



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MORENO  
HUERTA S.A. - CÁTAC, 2018”**

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

**AUTOR:**

ROJAS MORENO, JENSS ANTHONY

**ASESORA:**

DRA. MOORE TORRES, ROSA KAROL

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

FINANZAS

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE APROBACION DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACION DE TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **ROJAS MORENO, JENSS ANTHONY** cuyo título es: **GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MORENO HUERTA S.A. - CÁTAC, 2018** .....

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: 17.2 (numero) Diecisiete y 2/10 (letras).

HUARAZ: 05 de Julio del 2018

  
 -----  
**DRA. MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS**  
 PRESIDENTE

  
 -----  
**DRA. ROSA KAROL MOORE TORRES**  
 SECRETARIO(A)

  
 -----  
**ECON. INMICAQUI DE LA CRUZ GESSELL**  
 VOCAL

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme desde siempre, darme fuerzas para alcanzar mis metas y por darme una excelente familia.

A mis padres, Margot Moreno y Metodio Rojas, por las enseñanzas, su motivación y su apoyo incondicional en todo momento.

A mi hermana, Gimena Rojas, por ser una de las razones para seguir adelante.

A mi abuelita, Benedicta Huerta, por la crianza, los consejos y el deseo de verme realizado como profesional.

Anthony Rojas Moreno

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, amigos y compañeros, por compartir sus conocimientos y experiencias, para realizar este proyecto

A la Universidad César Vallejo, por brindarme el espacio, también a la Escuela Académica de Contabilidad conjuntamente con los docentes por el empeño y exigencia mediante sus enseñanzas para mi formación personal y profesional.

A los asesores, quienes brindaron su tiempo y orientación para que culmine satisfactoriamente todo el desarrollo de la tesis.

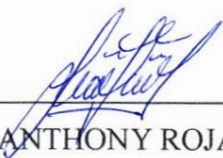
El Autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jeness Anthony Rojas Moreno, identificado con DNI N° 70143804, en efecto de cumplir con disposiciones actuales en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todos los datos, la información y la documentación que se muestra en la presente tesis son veraces y auténticos.

De tal manera, respondo y asumo la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos, así como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, Diciembre del 2018



---

JENESS ANTHONY ROJAS MORENO

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público, presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transportes Moreno Huerta S.A. - Cátac, 2018”**, con la finalidad de determinar la incidencia de la Gestión de Cobranza en la Liquidez de la Empresa de Transportes Moreno Huerta S.A - Cátac, 2018.

La investigación está conformada por siete capítulos: Capítulo I, Introducción, donde se sitúa el contexto general de la investigación. Capítulo II, Método, aquí se explica el procedimiento que se siguió para determinar la investigación. Capítulo III, Resultados, en ello muestra los efectos del estudio. Capítulo IV, Discusión, en el cual contrasta los resultados con autores. Capítulo V, Conclusiones, donde se muestra el resumen final del resultado de la investigación. Capítulo VI, Recomendaciones, en ello indican las sugerencias de solución de acuerdo a los problemas suscitados. Referencias, aquí se muestra la información propiciada por otros autores y Anexos, lo cual espero de acuerdo a lo requerido, la aprobación.

El Autor.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	i
ACTA DE APROBACION DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos Previos .....	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	20
1.3.1. Gestión de cobranza.....	20
1.3.2. Procedimiento de cobranza.....	22
1.3.3. Ratios de gestión.....	24
1.3.5. Ratios de liquidez .....	25
1.3.6. Riesgo financiero.....	26
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.4.1. Problema general. ....	26
1.4.2. Problemas específicos.....	26
1.5. Justificación del Estudio .....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.6.1. Hipótesis de investigación.....	27

1.6.2.	Hipótesis nula.....	27
1.7.	Objetivos.....	28
1.7.1.	Objetivo general.....	28
1.7.2.	Objetivo específico.....	28
II.	MÉTODO.....	30
2.1.	Diseño de Investigación.....	30
2.2.	Variables, Operacionalización.....	31
2.3.	Población y Muestra.....	32
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	32
2.5.	Métodos de Análisis de Datos.....	32
2.6.	Aspectos Éticos.....	33
III.	RESULTADOS.....	35
3.1.	Tratamiento de los Resultados.....	35
3.2.	Estadística Descriptiva.....	36
3.2.1.	Frecuencia de tablas y figuras.....	36
3.2.2.	Estadísticos descriptivos.....	43
3.3.	Prueba de Normalidad.....	43
3.4.	Contrastación de Hipótesis General y Especificas.....	44
3.4.1.	Resultados según el objetivo general.....	44
3.4.2.	Resultados según los objetivos específicos.....	45
IV.	DISCUSIÓN.....	54
V.	CONCLUSIONES.....	59
VI.	RECOMENDACIONES.....	62
	REFERENCIAS.....	64
	ANEXOS.....	69



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de Valoración por Variable .....	35
Tabla 2: Opinión sobre la Gestión de Cobranza.....	36
Tabla 3: Opinión sobre la Liquidez .....	37
Tabla 4: Opinión sobre el Otorgamiento de Crédito .....	38
Tabla 5: Opinión sobre el Procedimiento de Cobranza.....	39
Tabla 6: Opinión sobre la Efectividad del uso de Recursos Disponibles .....	40
Tabla 7: Opinión sobre la Capacidad de Pago a Corto Plazo.....	41
Tabla 8: Opinión sobre los Riesgos Asociados a la Liquidez .....	42
Tabla 9: Estadísticos Descriptivos.....	43
Tabla 10: Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio .....	43
Tabla 11: Prueba Estadística entre Gestión de Cobranza y Liquidez.....	44
Tabla 12: Prueba Estadística entre Otorgamiento de Crédito y Capacidad de Pago a Corto Plazo .....	45
Tabla 13: Reporte de los Servicios a Crédito, 2017 .....	46
Tabla 14: Análisis de Ratios de Liquidez, 2017.....	48
Tabla 15: Prueba Estadística entre Procedimiento de Cobranza y Capacidad de Pago a Corto Plazo .....	49
Tabla 16: Prueba Estadística entre Efectividad del uso de Recursos Disponibles y Riesgos Asociados a la Liquidez.....	51
Tabla 17: Análisis de Ratios de Gestión, 2017.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro de Operacionalización de Variables .....	31
Figura 2. Opinión sobre la Gestión de Cobranza.....	36
Figura 3. Opinión sobre la Liquidez .....	37
Figura 4. Opinión sobre el Otorgamiento de Crédito .....	38
Figura 5. Opinión sobre el Procedimiento de Cobranza.....	39
Figura 6. Opinión sobre la Efectividad del uso de Recursos Disponibles.....	40
Figura 7. Opinión sobre la Capacidad de Pago a Corto Plazo.....	41
Figura 8. Opinión sobre los Riesgos Asociados a la Liquidez .....	42
Figura 9. Detalles de Ventas Anual .....	47
Figura 10. Detalles de Mayores Créditos Mensuales .....	47
Figura 11. Manejo del Proceso de Cobro .....	50
Figura 12. Influencia de los Riesgos en la Liquidez.....	52

## **RESUMEN**

La investigación denominada “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la empresa de Transportes Moreno Huerta S.A. - Cátac, 2018”, tuvo por finalidad establecer la incidencia de la Gestión de Cobranza en la Liquidez de empresa. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, alcance explicativo, de diseño no experimental-transversal y tipo causal. Asimismo, la muestra de la población fue censal considerando a 18 trabajadores de la empresa en estudio, en ello los instrumentos de recolección de datos que se emplearon fueron el cuestionario y el análisis documental. Los resultados permitieron mostrar la incidencia de la Gestión de Cobranza en la Liquidez, en donde la mayor parte de los encuestados indican que es no óptima, determinando de esta manera que la Gestión de Cobranza repercute en la disminución de la Liquidez de la empresa. Se acepta la hipótesis de investigación que es: la eficiente Gestión de Cobranza incide significativamente en la Liquidez de la empresa de Transportes Moreno Huerta S.A. – Cátac, 2018, de acuerdo al análisis de la prueba estadística ETA, que muestra el nivel de dependencia de las variables con un valor de 0.808 (80.8%), siendo este positivo alto.

Palabras clave: Gestión de Cobranza, Liquidez, Rubro Transportes.

## **ABSTRACT**

The research called "Collection Management and its impact on the Liquidity of the company of Transports Moreno Huerta S.A. - C tatac, 2018 ", its purpose was to establish the incidence of Collection Management in the liquidity of the company. The methodology applied was a mixed approach, explanatory scope, non-experimental cross-sectional design and causal type. Also, the sample of the population was census considering 18 workers of the company under study, in this, the data collection instruments that were used were the questionnaire and the documentary analysis. The results allowed to show the incidence of the Collection Management in Liquidity, where most of the respondents indicate that it is not optimal, thus determining that Collection Management has an impact on the decrease of the Company's Liquidity. The research hypothesis is accepted: the efficient Collection Management has a significant impact on the Liquidity of the transport company Moreno Huerta S.A. - C tatac, 2018, according to the analysis of the ETA statistical test, which shows the level of dependence of the variables with a value of 0.808 (80.8%), this being high positive.

**Keywords:** Collection Management, Liquidity, Transportation Sector.