



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

Gestión de Cobranzas y Liquidez de la Empresa Centro Técnico automotriz
Hersa S.R.L. Ventanilla, 2017

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

AUTORA:

Nolasco Morales, Katherine Shirley

ASESOR:

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA – PERÚ

2018-I



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
 ANASIO FLORES, KATHERINE SHIRLEY

cuyo título es:

..... GESTION DE COBRANZAS Y FIDUCIA DE LA EMPRESA ..
 CENTRO TECNICO AUTONOMA HERSA S.R.L. DEL DISTRITO DE UENAMINHO, ..
 AÑO 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) Buena
 (letras).

Lugar y fecha..... 11/07/18

.....
 (Signature of President)

PRESIDENTE
Dra. AMBRACIO ESTEVES

.....
 (Signature of Secretary)

SECRETARIO
Sonato Diaz Diaz

.....
 (Signature of Vocal)

VOCAL
Miguel Hernandez Guzman

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A Dios por guiarme y cuidarme a lograr mis metas, y todo lo que me ha dado con sus bendiciones me ha vuelto más fuerte, para hacerle frente a los retos que la vida me ha puesto en el camino y dado una familia tan bella y unida.

A mis padres Julio y Martha por haberme apoyado en todos los pasos dados durante la formación académica tenida, por su amor, sacrificio, desvelo y esfuerzo por haber inculcado valores importantísimos para el desarrollo de mi carrera.

A mis hermanos, ya que con sus consejos han sabido encaminar mi vida, en especial a mi hermano Gianni ya que con su paciencia y protección desde mi infancia puede tener claro lo que deseaba en esta vida.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en este camino y guardar mi salud durante la formación académica.

A mis padres y hermanos, por ayudarme con sus consejos y valores inculcados durante toda mi vida, por enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa en esta vida.

A mi asesor, el profesor Esteves por su paciencia en el desarrollo de la tesis presentada y todos los aportes para la elaboración de esta y los conocimientos obtenidos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Katherine Shirley, Nolasco Morales, identificado con DNI N° 47123525, a consecuencias de cumplir con las normas vigentes establecidas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que se presenta en la tesis es veraz y autentica.

De tal modo asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación, si así lo cree conveniente.

Lima, Julio del 2018

.....
Katherine Shirley, Nolasco Morales
DNI: 47123525

Presentación

Presento ante ustedes, señores miembros del jurado, la tesis titulada: Gestión de cobranzas y liquidez de la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L. en el distrito de Ventanilla, 2017, con la finalidad de analizar la gestión de cobranzas y liquidez en la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L. en el distrito de ventanilla, 2017, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público. Esperando contar con los requisitos de aprobación.

Esta tesis busca la relación entre las variables Gestión de Cobranzas y Liquidez en la empresa ya mencionada, al mismo tiempo busca las ventajas que tendría la empresa al realizar una buena gestión de cobranzas para recuperar los pendientes por cobrar de los años anteriores y por ende maximizar la liquidez en la empresa.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de 9 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción. En capítulo II, método. En el capítulo III, resultados de la investigación. En el capítulo IV, discusión. En el capítulo V, conclusiones. En el capítulo VI, recomendaciones. En el capítulo VII, referencias bibliográficas y en al capítulo VIII anexos.

La autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	7
RESUMEN	10
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCION	14
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	19
1.3.1. ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR	19
1.3.2. GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA	20
1.3.3. EVALUACION DE CREDITOS A LARGO PLAZO	21
1.3.4. POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA GESTION DE COBRANZAS	22
1.3.5. POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR	22
1.3.6. TECNICAS DE RECUPERACION DE COBRANZAS	24
1.3.7. SUPERVISIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR	25
1.3.8. MOROSIDAD	25
1.3.9. RIESGO CREDITICIO O PROFESIONAL	25
1.3.10. ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR	26
1.3.11. COBRANZA MEDIANTE UN ABOGADO O UNA AGENCIA	26
1.3.12. LIQUIDEZ	27
1.3.13. ACTIVOS CORRIENTES	28
1.3.14. ÍNDICE DE LIQUIDEZ	29
1.3.15. ÍNDICES DE OPERATIVIDAD	31
1.3.16. PROVISION DE COBRANZA DUDOSA	33
1.4. FORMULACIÓN EL PROBLEMA	39
1.4.1. PROBLEMA GENERAL	39
1.4.2. PROBLEMA ESPECÍFICO	39
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	39
1.6. HIPÓTESIS	40

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	40
1.7. OBJETIVOS	41
1.7.1. OBJETIVO GENERAL	41
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	41
II. METODO	42
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	43
2.2.1 VARIABLE X GESTIÓN DE COBRANZAS	44
2.2.2 VARIABLE Y LIQUIDEZ	44
2.2.3. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	45
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	47
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.	48
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.	50
III. RESULTADOS	52
3.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE COBRANZA	52
3.2. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO <i>LIQUIDEZ</i>	53
TABLAS DE FRECUENCIAS POR ITEM	55
3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD	75
3.4. <i>CORRELACIONES – PRUEBA DE HIPÓTESIS</i>	77
3.5. TABLAS CRUZADAS	84
IV. DISCUSIÓN	89
V. CONCLUSIONES	92
VI. RECOMENDACIONES	95
VII. REFERENCIAS	97
CAPÍTULO VIII:	98
ANEXOS	98
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	99
ANEXO 2: INSTRUMENTO - CUESTIONARIO	101
ANEXO 3: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN	103
ANEXO 4: BASE DE DATOS	105

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	106
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	111
ANEXO 7: PANTALLAZO DEL TURNITIN	112
ANEXO 8: PERMISO DE LA EMPRESA	114

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo. Determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranzas y la Liquidez de la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L. del distrito de Ventanilla, 2017. La importancia de la gestión de cobranzas es en que son el resultado de un aumento valioso de las ventas de los productos a los clientes, a través de las ventas concedidas al crédito y contado. Por ello es de importancia la disponibilidad de la liquidez para el desarrollo continuo de las operaciones de la empresa, depende de una eficaz gestión de cobranzas como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos. La investigación se trabajó con las Teorías de Martínez (2009). Indica que el responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar su propio diseño de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos globales. Y para la Liquidez Sepulveda (2010) sostiene que: “la liquidez como la facilidad con que un activo puede transformarse en dinero. La liquidez depende de dos factores: el tiempo requerido para convertir el activo en dinero y la certidumbre de no incurrir en pérdidas al efectuar la transformación, por lo tanto, el dinero es el más líquido de todos los bienes”. Asimismo El nivel de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal, el tipo de investigación es básica, se trabajó con una población de 56 colaboradores área de servicio al cliente, administrativa y contable. La técnica que se usó es la encuesta, el instrumento es el cuestionario fue aplicado al área contable, administrativa y servicio al cliente. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicios de expertos y además está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach; la comprobación de las hipótesis realizó con la prueba de Rho sperman.

Palabras Clave: Gestión de Cobranzas, liquidez, activos corrientes, control de gestión.

Abstract

The present research work is aimed at. Determine the relationship that exists between the Collection Management and the Liquidity of the company Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L. Ventanilla 2017. The importance of the collection management that is the result of a valuable increase in sales of products to customers, through sales granted to the credit. For this reason, the availability of liquidity for the continuous development of the operation of the company depends on effective collection management as a result of the proper management of our revenues. The investigation was worked with the Theories of Martinez (2009). Indicates that the person responsible for carrying out the credit management must execute its own management control design, ensuring that all the activities carried out by the company contribute to achieving the overall objectives. And for Liquidez Sepulveda (2010) argues that: "liquidity as the ease with which an asset can be transformed into money. Liquidity depends on two factors: the time required to convert the asset into money and the certainty of not incurring losses when making the transformation, therefore, money is the most liquid of all the goods. Likewise, the level of research is correlational, the design of the research is non-experimental, transversal, the type of research is basic, we worked with a population of 56 collaborators, customer service, administrative and accounting areas. The technique used was the survey, the questionnaire was applied to the accounting, administrative and customer service areas. For the validity of the instruments the criterion of expert judgments was used and it is also supported by the use of Cronbach's Alpha; the verification of the hypotheses made with the Rho sperman test.

Keywords: Collection Management, liquidity, current assets, management control.