ED7PQ/4?accountid=37408>
- Comercio, D. (2017, 05 22). Inyección de Liquidez Continúa a Escala Mundial, Destaca Scotiabank. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/mercados/inyeccion-liquidez-continua-escala-mundial-destaca-scotiabank-425267>
- Cumbie, J. B. (2016). *An Examination of the Curvilinear Relationship between Accounts Receivables, Accounts Payable, Inventory, and Firm Value*. Ungraduate thesis, United States. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1858815543/abstract/9B8664AB579B4C40PQ/2?accountid=37408>
- Dermeval Martins, B., & Fernandes Malaquias, R. (2019). Redemption Constraints of Brazilian Equity Funds, Liquidity of Assets, and Performance. *Business Administration Magazine*. Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/2188844053/fulltextPDF/EF7FDA8073BE4DC3PQ/2?accountid=37408>

Diario Gestión. (2018, 05 21). La Liquidez y la Solvencia de una Empresa. Recuperado de <https://gestion.pe/gestion-tv/liquidez-solvencia-empresa-234095>

Diario Gestión. (2018, 03 22). Liquidez del sector privado se expandió 12.4% en febrero. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/liquidez-del-sector-privado-expandio-12-4-febrero-230011>

García, A. (2017, Octubre 4). *Criterios Básicos para la Gestión de Créditos y Cobranzas*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de Administración Financiera* (Vol. 14a ed). México D.F, México: Pearson. Recuperado de [https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:319279/ada?qu=RIESGO+DE+INVERSION&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:319279/ada?qu=RIESGO+DE+INVERSION&ic=true&ps=300)

Haibo, Y., & Yiling, D. (2018). Managerial Incentives and Accounts Receivable Management Policy. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2057816593/156EC45B55D84638PQ/2?accountid=37408#center>

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Vol. 7ma edición). México: Mc Graw Hill. Recuperado de http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Herrera, C. (2016). *Propuesta de un Plan de Estrategias de Cobranzas para Mejorar la Recaudación Tributaria en Municipalidad Provincial de Bagua 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar vallejo, Bagua. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11156>

Huang, Y. (2015). *Liquidity in Equiti MArkets*. Graduate thesis, Glasgow - Escocia. Retrieved from <http://theses.gla.ac.uk/7036/7/2015HuangPhd.pdf>

- Kalanidis, D. (2016). *The Impact of Liquidity on Bank Profitability: Post Crisis Evidence from European Banks*. Graduate thesis, Thessaloniki - Greece. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/8b89/b55cbcb982156bbc0a48513647eb77fbec21.pdf>
- Kimani Ngugi, S. (2014). *Determinants of Accounts Receivables Management in the Hotel Industry in Kenya*. Postgraduate thesis, Nairobi - Kenya. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/d5ba/1824c64b19f7817f9d0d4a684e908e6759c6.pdf>
- Más Finanzas . (2017). Equifax: 7 Claves para Potenciar la Cobranza en tu Negocio. *Más Finanzas*. Recuperado de <https://masfinanzas.com.pe/cobranzas/equifax-7-claves-para-potenciar-la-cobranza-en-tu-negocio/>
- Medel, A. N. (2019). *Accounts Receivable Management Strategies to Ensure Timely Payments in Rural Clinics*. Undergraduate thesis, Minnesota - United States. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2226070862/fulltextPDF/9B8664AB579B4C40PQ/1?accountid=37408>
- Morgheim, S. M. (2015). *Assessing the Relationship Between Financial Slack and Financial Corporation Performance*. Ungraduate thesis, United States. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1660186464/abstract/2DD881DDBEB64097PQ/14?accountid=37408>
- Muhammad, U., & Gang, s. (2016). Interaction Among Fundind Liquidity, Liquidity Creation and Stock Liquidity of Banks. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1845939205/3493E37303E64ED7PQ/1?accountid=37408>
- Narayan, P. K., Zhang, Z., & Zheng, X. (2015). Some Hypotheses on Commonality in Liquidity: New Evidence from the Chinese Stock Market. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1709221252/3493E37303E64ED7PQ/3?accountid=37408>
- Ordoñez Vivero , R. (2017). *Cartera de Créditos y Cobranza y su Impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa MEDIC&SERVICES S.A*. Guayaquil. Recuperado de

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

OTASS. (2016, Octubre 04). *OTASS*. Recuperado de <http://www.otass.gob.pe/noticias/item/261-evaluacion-del-otass-propone-acompanamiento-tecnico-a-18-eps.html>

Pacheco Castro, C. Y. (2015). *Gestión Contable para Recuperación y Actualización de la Cartera de Crédito del Hospital San José de la Gloria*. Tesis de pregrado, Bogota. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/607/1/26905.pdf>

Pezo Mori , L. (2017). *Gestión de Inventarios y su Influencia en la Liquidez, Empresa Rectificaciones y Repuestos Tarapoto S.A.C. – Tarapoto, 2016*. Tesis de pregrado, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22372/pezo_mll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo, M. (2018). *Formas, Tipos y Responsabilidad de la Cobranza* (1ra edición ed.). Lima. Recuperado de https://www.academia.edu/15336059/Formas_Tipos_Y_Responsabilidad_De_La_Cobranza

Revista CEFA. (2015). *La Cobranza*. *CEFA*. Recuperado de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Revista CIAT. (2017, Junio). *Cobranza Coactiva: Diagnóstico y Propuestas de Mejora*. *CIAT*. Recuperado de https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_42/Espanol/2017_RA_42_afip.pdf

Revista Empresarial y Laboral. (2015, Junio 6). *La Liquidez, Factor Clave en el Éxito de las Empresas*. *Revista Empresarial & Laboral*. Recuperado de <https://revistaempresarial.com/finanzas/factoring/liquidez-factor-clave-exito-empresas/>

Romero Villoslada, L. A. (2018). *Propuesta de un Plan de Gestión de Cobranza para Disminuir el Índice de Morosidad de la Empresa Estación de Servicios ARIES*,

- BAGUA 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27680/Romero_VLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosch, C. G., & Kaserer, C. (2016). Reprint of: Market Liquidity in the Financial Crisis: The role of Liquidity Commonality and Flight - to - Quality. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1544860547/3493E37303E64ED7PQ/6?accountid=37408>
- Rubio Domínguez, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. Edición electrónica. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/index.htm>
- Savchuk, O. (2015). *Liquidity Analysis of a Company*. Ungraduate thesis, Estados Unidos. Retrieved from <https://skemman.is/handle/1946/18284?locale=en>
- Sharov, O., & Dubiei, Y. (2015). Accounts Receivable Management Problems at Machine - Building Enterprises. *ProQuest*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1406663463/abstract/156EC45B55D84638PQ/5?accountid=37408>
- Wallvik, E., & Viklund, E. (2014). *Dependence of Strategic Management in Account Receivable Collections*. Undergraduate thesis, Suecia. Retrieved from <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:789257/FULLTEXT01.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tablas de la encuesta

¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, para otorgar una venta al crédito, revisa el historial que tiene el cliente con la empresa?

Tabla 22. *Percepción de los colaboradores sobre la revisión del historial de clientes*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza descuentos por pronto pago a sus clientes?

Tabla 23. *Percepción de los colaboradores acerca de los descuentos por pronto pago*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, lleva un historial de las cuentas por cobrar?

Tabla 24. *Historial de las cuentas por cobrar.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, considera la antigüedad de las cuentas por cobrar como un indicador de incobrabilidad?

Tabla 25. *Indicador de incobrabilidad.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Las condiciones de ventas al crédito comprenden plazos, porcentajes y fechas de pago?

Tabla 26. *Condiciones para las ventas a crédito*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿El plazo de cobro establecido por la empresa Repuestos Full Motor´s S.C.R.L, se encuentra en el intervalo de 15 a 30 días?

Tabla 27. *Plazo de las cuentas por cobrar.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Las notificaciones que envía la empresa Repuestos Full Motor´s S.C.R.L, son realizadas de forma electrónica?

Tabla 28. *Medio de envío de Notificaciones*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿La empresa Repuestos Full Motor´s S.C.R.L, realiza cobranzas directas a los domicilios de los clientes?

Tabla 29. *Visitas de cobranza a domicilio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿En la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, existe personal determinado para realizar las cobranzas a los domicilios de los clientes?

Tabla 30. *Personal Cobranza*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Crees conveniente que la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, tercerice la cobranza?

Tabla 31. *Agencias de cobranza*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario N°1

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE REPUESTOS FULL MOTOR’S S.C.R.L.”

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Gestión De Cobranzas.

Participantes: Colaboradores de la Empresa de Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

N°	ÍTEM / PERCEPCIÓN	SI	NO	JUSTIFIQUE SU RESPUESTA
1	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, para otorgar una venta al crédito, revisa el historial que tiene el cliente con la empresa?			
2	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, al tomar la decisión de otorgar la venta al crédito tiene en analiza los riesgos?			
3	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, realiza descuentos por pronto pago a sus clientes?			
4	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, para otorgar el descuento por pronto pago realiza un análisis de costos y beneficios?			
5	¿En la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, existen políticas para gestionar las cuentas por cobrar?			
6	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar?			
7	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, lleva un historial de las cuentas por cobrar?			
8	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, considera la antigüedad de las cuentas por cobrar como un indicador de incobrabilidad?			
9	¿Las condiciones de ventas al crédito comprenden plazos, porcentajes y fechas de pago?			
10	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, exige garantías a los clientes?			
11	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, ha establecido plazos para cobrar sus cuentas, de acuerdo al plazo de sus cuentas por pagar?			
12	¿El plazo de cobro establecido por la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, se encuentra en el intervalo de 15 a 30 días?			
13	¿La empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para recordarles que se encuentra próximo el vencimiento de su deuda?			

14	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza llamadas a sus clientes para comunicarles los días de vencimiento de su deuda?			
15	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, envía notificaciones a sus clientes informándoles el vencimiento de la deuda?			
16	¿Las notificaciones que envía la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, son realizadas de forma electrónica?			
17	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, realiza cobranzas directas a los domicilios de los clientes?			
18	¿En la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L., existe personal determinado para realizar las cobranzas a los domicilios de los clientes?			
19	¿La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, tercia riza las cobranzas mediante agencias?			
20	¿Crees conveniente que la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, tercia rize la cobranza?			

Anexo 3. Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Entrevista

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE REPUESTOS FULL MOTOR´S S.C.R.L”

Entrevista para recolectar los datos necesarios para la investigación.

Participantes: Gerente general

Instrucciones: Estimado gerente general a continuación se le solicita responder una serie de preguntas, favor sírvase a responder de forma clara y precisa.

1. De acuerdo a su percepción, ¿La empresa realiza un eficiente cobro de sus deudas en las cuentas por cobrar? Fundamente su respuesta.

2. Según su percepción, ¿Existen riesgos por otorgar la mercadería al crédito?, ¿Cuáles son? Comente

3. De acuerdo a su percepción, ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza? Comente

4. En relación a la pregunta anterior, ¿Cuáles son las políticas de cobranza? Comente

5. De acuerdo a su percepción, ¿La empresa cuenta con procedimientos de cobranza?
Comente

6. En relación a la pregunta anterior, ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza?
Comente

7. ¿El encargado de otorgar la mercadería al crédito es diferente a la persona que se encarga de realizar las conciliaciones de las cuentas por cobrar? Fundamente su respuesta.

8. ¿La empresa realiza un seguimiento a los clientes que tienen una deuda pendiente?
Comente

9. ¿La gestión de las cuentas por cobrar es realizada por personal eficiente que ayude a disminuir los riesgos de incobrabilidad de las cuentas? Comente

10. ¿La gestión de las cuentas por cobrar tiene un impacto en la liquidez de la empresa?
Comente

Anexo 1. Guía documental

La guía documental se utilizó con el fin de recaudar los datos necesarios de los Estados Financieros, para poder aplicar las Razones Financieras.

Guía Documental	
Datos	S/
Activo Corriente	
Pasivo Corriente	
Mercadería	
Caja y Banco	

La guía documental se utilizó con el fin de recaudar los datos necesarios de los Estados Financieros, para poder aplicar las Razones Financieras.

Guía Documental		
Datos	S/	
	2017	2018
Activo Corriente	1,018,337	1,414,517
Pasivo Corriente	788,890	1,806,801
Mercadería	999,505	1,252,793
Caja y Banco	16,326	12,947.

Anexo 4. Validaciones

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Tesis: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA REPUESTOS FULL MOTOR'S S.C.R.L – BAGUA-2018"

Nombre del estudiante: Marjhuly Pisco Coronel

Experto: Mg. *Hugo Yuán Collantes Palomino*

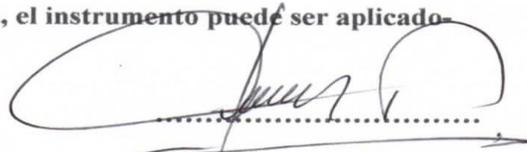
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición cuestionario, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido: Excelente (E), Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R), Deficiente (D), colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado el test-Pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			X		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones:

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado

Fecha:



Firma del experto

16734957

CPC: Hugo Yuán Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Tesis: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA REPUESTOS FULL MOTOR'S S.C.R.L – BAGUA-2018"

Nombre del estudiante: Marjhuly Pisco Coronel

Experto: Mg. Hugo Yuán Collantes Palomino

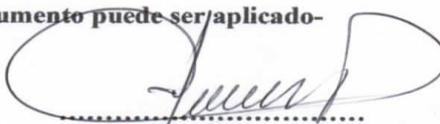
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición entrevista, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido: Excelente (E), Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R), Deficiente (D), colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la Hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	✓				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado el test-pretest (piloto)		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular			✓		
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		✓			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones:

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado-

Fecha:



Firma del experto
 16734957

CPC: Hugo Yuán Collantes Palomino
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRICULA 04-1677

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Tesis: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA REPUESTOS FULL MOTOR'S S.C.R.L – BAGUA-2018"

Nombre del estudiante: Marjhuly Pisco Coronel.

Experto: GPG Victoriano Quiroz Alcantara

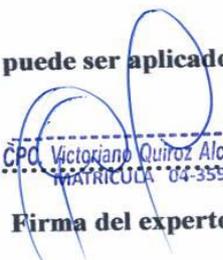
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición cuestionario, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido: Excelente (E), Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R), Deficiente (D), colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha:


 CPC Victoriano Quiroz Alcantara
 MATRICULA 04353
Firma del experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Tesis: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA REPUESTOS FULL MOTOR'S S.C.R.L – BAGUA-2018"

Nombre del estudiante: Marjhuly Pisco Coronel

Experto: GPG Víctoriano Quiroz Alcantara

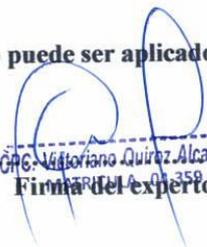
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición entrevista, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido: Excelente (E), Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R), Deficiente (D), colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	E	MB	B	R	D
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado			X		

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Fecha:


 ... GPG Víctoriano Quiroz Alcantara.
 Firma del experto

Anexo 5. Ficha RUC

6/20/2019

Consulta RUC: versión Imprimible

CONSULTA RUC: 20538922723 - REPUESTOS FULL MOTOR 'S SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA			
Número de RUC:	20538922723 - REPUESTOS FULL MOTOR 'S SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	11/10/2012	Fecha Inicio de Actividades:	01/10/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. HEROES DEL CENEP NRO. 404 CENTRO DE BAGUA (CERCA AL TERMINAL TERRESTRE) AMAZONAS - BAGUA - BAGUA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/MECANIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Secundaria 1 - 4520 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Secundaria 2 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 02/11/2018 SEE-FACTURADOR , AUTORIZ DESDE 02/11/2018		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

Anexo 6. Estados Financieros

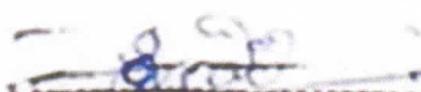
Repuestos Full Motor's SCRL
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre del 2017
(expresado en soles)

ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja y Bancos	16,326.00	Trib y apor sis pen y salud por pagar	242,659.00
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	2,506.00	Ctas por pagar comerciales - terceros	546,231.00
Mercaderías	999,505.00	Total Pasivo Corriente	788,890.00
Total Activo Corriente	1,018,337.00		
Activo no Corriente		PATRIMONIO	
Otros activos	71,312.00	Capital	97,500.00
Inmuebles, maquinaria y equipo	455,296.00	Resultados acumulados positivo	360,520.00
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad	-12,000.00	Utilidad de ejercicio	286,035.00
Total Activo no Corriente	514,608.00	Total Patrimonio	744,055.00
TOTAL ACTIVO	1,532,945.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,532,945


CPC José Lorenzo Rojas Calderón
11-11117-100

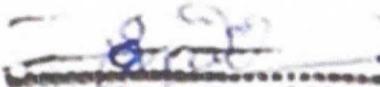
Repuestos Full Motor's SCRL
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre del 2017
(expresado en soles)

Ventas netas o Ing. Por servicios	4,500,804.00
Costo de ventas	-4,018,405.00
Resultado bruto Utilidad	482,399.00
Gastos de ventas	-1,341.00
Gastos de administración	-170,389.00
Resultado de operación utilidad	310,669.00
Gastos financieros	-24,632.00
Resultado antes del imp. - Utilidad	286,037.00
Resultado del ejercicio - Utilidad	286,037.00


CPC José Lorenzo Rojas Calderón
RUC: 201030010000000000

Repuestos Full Motor's SCRL
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre del 2018
(expresado en soles)

ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja y Bancos	12,947.00	Trib y apor sis pen y salud por pagar	6,645.00
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	129,146.00	Ctas por pagar comerciales - terceros	1,506,789.00
Cuentas por cobrar diversas - relacionadas	19,631.00	Obligaciones financieras	293,367.00
Mercaderías	1,252,793.00	Total Pasivo Corriente	1,806,801.00
Total Activo Corriente	1,414,517.00		
Activo no Corriente		PATRIMONIO	
Inmuebles, maquinaria y equipo	663,123.00	Capital	97,500.00
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad	12,000.00	Resultados acumulados positivo	162,533.00
Activo diferido	35,204.00	Utilidad de ejercicio	58,010.00
Total Activo no Corriente	710,327.00	Total Patrimonio	318,043.00
TOTAL ACTIVO	2,124,844.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,124,844.00


CPC José Lorenzo Rojas Calderón
 T° 1147 106

Repuestos Full Motor's SCRL
Estado de Resultados
Al 31 de diciembre del 2018
(expresado en soles)

Ventas netas o Ing. Por servicios	4,241,057.00
Costo de ventas	-3,786,658.00
Resultado bruto Utilidad	454,399.00
Gastos de ventas	-3,742.00
Gastos de administración	-190,477.00
Resultado de operación utilidad	260,180.00
Gastos financieros	-46,327.00
Resultado antes del imp. - Utilidad	213,853.00
Resultado del ejercicio - Utilidad	213,853.00


CPC José Lorenzo Rojas Calderón
T.º MAT. 200

Anexo 7. Fotos





Anexo 8. Matriz de consistencia

ALUMNA: BACH. PISCO CORONEL MARJHULY

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS.

Parte I: Desde el Título hasta las Variables

1.Título	“Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L – Bagua-2018”
2. Problema	¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua?
3.Hipótesis	La eficiente gestión de cobranzas incide significativamente en la liquidez de la Empresa de Repuestos Full Motors S.C.R.L.- Bagua.
4.Objetivo General	Determinar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua
5.Objetivos Específicos	a) Diagnosticar la gestión de cobranzas de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua. b) Evaluar la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua. c) Identificar los factores influyentes de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua
6.Diseño	Tipo Cuantitativo, Explicativo, Correlacional
7.Población y muestra	Población: (a) Dimensión: 10 Trabajadores de la Empresa Repuestos Full Motor’s (b) Cantidad: 1 Gerente, 1 administrador y Área de Cobranzas 1.
8.Variables	Gestión de Cobranza - Liquidez

Parte II: Operacionalización de las Variables

“Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L – Bagua-2018”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría	Instrumento
Gestión de Cobranza (VARIABLE 1)	Es un conjunto de acciones sistematizadas que son aplicados a los clientes con el objetivo de recuperar los créditos y los activos exigibles se conviertan en activos líquidos. (Arréstegui, 2018).	La variable Gestión de Cobranza, está conformada por sus dimensiones: Otorgamiento de las Ventas al crédito; Gestión de las Cuentas por Cobrar; Políticas de Cuentas por Cobrar; Cobranza Preventiva; Cobranza Administrativa y Cobranza Judicial	Otorgamiento de las Ventas al crédito	Análisis y decisión de las ventas al crédito	Si No	Encuesta Entrevista
			Gestión de las Cuentas por Cobrar	Descuentos por pronto pago Supervisión de las cuentas por cobrar Antigüedad de las cuentas por cobrar	Si No	Encuesta Entrevista
			Políticas de Cuentas por Cobrar	Condiciones de venta Plazos de cobro	Si No	Encuesta Entrevista
			Cobranza Preventiva	Llamadas telefónicas	Si No	Encuesta Entrevista
			Cobranza Administrativa	Notificación por escrito Visitas personales	Si No	Encuesta Entrevista
			Cobranza Judicial	Agencias de cobranza	Si No	Encuesta Entrevista
Liquidez (VARIABLE 2)	Es una cualidad generada por los activos, luego las decisiones se deben tomar considerando esos activos que generan fluidez. Estos activos han de estar presentes en la empresa cuando ésta los necesite, para amortiguar las necesidades de esta. (Aching, 2005)	La variable Liquidez, está conformada por la dimensión Ratios de Liquidez	Ratios de Liquidez	Liquidez corriente Prueba ácida Prueba defensiva		Análisis documental

Parte III: Desde el Método de Análisis hasta las Conclusiones.

1. Método de Análisis de Datos	Pruebas estadísticas Paramétricas: Uso del Alfa de Cron Bach
2. Resultados	En la empresa Repuestos Full Motor's, la gestión de cobranza fue deficiente ya que los días de pago que se les otorgaron a los clientes fue en aumento, no se contó con políticas de cobranza establecidas. La liquidez de la empresa en estudio fue baja, los ratios evidenciaron que la empresa no pudo hacerles frente a sus obligaciones de corto plazo.
3. Conclusiones	La gestión de cobranza tuvo una incidencia en la liquidez de la empresa; afectándola de forma negativa.

Anexo 9. Constancia



CONSTANCIA

La empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L, con Ruc 20538922723 con su domicilio ubicada en la Avenida Héroes del Cenepa N° 404 de la ciudad de Bagua, autoriza a la señorita Marjhuly Pisco Coronel, identificada con DNI N° 48023720 con domicilio av. Bagua cdra. 15 de la ciudad de Bagua estudiante de la Universidad Cesar Vallejo de la carrera profesional de Contabilidad, como parte de los requisitos de obtener su Título Profesional de Contador Público, que lleva por tema "Gestión De Cobranzas Y Su Incidencia En La Líquidez De La Empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L – Bagua 2018" con el objetivo de recolectar datos para su tesis.

Se expide la presente constancia para los fines que estime por conveniente.

REPUESTOS "FULL MOTORS" S.C.R.L

Nilton Y. Davila Fernandez
Nilton Y. Davila Fernandez
GERENTE GENERAL

Gerente General