



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA,  
LIMA 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

ANDY ESCOT PUENTE TELLO

**ASESOR:**

Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

FINANZAS

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

**Puente Tello Andy Escot**

Cuyo título es:

**“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018”**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 19. Diecinueve.

Lugar y fecha 28 de Noviembre 2018



Dr. ROSEL CÉSAR ALVA ARCE

**PRESIDENTE**



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**SECRETARIA**



Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

**VOCAL**

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

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dirigido a mi familia y especialmente a mi querida madre Dina Tello Quispe, por sus palabras de apoyo constante para cumplir todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar las gracias al Lic. José Luis Trujillo Gerente General de la empresa Servicios Generales Saturno S.A., por darme la oportunidad de haber realizado mi trabajo de investigación dentro de la Empresa. También quiero agradecer al Dr. Ivan Tantalean Tapia por su asesoría en la presente investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Andy Escot Puente Tello con el DNI N° 70033860, a efecto de cumplir con las disposiciones respetadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, expongo bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y legítima.

Asimismo, expreso también bajo juramento que todas las informaciones que se presenta en la presente investigación son legítima y veraces.

Por consiguiente asumo toda la responsabilidad que corresponde ante cualquier, omisión, falsedad de la información de los documentos creados por lo cual estoy dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre del 2018



---

ANDY ESCOT PUENTE TELLO

DNI N° 70033860

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulado: “Gestión de Cobranzas y la Liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**ANDY ESCOT PUENTE TELLO**

## ÍNDICE

CARATULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLADATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURA.....	ix
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del Problema.....	35
1.5. Justificación del estudio .....	35
1.6. Hipótesis .....	36
1.7. Objetivos.....	36
II. MÉTODO .....	37
2.1. Diseño de Investigación.....	37
2.2. Variables, Operacionalización.....	38
2.3. Población y muestra .....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	40
2.5. Métodos de análisis de datos .....	44
2.6. Aspectos éticos .....	44
III. RESULTADOS .....	45
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES .....	66
VII. REFERENCIA .....	68
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pg.</b>
<b>Tabla 1</b>	Tiempo de Crédito Según Compañía Minera.....15
<b>Tabla 2</b>	VARIABLES de estudio.....38
<b>Tabla 3</b>	Matriz Operacional.....39
<b>Tabla 4</b>	Estructura dimensional de las variables de estudio.....41
<b>Tabla 5</b>	Validez Del Instrumento Mediante Jueces .....42
<b>Tabla 6</b>	Rangos e Interpretación del Alfa de Cronbach.....43
<b>Tabla 7</b>	Resumen de procesamiento de casos.....43
<b>Tabla 8</b>	Estadísticas de fiabilidad del muestra piloto.....43
<b>Tabla 9</b>	Tabla de Frecuencia Variable 1 Gestión de Cobranzas.....45
<b>Tabla 10</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Gestión.....46
<b>Tabla 11</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Proceso de cobranza.....47
<b>Tabla 12</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Cuentas por Cobrar.....48
<b>Tabla 13</b>	Tabla de Frecuencia Variable 2 liquidez.....49
<b>Tabla 14</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Flujo de Efectivo.....50
<b>Tabla 15</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Ratios de liquidez.....51
<b>Tabla 16</b>	Tabla de Frecuencia Dimensión Ciclo Operativo.....52
<b>Tabla 17</b>	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk .....53
<b>Tabla 18</b>	Rango de interpretación de correlación .....54
<b>Tabla 19</b>	Prueba de correlación de variables- hipótesis general.....55
<b>Tabla 20</b>	Prueba de correlación de variables- hipótesis especifica 1...56
<b>Tabla 21</b>	Prueba de correlación de variables- hipótesis especifica 2....58
<b>Tabla 22</b>	Prueba de correlación de variables- hipótesis especifica 3...59



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pg.</b>
<b>Figura 1</b>	Ciclo de Efectivo.....9
<b>Figura 2</b>	Simbología de Flujo Grama.....13
<b>Figura 3</b>	Flujo Grama del Servicio de Transporte .....14
<b>Figura 4</b>	Flujo Grama del Proceso Cobranza .....17
<b>Figura 5</b>	La demanda de la liquidez.....21
<b>Figura 6</b>	Disciplinas Científica de la Administración .....22
<b>Figura 7</b>	Aspectos Importantes de la Administración Financiera.....23
<b>Figura 8</b>	Definición de la Liquidez.....25
<b>Figura 9</b>	Formula Razón Corriente.....27
<b>Figura 10</b>	Formula Prueba Acida.....27
<b>Figura 11</b>	Formula Ratio de Capital de Trabajo.....28
<b>Figura 12</b>	Ciclo Operativo de Servicios Generales Saturno S.A. ....29
<b>Figura 13</b>	Principales Proveedores de la Empresa Saturno S.A.....30
<b>Figura 14</b>	Guía Remisión Transportista .....31
<b>Figura 15</b>	Ejemplo de Orden de Servicio.....32
<b>Figura 16</b>	Ejemplo de Factura.....32
<b>Figura 17</b>	Figura de Barras Variable 1 Gestión de Cobranzas.....45
<b>Figura 18</b>	Figura de Barras Dimensión Gestión.....46
<b>Figura 19</b>	Figura de Barras Dimensión Proceso de cobranza.....47
<b>Figura 20</b>	Figura de Barras Dimensión Cuentas por Cobrar.....48
<b>Figura 21</b>	Figura de Barras Variable 2 Liquidez.....49
<b>Figura 22</b>	Figura de Barras Dimensión Flujo de efectivo.....50
<b>Figura 23</b>	Figura de Barras Dimensión Ratios de Liquidez.....51
<b>Figura 24</b>	Figura de Barras Dimensión Ciclo Operativo.....52

## RESUMEN

La presente tesis llamado “Gestión de cobranza y Liquidez en la empresa Servicios generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Servicios generales Saturno S.A. La investigación que se realizó, tuvo un diseño no experimental y transversal, el nivel de investigación es Descriptiva y Correlacional con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada. La población estuvo conformado por 40 colaboradores del área administrativa, por lo poca de su población, se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizo fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, que serán contestadas con la escala de medición ordinal de tipo Likert, para cada una de las variables previamente validadas, mediante el juicio de expertos, y para la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach. Finalmente, obteniendo en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk su valor de significancia fue 0.000, por lo tanto, lo datos no tienen contribución normal; por ultimo para medir el nivel de correlación de las  $v_1$  y  $v_2$ , se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de (0.644\*\*) corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las variables la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Servicios generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018. **Palabras Clave:** Gestión de Cobranzas / Liquidez.

## ABSTRACT

The present thesis called Collection and Liquidity Management in the company General Services Saturno S.A., District Pucusana, Lima 2018, aimed to determine the relationship between collection management and liquidity in the company Servicios generales Saturno S.A. The research that was carried out, had a non-experimental and transversal design, the research level is Descriptive and Correlational with a quantitative approach, of applied type. The population was conformed by 40 collaborators of the administrative area, for the little of its population, we worked with a census sample. The technique that was used was the survey and the instruments were two questionnaires, which will be answered with the Likert-type ordinal measurement scale, for each of the previously validated variables, by expert judgment, and for the reliability was used the Alpha of Cronbach. Finally, obtaining in the Shapiro-Wilk normality test its significance value was 0.000, therefore, the data have no normal contribution; Finally, to measure the level of correlation of  $v_1$  and  $v_2$ , Spearman's Rho test was used, having significant results of (0.644 \*\*) corroborating that there is a moderate positive correlation between the variables collection management and liquidity in the company Servicios generales Saturno SA, Pucusana District, Lima 2018. **Keywords:** Collection Management / Liquidity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las compañías de transporte de concentrado de mineral en el país, han ido aumentando en los últimos 10 años, entre ellas tenemos Servosa Cargo, Transaltisa, Ransa, Tecnología de Transporte de Minerales, Transporte Logística Integral (TLI), Transportes y Comercio Sol del Pacífico, Transhaimar entre otras.

La empresa donde se desarrolló la investigación fue Servicios Generales Saturno S.A., la misma está ubicada en el Distrito de Pucusana y que lleva realizando actividades desde el año 2008 hasta la actualizada, en el sector transporte de concentrados, contando con 4 cliente sólidos: Compañía Minera Condestable, Nexa Resources Perú, Catalina Huanca, y Sociedad Minera el Brocal.

Pero en los últimos 3 años, la empresa está pasando por un proceso de lento crecimiento, ya que no ha podido ganar nuevos clientes, en ninguna de las licitaciones que ha participado, parte de esto se debe al aumento de la competencia, tanto en la eficacia del servicio, tarifas competitivas de las demás compañías de transporte. Además, en los dos últimos años ha empezado a descender la producción de mineral para el transporte, por motivos que escapan de la empresa, como por ejemplo: huelga por parte de los pobladores que residen cerca de las Mineras, desastres Naturales, poco mineral, etc. Pero cabe mencionar que el costo de combustible, que representa el 30% del costo general de la empresa, y los pagos de peaje, entre otras obligaciones se han mantenido, y sus programaciones de deben realizarse entre 15 a 30 días.

Saturno S.A., cuenta con una área de Cobranzas, que realizan su gestión de la facturación en base al crédito, es decir primero esperan que se realicen el servicio hasta que se faciliten las condiciones necesarias para la factura, por ejemplo, con un determinado tiempo del servicio, ya sea quince días, o un mes, dependiendo el contrato con la compañía minera, para luego esperar que ellos mismos emitan una Orden de Servicio (OS) para recién realizar la factura por el servicio.

Una vez que el cliente emite la Orden de Servicios, se crea y envía la factura al cliente, luego esperar un plazo no menor a 30 días para la cancelación del comprobante de pago, desde el emisión de la factura se inicia con el proceso de cobranza, cabe mencionar que por

el tiempo de crédito de la factura, repercute negativamente, provocando el poco flujo de dinero necesario para realización de la compras de los insumos para los camiones, herramientas; además tiene el deber de cumplir con las necesidades de las obligaciones administrativas, labores y tributarias.

El cliente de la empresa Servicios Generales Saturno con mayor estimación de pago, es Sociedad Minera el Brocal, con una condición de pago de 60 días, después de la recepción de la factura en sus oficinas, el segundo cliente con mayor tiempo de pago es la Compañía Minera Condestable, que después de emitir la factura se debe esperar un promedio de 40 días para el cobro de la mencionada factura, Nexa Resours es la tercera con mayor estimación de pago, de no menor de 30 días, después de emitida la factura, y por ultimo Catalina Huanca con una estimación de 15 - 20 días.

Los documentos por cobrar emitidos por la empresa Saturno S.A. a los diferentes clientes, no son siempre monitoreados, causando que las Compañía Mineras, postergaban el pago, ya que no sentían por parte de la empresa una exigencia de pago.

En el año 2017, a mediados de Agosto la empresa realizo una reducción de Personal, afectando a las áreas de Mantenimiento, Contabilidad y Operaciones, con el objetivo de reducir costos, esto causo incómoda miento a todos los trabajadores de la empresa, provocando un ambiente tenso en el trabajo. En el 2018, se ha tomado decisiones para aumentar la productividad de los colaboradores, aumentando así la exigencia en el trabajo y sumando algunas nuevas responsabilidades.

A nivel nacional, otra empresa que está pasando por problemas similares, es la Organización Tecnología de Transporte de Minerales (TLI), ubicada sus oficinas en el Callao, proveedora de transporte de diferentes empresas, entre las principales la Compañía Minera Antamina, que según Mike Cadenas, asistente de Tesorería, nos dice que la venta del servicio de transporte ha bajado en el último año, reduciendo sus flujos de efectivos para el pago a sus proveedores, entre otras compromisos, recurriendo así al servicio de factoring con el BCP para el pago a sus proveedores.

Igualmente la empresa T&C Sol del Pacífico EIRL, con 17 años de experiencia en el sector transporte de concentrados. Entre sus principales clientes destacan operaciones que desarrolla con grandes compañías mineras como: Grupo Volcan, Compañía Minera Milpo, Sociedad Minera El Brocal. Según Jack Puente, Gestor de Costo, menciona que están siendo

afectadas por la poca demanda del servicio de transporte en el último año, y su sistema de facturación también es en base al crédito, no teniendo así una rápida respuesta para el pago de sus obligaciones.

## **1.2. Trabajos previos**

Seguido de una exploración en las investigaciones realizadas en años anteriores, se ha encontrado algunos estudios relacionados al objetivo de la investigación, los cuales son:

### **1.2.1. A nivel internacional**

Guerrero (2011) en su tesis, se planteó como problema de estudio, si era la gestión de cobranzas la causante de la lenta liquidez de la compañía. Así mismo se trazó como objetivo en su indagación, determinar la vigilancia en la gestión de cobro y la influencia que tiene sobre la liquidez de la Compañía, realizando estrategias para impedir el desvío de recaudaciones de las cuentas por cobrar. Su investigación, fue de nivel Correlacional y tipo básica, porque busca descubrir si existe relación de las variables Gestión de cobranzas y liquidez. La muestra de estudio estuvo compuesta por 100 trabajadores, el instrumento fue cuestionario y la técnica usada fue la encuesta. Se concluyó que existe una falta de control conveniente en los procesos, ya que tanto los compradores y los colaboradores de venta toman sus propias decisiones, dando como resultados que no respetan los acuerdos o convenios pre establecidos, al no realizar un seguimiento respectivo regular a los clientes, ellos aprovechan como excusa para no pagar. La compañía está atravesando problemas monetarios, debido a la falta de liquidez, esto trajo como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones de pago a los proveedores, por ende esta investigación está enfocada a mejorar los controles de los procedimientos ineficaces en el área, con el fin de tener aumentar la fluidez, ofreciendo mayor atención a los clientes, cabe indicar que esto guarda relación la investigación realizada, ya que es necesario realizar un seguimiento a las clientes, después de emitida la factura, si no hay insistencia a ellos, omiten la necesidad del apuro en el pago correspondiente.

Ramírez (2016) en su tesis, se planteó el objetivo de trazar un modelo de crédito y recaudación de los documentos por cobrar, para optimar las finanzas en la compañía. La tesis fue de tipo explicativa. Se llegó a la conclusión, basándose en los resultados obtenidos de las encuestas, que no existe un modelo de crédito cobranza que pueda inspeccionar los procesos

de los créditos y recaudación de los documentos por cobrar, que se conceden a los compradores. La problemática de la entidad, cuya actividad es el comercio de electrodomésticos y motos, los dilemas fueron los siguientes, en su inicio carecía de políticas crediticias esto producía un alto índice de morosidad, no realizaba un seguimiento de cobro a los clientes, presentando al final una elevada cartera vencida. El investigador recomienda tener un control e seguimiento a los documentos emitidos para el cobro a los clientes, estableciendo políticas en los créditos y cobranzas.

Castillo (2012) en su tesis, propuso como objetivo principal, la evaluación de la liquidez mediante los análisis financieros y el ciclo de conversión de efectivo. El investigador manejo el método científico, en las diferentes etapas de su investigación, agregando el estudio previo de la sección farmacólogo, es decir, de todas las empresas que comercializan medicinas en la ciudad. Las técnicas de campos que se manejo fue la observación y la entrevista a los gerentes administrativos, como también cualquier colaborar involucrada en la dirección y realización financiera de las compañías del sector. El investigador concluyo que a través del uso de herramientas del ciclo mencionado, permiten que la organización de la sección que comercian bienes farmacólogos, investiguen sus obligaciones o excedentes de liquidez, por lo que se podrá indagar alternativas de inversión a plazo corrientes según las necesidades de la empresa. El investigador resalta que hay que enfocarse las causas que afecta al depósito y los documentos pendientes de cobro, ya que si se ejecutan pueden mejorar eficiencia por ende conseguirá grandes resultados y ganancias en la compañía, demostrando lo esencial de tener un flujo de caja para un apropiado control de gestión.

González (2013) en su tesis, se planteó el objetivo en fijar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez y rentabilidad. El enfoque metodológico es de campo, por lo que permitió obtener datos recogidas de la realidad, obtenidas a través de fuentes primarias, esta investigación utilizo cuestionario enfocado personalmente al personal y gerente que trabajan en el área, con el objetivo de lograr una visión clara de los dilemas y así proveer el análisis de los reportes conseguida. Se llegó a la conclusión que el análisis de ventas realizadas al crédito permitirá conseguir resultados concretos para la generación de las decisiones sobre la liquidez en la entidad. El estudio radica, el análisis financiero es necesario en cualquier entidad, para anticiparse a una inestabilidad financiero causa de insolvencia. El investigador recomienda que se debe implementar primeramente una guía de normas y funciones en que

se manifieste el gestión de labores y descripciones de detallando las acciones en el área de la cobro. La empresa ofrece la distribución de componentes de la edificación, manejando un gran movimiento de facturas emitidas, y que la mayoría son al crédito, pero vienen sucediendo retrasos en la cancelación de los documentos por cobrar, provocando demoras en los flujos de dinero dentro de la compañía, esta problemática guarda similitud con la presenta investigación ya que al tener ventas al crédito que son canceladas con demoras, dificulta el ingreso de dinero y por el ello no se puede llegar a pagar las obligaciones tanto administrativas como operacionales.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Ángeles (2014) en su tesis, se trazó el objetivo de estudio corroborar la correlación que hay entre la variable Gestión de Cobranzas y la variable liquidez en la agencia del BCP de Lima. El estudio de la autora fue de tipo básica, ya que está encaminada en recopilar información de la realidad tal como se presente, con un nivel descriptivo correlacional, porque está dirigida a detallar las 2 variables, para luego en la manifestación de los resultados obtenidos, se empleó la estadística descriptiva e inferencial (correlacional), porque busco definir la relación existentes entre las variables. La muestra se constituyó por 100 colaboradores del área de contabilidad. La técnica usada para el levantamiento de los reportes fue la encuesta, y como instrumento al cuestionario. Para medir el instrumento se manipuló fue la escala ordinal de tipo Likert. La tesis concluyo, de comprobar una existente positiva relación buena entre la gestión de cobranzas de y la liquidez en la agencia del BCP, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,586\*\*, la interpretación correcta es que hay una buena correlación entre las variables, Gestión de Cobranzas de las PPNN y se relaciona significativamente con la liquidez en la agencia.

Ruiz (2016) en su tesis, se planteó como problema, determinar si la gestión de créditos - Cobro y su influencia en la performance empresarial. Por ende se propuso como principal objetivo, el explicar si la Gestión de Créditos y Cobro influye en la compañía. La población conformada en esta investigación, está integrada por los principales compradores, conformada por personas jurídicas y naturales, sumando un total de 200 clientes, la muestra se calculó por la formula aleatorio simple y el tipo de muestreo es probabilístico simple. Su método de investigación fue deductivo – inductivo, ya que inicia de lo universal a lo

particular es explicar a partir de la investigación de marco teórico según las variables para terminar en lo particular. El instrumento usado para la recaudación de la información fue la encuesta. La empresa no contaba con un área de cobro bien definida para la realización de recaudación de cobro, la investigación que se realizaba a los clientes para la otorgación del crédito era de manera informal, basándose de noticias personales que posee el administrador. El indagador concluyo que en la empresa, la Gestión de Créditos y Cobranzas se correlaciona de forma positiva y relevante en la compañía, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson calculado (0.9261 para cliente y 0.9733 para trabajadores) sustentando así la validez de la hipótesis presentadas. Por ende se puede interpretar que si perfeccionan los criterios y se alcanzan los procedimientos apropiados para la conformidad del crédito y también se hace oportuna debidamente la cobranza.

Sánchez (2014) en su tesis, se planteó el objetivo, establecer la correlación de gestión de cobro y la liquidez de la entidad. El investigador estableció un diseño no experimental, porque no se manipulo los resultados conseguidos del estudio y busca describir la relación que tienen las variables, de nivel descriptivo - correlacional. El investigador llego a la conclusión que hay una positiva correlación entre la variables 1 y 2, con una Rho de Spearman de 0,630\*\*. La presente tesis trabajo con una muestra a 20 trabajadores que trabajan dentro de la empresa. La técnica empleada en su estudio fue la encuesta, y por consiguiente los instrumentos que se utilizaron fueron 2 cuestionarios, uno para cada variable. El investigador pone énfasis en la importancia del proceso de la gestión de cobro que en la realización de las políticas de cobranzas adecuadas y la colaboración de todo el equipo, tanto gerente como colaboradores contribuyen a mejorar el aumento de la liquidez. La empresa de estudio en esta tesis, se dedica dedicada al rubro de instalaciones de cercas eléctricas y alarmas, ubicada en el distrito de Independencia; teniendo como principal cliente a Prosegur S.A. con una prolongación de pagos de 90 días, afectando el flujo de liquidez dentro de la empresa, cabe mencionar que la empresa Servicios Generales Saturno que se realizó la presente investigación de tesis, presenta el mismo problema de lagos aplazamientos de cobranzas a sus clientes.

Zuñiga (2018) en su tesis, se propuso como objetivo el conocer la correlación entre control interno de los documentos por cobrar e información financiera. El enfoque que tuvo



la investigación fue de tipo cuantitativo. El alcance del diseño establecido es, no experimental y transversal, investigación es descriptiva y correlacional, La población que se estableció en la investigación está conformada por 57 personas. El investigador utilizó el instrumento: encuesta. La empresa de estudio guarda misma relación con la presente investigación, ambas realizan el servicio de flete de carga, uno de los dilemas que está afrontando es el crecimiento de los documentos por cobrar; además que los procedimientos para la presentación de la información escasean de exactitud manifestándose cuando los reportes expresados se realizan en forma no oportunamente; y por último, se estaba recurriendo a apalancamiento externo para cubrir compromisos, por no tener la liquidez necesaria, esto último se relaciona con uno de los problemas principales de la empresa de estudio, Saturno, de la presente investigación, ya que realizan la venta al crédito, se espera mucho tiempo para la cobranza de las mismas facturas. Se llegó a la conclusión que sí hay una relación entre el control interno de cuentas por cobrar y la información financiera, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman 0.901\*\*, esto se puede interpretar que la existencia de una correlación significativa y alta.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Gestión de Cobranza**

##### **1.3.1.1. Teoría la riqueza de las naciones - Adam Smith**

Uno de los mayores representantes de las teorías económicas, es Adam Smith (1723 – 1790), ya que se destaca sobre su libro Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones (1776), fue además de filósofo un economista, apreciando uno de los más grandes expositores de la economía clásica y de la filosofía de la economía.

Robbins y Coulter (2014 citando la obra de Smith) mencionaron que un desarrollo de las teorías económicas expuesta por Smith es basada en la división del trabajo, como punto de partida, la moneda, el mercado, la naturaleza de la riqueza, el libro nos habla más concretamente sobre las mejorías económicas que pueden tener tanto las compañías como la sociedad mediante la división del trabajo.

Robbins y Coulter (2014) definieron a la división de trabajo como la acción de dividir las actividades laborales en tareas específicas para distintos puesto de trabajo.

Warsh (2009, citando la obra Smith) menciona que:

La especialización del trabajo es la clave de la riqueza, y Smith comenzó su obra con el ejemplo, una visita a la fábrica de alfileres, calculando que 10 o 15 hombres podrían hacer entre todos una enorme cantidad de alfileres, alrededor de 12 libras al día, 1 libra puede haber 4000 alfileres, por 10 hombres, serán 40000 alfileres, cada 2 semanas 1 millón de alfileres, no fuera a ser que el mundo se llenara rápidamente de alfileres. Smith introdujo un nuevo tema, una proposición sobre el mecanismo por el que rige la división del trabajo. Es la disposición de comprar a vender.

La preocupación de Smith, se puede apreciar en el ejemplo de la fábrica de alfileres, Warsh (2009, citando a Smith) menciona que en la pregunta ¿Cómo vender 1 millón de alfileres?, Smith se respondió, diciendo que la división de trabajo, se limita por la expansión del mercado.

Robbins y Coulter (2014, citando a la obra de Smith) mencionaron que la obra de Smith, se concluye que la división del trabajo, crece la productividad al desarrollar las habilidades y experiencia de trabajador, tratando de evitar las pérdidas de tiempo necesario para cambiar de funciones. Smith lo que buscaba interpretar que a una mayor división de trabajo, aumenta la evaluación de los trabajadores y estimula el progreso técnico.

Podemos inferir que la idea central de la teoría de Riqueza de las Naciones, por, es que la clave de la comodidad social está en el incremento económico, que se fortalece a través de la división del trabajo y el libre mercado.

### **1.3.1.2. Ciclo del capital-dinero – Karl Marx**

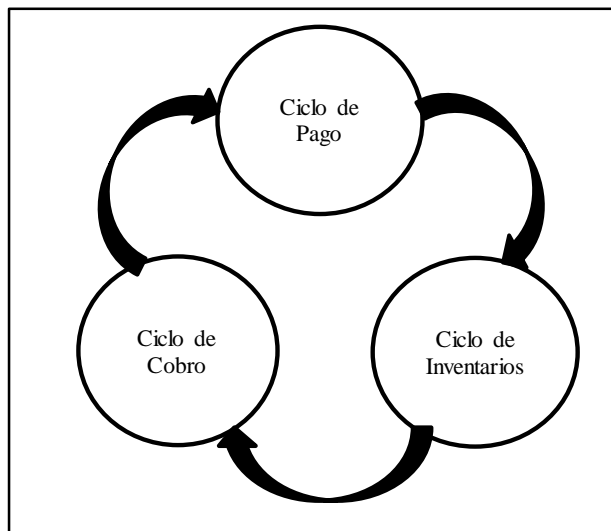
Karl Heinrich Marx, en su obra “El capital”, donde realiza una crítica de la economía política, esta obra además de ser tratada por los economistas, también es leída por los filósofos, y como un tratado político de las dominaciones de las Clases Sociales.

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cito a Marx) describió el ciclo del Capital-Dinero, que está desarrollado en 3 ciclos: Ciclo de Inventarios, Cobro y de Pago. Siendo así el punto de inicio y final de cada uno de los ciclos mencionados, el dinero.

Los 3 ciclos que conforman el modelo de Marx, es aplicable en las empresas hasta la actualidad, dando importancia a la obtención de dinero, para que fluya la empresa, en la **Figura 1**, se detallan comenzando con el ciclo de pago, de las compras de materias primas

requerida por las empresas, por consiguiente sigue el ciclo de inventario y finalizando el de cobro.

**Figura 1** *Ciclo de Efectivo*



**Fuente:** Adaptado en base a Hernández, Espinosa y Salazar (2014, citando a Marx)

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cita a Marx, 1973) precisó que el ciclo de pago lo definió:

Simboliza la inversión de una suma de dinero de la total de las mercancías, dichas mercancías que parten medios de fabricación, de otra, fuerza de trabajo; es decir, los componentes materiales y personales de la fabricación de mercancías el efectivo admite las acciones de medio de compra y medio general de pago.

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, citando a Marx) definió al ciclo de inventario como la fase donde el capital, sale y tránsito para pasar por la esfera de la fabricación, teniendo lugar al consumo productivo de las mercaderías adquiridas al inicio. Es en el que el ciclo de inventarios, en el que se crea valor.

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cita a Marx) definió al ciclo de cobro, como el capital que ha retornado a su forma de dinero, y a través de la operación, se ejecutan tanto el valor del capital abonado como la plusvalía. Por lo tanto, se puede definir al ciclo de cobro, es el momento de la cobranza de todos productos vendidos, ya sea al crédito.

### **1.3.1.3. Definición de gestión de cobranzas**

En este mercado globalizado más competitivo, el éxito de una empresa, ya no dependerá de cuanto pueda producir y vender al mes, sino de todo eso vendido, pueda cobrarlo en corto plazo, es ahí entonces donde la Gestión de las Cobranzas toma un papel muy significativo, para definir este variable se mencionaran diversos conceptos:

Mori, Wittlinger, y Carranza (2008) comprende a la gestión de cobranza como la gestión de tareas y actividades sistematizadas que necesitan de una aplicación adecuada del proceso de cobranza oportuna a los clientes a fin de alcanzar el retorno que está en las Cuentas por Cobrar.

Brachfield (2009) menciona que la finalidad elemental de una gestión de cobranza es recuperar el importe de la deuda lo antes posible, no hay que olvidar que hay otros objetivos importantes. En 1er lugar hay que cobrar pero intentar conservar al cliente. En 2do lugar es muy importante averiguar por qué el cliente no ha pagado, es decir, cual es el verdadero motivo del impago.

De lo mencionado con base a los autores se puede inferir como gestión de cobranzas, como el proceso o gestión formal por el cual se puede alcanzar el cobro de una venta o servicio realizando una serie de pasos reglamentarios (tareas y actividades) ya establecido por la empresa. Considerando lo mencionado por Brachfield, se puede inferir que se debe interactuar con los clientes, para tomar las decisiones de que proceso seguir para el cobro, ya que ese es el objetivo principal de la gestión de cobro de los documentos pendiente.

### **1.3.1.4. Dimensión de gestión de cobranza**

#### **A. Gestión**

Para Luna (2012) lo conceptualiza a la gestión, como el ejecutar métodos y estilos de dirección, comprendiendo las políticas y metas trazadas, las acciones determinadas para su adecuada implementación y mecanismos de control que permitan dar seguimiento a los resultados alcanzados, cumpliendo con las funciones.

Vilcarromero (2013) menciona que la gestión es la labor que consiste en gestionar y administrar toda actividad profesional, investigando definir metas y los medios de consecución de dichas metas, a fin de crear una apropiada estrategia de progreso y poder

realizar la gestión de los colaboradores.

De lo señalado por los autores se puede definir a la Gestión como el grupo de actividades u acciones con el fin de relacionar las políticas y metas de la compañía, cumpliendo con las funciones y permitiendo el alcanzar las metas trazadas en la Organización.

## **Indicadores**

### **1. Métodos y estilos de dirección**

Robbins y Coulter (2014) menciona que los métodos y estilos de dirección son importante para dar la dirección a un equipo, que el mismo debe enfocarse en comprender, entre otras, que papel desenvuelve el líder, como se manejaran los conflictos y los procesos de comunicación.

Ante lo expuesto por los autores Robbins y Coulter, se puede interpretar que los métodos y estilos de dirección son importantes para que el equipo pueda llegar a cumplir con las metas de la entidad, esto implicaría la capacidad del líder de área responsable en guiar a sus colaboradores, como el desarrollo de los mismos.

### **2. Cumplimiento de funciones**

Salas (2010) menciona que en una organización para el cumplimiento de funciones de los colaboradores, debe poseer y ejecutar el MOF, que es un instrumento normativo que detalla las actividades determinadas a nivel de cada puesto laboral desarrollándolas a partir de la estructura orgánica.

En síntesis, para desarrollar el cumplimiento de funciones se debe tener en cuenta el MOF, es documento oficial y técnico normativo de gestión institucional donde se detalla y establece la función básica de los trabajadores dentro de las empresas. En la empresa de estudio, el MOF para los integrantes del área de cobranzas, tiene como función general: Comercializando el Servicio de Transporte en la organización Saturno S.A. examinar y definir el perfil de los compradores facilitando una cuidado eficaz en base a sus reales necesidades y características, de tal forma que genere una agilización en los procesos de cobranza para cubrir los compromisos financieros de la entidad.

## **B. Proceso de cobranzas**

Bañuelos (2014) definió al proceso de cobranzas como el conjunto de procedimientos que las compañías, utilizan con el objetivo de asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas, tomando en cuenta las políticas de cobranzas, estas son muy variables depende del sector del comercial en que opera la empresa. Normalmente se emplea una secuencia de pasos para recuperar la cuenta, empezando con el envío de cartas antes de un proceso por la vía judicial.

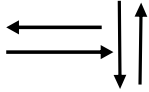




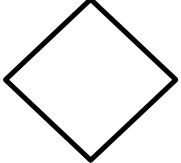

Ochoa (2012) indico que los procesos de cobranza deben de ser previstos y planificados, considerando las políticas actuales de cobranza, de modo que prosigan una serie de secuencia en forma constante y organizada.

Tomando en cuenta dicho por los autores Bañuelos y Ochoa, dentro del proceso de cobranza se debe tener en cuenta las políticas de cobranzas.

Córdoba (2012) menciona que las políticas de crédito en las cobranzas están relacionadas con la sujeción de precios de los bienes y servicios y deben observarse, como fragmento de la evolución global de competencia. Entre los elementos de políticas a examinar presentan: la duración del periodo de crédito, el descuento por planilla de descuento.

Por lo tanto el objetivo del proceso de cobranza consiste en finalizar el redondeo de la comercialización, ya que permite retornar la inversión realizada en los bienes y/o servicios; de no hacerlo en la manera más óptima la empresa podría enfrentar conflictos e incluso comprometer su propia subsistencia. En la compañía de Saturno S.A. donde se llevó cabo la presente investigación, para explicar de forma sencilla el proceso de cobranza a las Cía. Mineras se usara un flujo grama, tomando en cuenta los símbolos respectivos de la **Figura 2.**

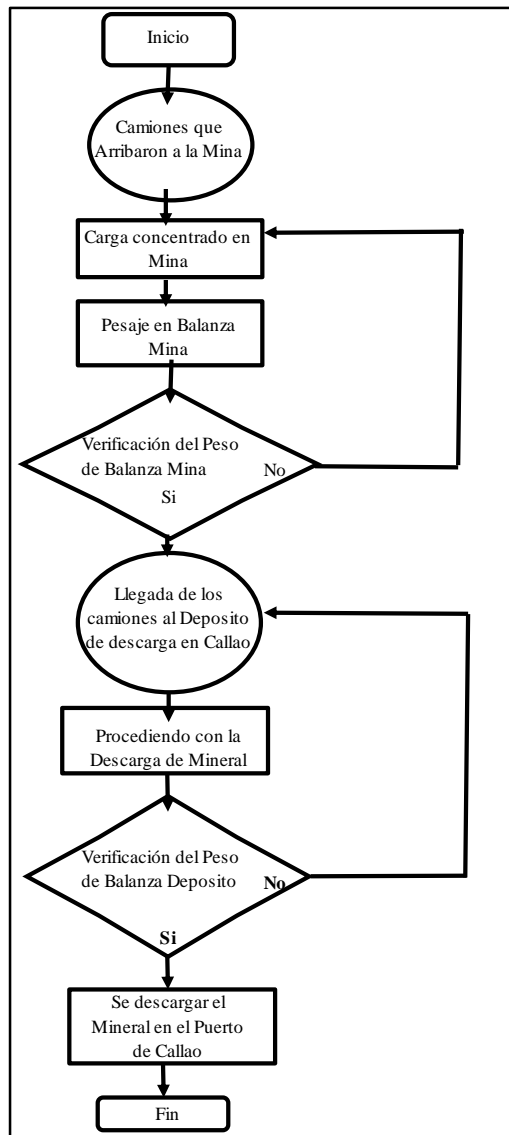
**Figura 2** Simbología de Flujo Grama

<u>Simboloso</u>	<u>Nombre</u>	<u>Explicación</u>
	Linea de Flujo	Conexión de pasos o flechas
	Terminador	Comienza o final de procesos
	Proceso	Referencia a actividad
	Conector	Conexión a otros procesos
	Datos Entrada / Salida	Información de apoyo
	Desición	Indica punto en que se toma desición
	Documento	Referencia generación documento

*Fuente:* Elaborado en base a Robles (2011)

Tomado en cuenta la **Figura 2** para explicar el proceso de cobranza, se comenzara a realizar una breve introducción sobre el servicio de transporte que realiza, todo se detalla en el flujo grama de la **Figura 3**, para todos sus los clientes, compañías mineras, es muy similar, es decir inicia cargando mineral en la Mina, que se encuentran ubicadas al interior de nuestro país, donde se hace entrega de una Guía de Remisión Remitente y Guía Transportista por cada Camión, luego de la verificación de los pesos en la balanza, luego se procede ir a los puertos de descarga en los depósitos en el Callao-Lima, con la conformidad del Cliente Cía. Minera, dando inicio al proceso de Cobranza.

**Figura 3** Flujo Grama del Servicio de Transporte



*Fuente:* Elaboración Propia.

Una vez realizado el servicio de transporte para la Cia Mineras, cumpliendo la condición del tiempo de servicio requerido, los camiones llegan a la Base con las Guías de Remisión Remitente y Guía Transportista, se procede a la recepción de las guías mencionadas, y a la elaboración de las liquidaciones, que sería la valorización por el servicio, se envía al cliente, para sus análisis e aprobación, luego de la verificación requerida, las Cia Mineras envían una Orden de Servicio, para que la empresa genere su Factura, una vez emitida, se procede a la coordinación de condiciones y formas de pago.

Una de las condiciones de pago de las facturas, es el tiempo estimado de cobro, ya que



facturación es en base al crédito y varía dependiendo la compañía Minera, esto se puede visualizar en la **Tabla 1**, esto es una de las políticas de cobranza que tiene la compañía, dicho por el autor Córdoba.

**Tabla 1**

*Tiempo de Crédito Según Cía. Minera*

COMPAÑÍA MINERA	CONDICIÓN DE PAGO
SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S.A.A.	60 DÍAS
COMPAÑÍA MINERA CONDESTABLE S.A.	40 DÍAS
NEXA RESOURCES PERÚ S.A.A.	30 DÍAS
CATALINA HUANCA SOCIEDAD MINERA S.A.C.	20 DÍAS

*Fuente:* Elaboración propia.

## Indicadores

### 1. Procedimiento de cobranzas

Córdoba (2012) mencionó que el procedimiento básico de cobro, que siguen normalmente las empresas es el orden siguiente:

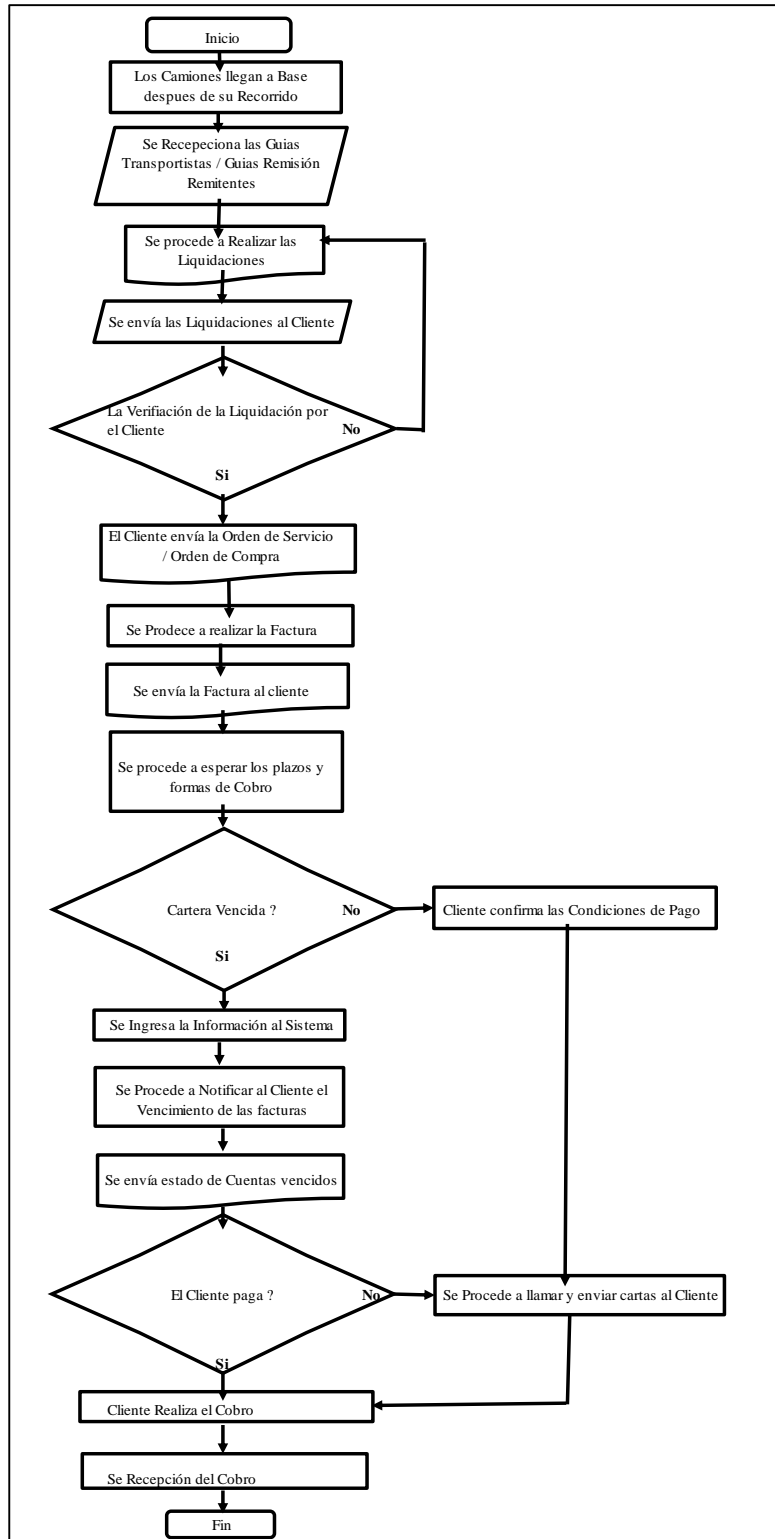
- (a) Primero, él envió de Cartas. (b) Segundo, transcurrido unos días sensatos, contados a partir del vencimiento de una factura, las compañías remite unas notificaciones en buenos requisitos estableciendo mencionar al comprador su compromiso. Si la factura no se abona dentro de un tiempo preciso, después de remitir la carta, se envía un reiterativo mediante una segunda más decidida. (c) Tercero, realizar llamadas telefónicas. (d) Cuarto, si las cartas no resultan, el encargado de los créditos de la empresa puede realizar una llamada, exigiendo la cancelación rápida. Si el comprador tiene un pretexto prudente, se consiguen hacer acciones para aplazar el tiempo de abono. (e) Quinto, empleo de agencias de cobro. (f) Sexto, una compañía puede otorgar las facturas vencidas, a unas compañías de cobranzas o a un abogado para que haga la gestión cobro. (g) Séptimo, Recaudación judicial. (h) Octavo, esta etapa es más juicioso en el proceso de cobranza, donde las compañías emplean las asociaciones especialistas de cobro, proceso muy costoso y además posiblemente consigue perder al comprador, disminuyendo así la realización de posteriores comercios.

Brachfield (2009) menciona que el gestor de cobranza debe utilizar la psicología, las relaciones humanas, la comunicación persuasiva, con esto será capaz de las estrategias evasivas del deudor y obligarle a cumplir con el compromiso de pago.

Tomando en cuenta lo mencionado por el autor Córdoba, sobre el procedimiento de cobranza, en la empresa Servicios Generales Saturno, se puede encontrar la similitud en los pasos (a), (b), (c), y (d); y antes de que pase la fecha de vencimiento de una factura, se comienza a enviar cartas de notificación o correos electrónicos a las Cía. mineras, y en el caso que se pase la fecha de vencimiento y ellos no hayan realizado el pago, se procede a realizar llamadas al área de Contabilidad del Cliente, enviando el estado de cuenta, solicitando el cobro de la factura.

Vidales (2008) indica que la factura es un documento emitido para figurar la transacción, en donde se detalla la fecha de operación, nombre del vendedor / comprador, las circunstancias de la compra, la cantidad de artículos o servicios, descripción, precio total de lo vendido. Tomando en cuenta al autor Brachfield, es importante durante el procedimiento de cobranza, la comunicación y crear la confianza con el cliente, es decir cuando el área de cobranza lleve su gestión en base al respeto pero exigiendo los derechos de cobro, ya que una mala relación podría crear alejamiento y perjudicar cobranzas de las futuras facturas. En la empresa Saturno S.A. una vez que el cliente reconozca la obligación de pago, se procede a la recepción y la forma de desembolso, que normalmente puede ser cheque, depósito entre cuentas, etc. Finalmente, el tesorero confirma la cancelación de la factura, y eso es actualizado en el procedimiento interno de la compañía, para llevar una observación y seguimiento de los documentos por cobrar, todo lo mencionado sobre el procedimiento de cobranza se puede visualizar en forma de resumen en el flujo grama de la **Figura 4**.

**Figura 4** Flujo Grama del Proceso Cobranza Servicios Generales Saturno S.A.



*Fuente:* Elaboración Propia.

## **2. Cartas**

Una de las primeras notificaciones que utiliza las empresas, para la exigencia del cobro, son las cartas.

Vidales (2008) definió a la cartas como un documento por escrito a los auditores de una empresa por los funcionarios de otra compañía que tengan a su cargo la concesión o vigilancia de los créditos abiertos a sus deudores y la contabilidad relativa a los mismo.

En síntesis, las cartas en el escenario de un proceso de cobranza, es un documento realizado ya sea por escrito, aunque en la actualizada es realizado en computadora, por los funcionarios de las empresa, en el caso ser proveedores, se emitirá la carta a los clientes sobre control de los créditos actuales para su cancelación. En la empresa Servicio Generales Saturno S.A., que se está llevo a cabo la investigación, la realización de las cartas, está relacionado con lo mencionado por Vidales, ya que es una notificación que se aplica, para informar a los clientes la deuda pendiente por cancelar.

## **C. Cuentas por cobrar**

Vallado (2010) lo refiere como los derechos de carácter exigible originados de origen de ventas, servicios realizados, u otra operación equivalente, por ello es importante realizar el monitoreo y reporte para su recaudación.

Por otro lado Bañuelos (2014) lo comprende como un activo circulante de una compañía, sin importar el rubro origen, añadiendo, la venta se termina cuando es cancelada.

De lo mencionado por los autores Bañuelos y Vallado se puede inferir que las cuentas por cobrar, como activos emitidos (facturas, boletas, etc), por las empresas de carácter exigible, a raíz después de haber realizado la venta del producto o servicio.

En la compañía de estudio, Servicio Generales Saturno S.A., los comprobantes que está autorizado a emitir, según aprobado por la Sunat, son la Factura, Boleta, Notas de Débito, Notas de Crédito, detallado en la dichos documentos como lo menciona el autor Vallado son de derecho exigible después de haber realizado el servicio de transporte concentrado a las compañías mineras.

## **Indicadores**

### **1. Reporte y monitoreo**

Es importante que en toda Organización el área de Cobranza, realice un seguimiento y control de todas los comprobantes de pagos emitidos, de las cuales se puede mencionar las Facturas, Notas de débitos, Boletas, etc.; es decir de las cuentas por cobrar, para no tener problemas con los clientes, como por ejemplo el duplicar inconscientemente el cobro de la una factura ya cancelada.

Vallado (2010) señalo que el reporte y monitoreo de los documentos por cobrar permite mostrar un análisis del desempeño de la recuperación de las cobranzas, esto se puede visualizar en los estados de cuentas emitidos.

La empresa Servicios Generales Saturno S.A., donde se está llevo a cabo el estudio, el sistema que usa para el reporte y monitoreo de las Cuentas por cobrar, es el Sistema Software Contable Financiero CONCAR, donde se realiza tanto el registro de las cuentas por cobrar, que son representado por la cuenta 12 contable, donde se puede descargar los estados de cuenta, y también la cancelación de la misma, además de que considera las cuentas por cobrar en diferentes monedas, tanto en soles como dólares, por lo que es muy completo.

### **2. Monto cobrado**

Haro y Rosario (2017) menciono que las recaudaciones de las cuentas por cobrar son derechos de cobranzas sobre terceros, básicamente, nacen de acciones de mercantilizar. El objetivo de los documentos por cobrar es mantener la competitividad en el mercado aumentando las ventas.

En síntesis, los que los autores, nos quiere decir es que la eficacia retornar el dinero de las Cuentas por Cobrar, entre las que se puede mencionar (facturas, boletas, notas de débito, etc.), aumenta la competitividad de una empresa en el rubro que se desenvuelva.

## **1.3.2 Liquidez**

### **1.3.2.1 Teoría Keynesiana de la preferencia por la liquidez**

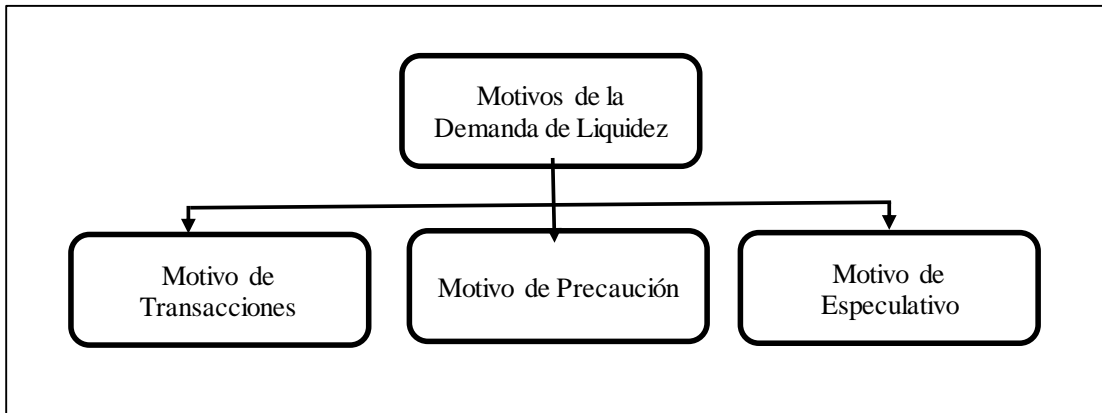
Según lo propuesto por John Maynard Keynes en el siglo XX, economista Británico, donde nos comenta sobre una de las teorías económicas más relevantes en su tiempo, basado en la preferencia por la liquidez se refiere a la demanda de dinero, es decir a las ventajas de poseer dinero efectivo para poder gastarlo en cualquier momento, estos conceptos fueron desarrollados en su libro titulado la Teoría general del empleo, el interés y el dinero (1936).

Jiménez (2006, cito a Keynes) comento que la tierra estaba padeciendo de la segunda gran crisis del capitalismo estalla en 1929, año de la gran depresión, este periodo de desempleo y recesión, Keynes desarrollo y publicó, en 1936, en respuesta, su libro.

Jiménez (2006, citando a Keynes), comento que las personas demandan dinero por 3 motivos: (1) transacción, (2) preocupación, y (3) especulación:

(1) El efectivo es un medio de cambio; por lo tanto, las personas requieren del dinero para utilizarlo en sus operaciones de servicios y bienes. También Keynes menciona que el efectivo se demanda por la razón de la transacción que varía con el nivel de ingreso. (2) Los individuos solicitan el efectivo para contemplar diferentes operaciones como la cancelación de sus compromisos, y así confrontar posibilidades imprevistas de obtenciones, para confrontar responsabilidad pactadas en dinero. A esto se le denomina el motivo de preocupación, denominada demanda dinero. En esta demanda es igual a la función del ingreso pues. Por ello, la demanda de dinero por el motivo de precaución además es en función al ingreso. (3) Keynes señalo que las personas poseen otra motivación para requerir el efectivo que no está vinculado rectamente con el ingreso: es la denominada especulación.

**Figura 5:** *La demanda de la liquidez*



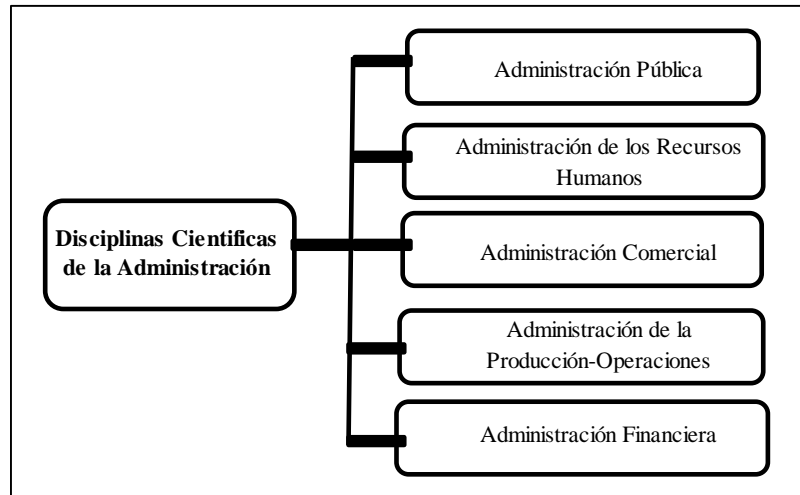
*Fuente:* Elaborado en base a Jiménez (2006, citando a Keynes)

Este pensamiento de demanda de la Liquidez, determinado en 3 motivos: Motivo de Transacciones, de Precaución y Especulativo, propuesto por Keynes; detallado en la **Figura 5** influyen tanto en las personas comunes como en las grandes corporativas en la actualidad.

### **1.3.2.2 Disciplina de la administración financiera**

En la búsqueda de explicar la administración como Ciencia Social, el Dr. Tantalean en su ejemplar denominado *La epistemología de la Administración* (2018) , propone un modelo de 5 disciplina científicas que conforman la administración, basándose en diferentes autores en la historia, por ende diferentes teorías, Tantalean (2018) menciona que la Administración como Ciencia Social, cuenta con cinco disciplinas que le ayudan a estudiar el desenvolvimiento del hombre y el desenvolvimiento general dentro de la organizaciones (...) las disciplinas científicas son cada uno de los campos o especialidades que estudia una ciencia. Estas se detallan en la **Figura 6**.

**Figura 6** *Disciplinas Científica de la Administración.*



*Fuente:* Tantalean (2018).

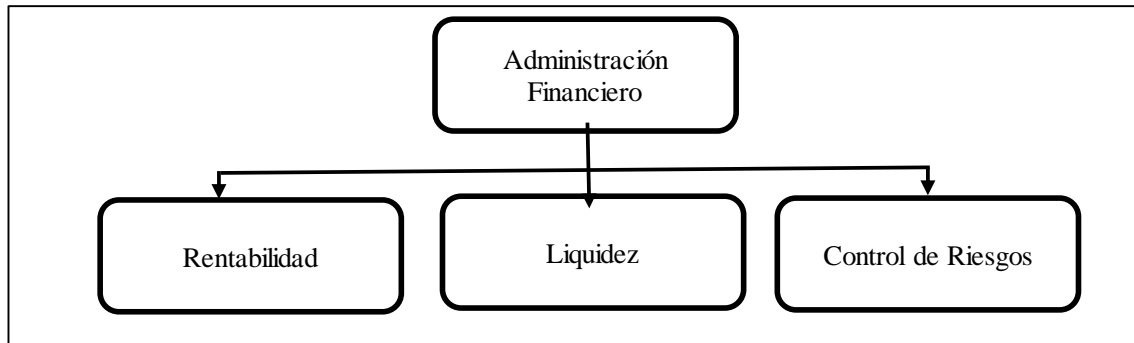
Por tanto, las disciplina científica de la Administración, son campos o especialidades que constituye un sistema de conocimiento metódicamente fundamentado cuyo objetivo de estudio son las Organizaciones y las personas dentro de ellas. Cabe señalar que cada disciplina científica de la Administración es muy similar a las áreas que confirman toda empresa en la actualidad, por ende su importancia, la eficacia y eficiencia de cada una de ellas lograr el crecimiento de las organizaciones.

Tantalean (2018) nos define a la disciplina de la Administración Financiera como una disciplina que optimiza los recursos financieros para el logro de las metas de la organización con mayor rentabilidad y eficiencia. Es decir consiste en la planeación de los recursos económicos, definir y determinar las fuentes de dinero más convenientes, concentrado en forma óptima, cumpliendo con los acuerdos fijados desde corto a largo plazo. Macías (2012) afirma que la administración financiera toman decisiones relacionados con la expansión de la organización: tipos de valores que se deben emitir para financiar la expansión, deciden los términos de crédito sobre los cuales los clientes podrán hacer sus compras, la cantidad de inventarios que deberán mantener, el dinero que debe estar disponible, análisis de fusiones, etc.

Tantalean (2018) nos menciona que la disciplina de la Administración Financiera abarca tres aspectos importantes en la gestión de las Organizaciones con relación a los recursos económicos y financieros, estos son: Rentabilidad, la liquidez, Control de Riesgos; los cuales se detallas en el **Figura 7**.



**Figura 7 Aspectos Importantes de la Administración Financiera**



*Fuente:* Adaptado de Tantalean (2018).

**Rentabilidad:** se puede interpretar como los beneficios que las organizaciones han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

Tantalean (2018) lo define a la rentabilidad como la capacidad de generar un beneficio adicional sobre la inversión.

Besley y Brighan (2009) nos mencionan que la rentabilidad es el resultado neto de las diferentes políticas y decisiones de la empresa. Las razones de rentabilidad muestran los efectos combinados de la administración de liquidez, activos y deuda sobre los resultados operativos.

**Liquidez:** Según Tantalean (2018) es mantener un balance entre las inversiones de corto, mediano y largo plazo; y la disponibilidad de recursos para cumplir con las obligaciones financieras inmediatas de la Organización. Por lo que se puede inferir, que el efectivo es el mayor activo con liquidez.

Por otro lado Vidales (2008) lo entiende como la capacidad rápida de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de pago que daba hacer una empresa.

**Control de riesgos:** es muy importante dentro de una organización, ya que al no tener un control la empresa podría tener la incapacidad de conseguir y mantener los flujos de efectivo, estas pérdidas potenciales resultan en consecuencias de sistemas inadecuados, en otras palabras controles de riesgos defectuosos.

El Riesgo es toda situación que tiene la probabilidad de ocurrencia, y que al suceder puede afectar (leve, grave, muy grave) el alcance de las metas financieras y afectar

negativamente el valor de los recursos económicos/financieros de la Organización. Tantalean (2018)

En síntesis se puede definir al riesgo, como aquel escenario que tiene la probabilidad de ocurrir, con una consecuencia en escala de menor a mayor que puede afectar negativamente los recursos económicos de la compañía. Por lo tanto, la relación entre la rentabilidad, liquidez y el control de riesgos, estos 3 conceptos, poseen una fuerte correlación, dentro de la administración financiera de cualquier organización.

### **1.3.2.3 Definición de la liquidez**

Para Rodríguez (2012) lo comprende como la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo, además determinar las posibilidades de asumir sus responsabilidades como organización es vital para la empresa ya que de esto depende su ciclo de operación. Analizar los ratios de liquidez se obtiene de los estados financieros, en base a los flujos de efectivo.

Los autores Haro y Rosario (2017) nos mencionaron que es tener dinero indispensable en la oportunidad que acceda hacer el abono de las obligaciones a corto plazo, es decir tener disponibilidad de dinero para afrontar los vencimientos a corto plazo.

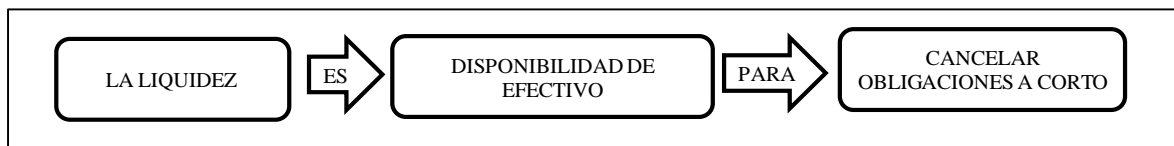
Flores (2013) informó que es la capacidad de cancelación que tiene una compañía para cancelar a sus compromisos, conforme estas vayan venciendo, cumpliendo con cancelar de pasivos.

Besley y Brigham (2009) mencionaron que es un activo líquido, en el que se puede convertir fácilmente en efectivo sin una pérdida significativa de su valor original. Siendo el medio por cual una compañía cuenta con los fondos para cumplir con sus obligaciones de deudas.

De lo mencionado por los autores, todos coinciden para definir a la liquidez, como la disponibilidad de efectivo para la cancelar sus necesidades u obligaciones de corto plazo, tal como visualizamos en la **Figura 8**, ya que de eso depende aumento del flujo de efectivo dentro de la compañía y su la eficacia de su ciclo de operación, sin embargo hay tomar en cuenta el tiempo que es necesario para transformar los activos en efectivo y que entre más

rápido puede transformar los recursos del activo que posea la empresa en dinero, dispondrá de mejor capacidad al cumplimiento del pago.

**Figura 8** Definición de la Liquidez



*Fuente:* Adaptado de Flores (2013)

### 1.3.2.3.1 Dimensiones de liquidez

#### A. Flujo de efectivo

Flores (2013) nos mencionó que se interpreta como el flujo de efectivo o la valoración de los ingresos y egresos de una compañía, para un tiempo establecido.

Besley y Brigham (2009) nos informó que es el programa que muestra las entradas y las salidas de efectivo y los saldos de efectivo de una empresa dentro de un periodo específico.

Córdoba (2012) manifestó que el flujo de efectivo es muy empleado por los inversionistas, teniéndolo como un indicador que apoya en la toma de decisiones en las gerencias de las compañías, para conducir el flujo de caja se requiere: Establecer los recursos y pagos necesarios para lograr escenarios deseados, que tengan como consecuencia. Establecer todos los gastos operativos que tengan la empresa, cargas sociales, como sueldos, proveedores en general etc., que permitan la existencia de la empresa. Pronosticar ventas y cobranzas a conciencia, consecuencia de estrategia de mercado.

#### Indicadores

##### 1. Ingresos

Asuad (2012) lo definió a los ingresos como las compensaciones en dinero que recibe o va recibir la empresa por el desarrollo de las actividades a las que se compromete en el que se constituye. El ingreso sólo se materializa cuando se emite la respectiva factura de venta y esta es aceptada por el cliente.

Flores (2013) menciona lo siguiente que los ingresos son el monto de dinero que cuenta la empresa, las ventas al contado, los ingresos de otro tipo de operaciones.

## **2. Egresos**

Vidales (2008) definió a los egresos como la salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio; recibido o por algún otro concepto. Desembolso o salidas de dinero aun cuando no constituyan gastos que afectan las pérdidas o ganancias.

Flores (2013) los egresos según lo delimito como:

Las adquisiciones canceladas al momento: estima los pagos proyectados por la compra de los insumos, etc. En las mensualidades futuras. Estos abonos están en función del nivel de producción considerado. También considera como egresos: Sueldos y salarios, Compras al crédito, También se considera egresos a pagos: impuesto a la renta, otros tributos; además otros pagos: alquiler local, teléfono, agua y demás servicios.

## **B. Ratios de liquidez**

Mascareñas (2011) definió a los ratios de liquidez como los que miden la capacidad de la empresa de hacer frente a sus deudas más inmediatas con el dinero líquido que ella va generando. El más conocido es el ratio corriente, el de tesorería o prueba ácida y ratio capital de trabajo.

Rodríguez (2012) menciona su importancia radica en que se desarrolla con razones financieras en donde se examinan los datos conseguidos y se fija la toma de acciones que para reparar dificultades futuras o actuales.

Tomando lo dicho por los autores y partiendo de la definición de la liquidez, como la disponibilidad de efectivo que cuenta la compañía para la cancelación de sus obligaciones a plazos cortos, en síntesis, los ratios de liquidez son unos indicadores que tiene como objetivo comprobar las posibilidades de una organización para afrontar obligaciones financieras en el plazos cortos, y con los datos obtenidos se puede definir la toma de decisiones.

## 1. Razón corriente

Flores (2013) el ratio de la Razón Corriente o General, es la razón que es más utilizada para poder medir la liquidez de una organización, ya que muestra la posibilidad de efectuar sus deudas corrientes.

Ricra (2013) nos explicó que la fórmula, es la relación existente entre activo / pasivo corriente y utiliza para establecer, los recursos suficientes para cancelar las obligaciones de pago de corto plazo.

**Figura 9** *Formula Razón Corriente*

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{VECES}$$

*Fuente:* Adaptado, elaboración Flores (2013).

Ricra (2013) la interpretación de la fórmula de la liquidez corriente es cuando el resultado es más que uno ( $X > 1$ ) se interpreta la compañía posee activos para cancelar las compromisos a plazo corrientes, si el resultado es menos de uno ( $X < 1$ ) se interpreta, no puede cubrir con suficiente activos para cancelar sus obligaciones a plazo corto.

## 2. Prueba acida

El Córdoba (2012) la definió como la razón que se agrupa en el dinero, los importes y los documentos por cobrar en relación con las deudas corrientes, por lo que suministra una magnitud más exacta de la liquidez que la razón corto plazo.

**Figura 10** *Formula Prueba Acida*

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} + \text{EXISTENCIAS} + \text{GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

*Fuente:* Adaptado, elaboración Flores (2013).

Ricra (2013) comento que si el resultado lanza un número menor, se puede interpretar que las deudas de las compañías son grandes, se puede explicar que está teniendo problemas cobro y pago, o no está obteniendo ventas muy alto.

La prueba acida nos indica, a comparación de la Razón Corriente, un resultado más preciso, ya que está considerando los gastos pagados por anticipado y las existencias.

### 3. Ratio del capital de trabajo

Ricra (2013) expreso que es el ratio que precisa la liquidez de la compañía, nos posibilita comprender como se encuentran los activos/pasivos corrientes, si la entidad puede cancelar sus compromisos en plazos cortos

**Figura 11** *Formula Ratio de Capital de Trabajo*

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

*Fuente:* Adaptado, elaboración Ricra (2013).

En síntesis, el Ratio de Capital de Trabajo nos muestra en monto totales, la diferencias de los activos menos los pasivos corrientes, teniendo como interpretación, si el resultado es positivo la empresa tiene suficientes fondos para cubrir el pago de sus obligaciones, pero si resultado es negativo la definición es inversa a la anterior.

### C. Ciclo operativo

Rodríguez (2012) menciona que es el periodo que pasa desde la compra de bienes, luego almacenar, posterior vender, siguiente cobrar y pago. Este ciclo es significativo ya que se refleja de forma eficiente los activos circulantes, así mejorar la liquidez en la cual se determina el tiempo.

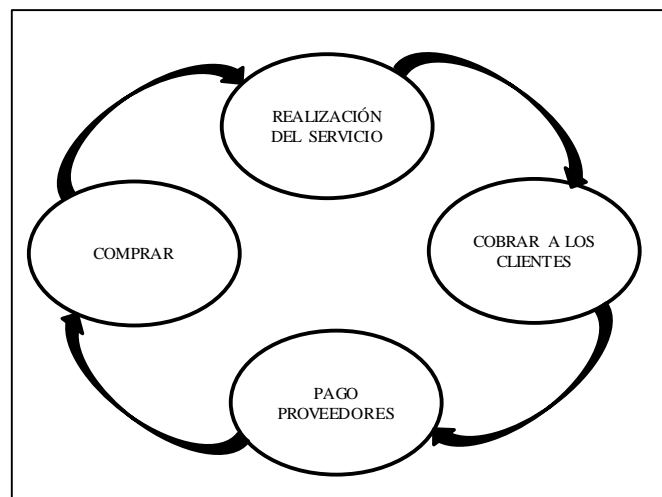
Anaya (2008) definió al ciclo operativo como el tiempo invertido en efectuar una serie de operaciones secuenciales y que por su naturaleza tiene un carácter repetitivo de tal manera podemos decir que todo proceso de entrada, almacenamiento o salida de mercancías se a su

vez de diferentes ciclos operativos.

Tomando en cuenta lo mencionado por los autores Anaya y Rodríguez, se puede definir al ciclo operativo en la empresa como el periodo efectuado, transcurrido en una sucesión de operaciones desde la compra de los insumos, acumulación en almacenes, venta, para después ejecutar el cobro del servicio y posteriormente realizar el pago de las compras; esto es realizado de manera repetitivo.

En la empresa Saturno S.A. de donde se desarrolló la investigación, el ciclo operativo coincide en gran parte dicho los por los autores, ya que como primera actividad a realizar en las compras de los insumos, herramientas, equipos para la operatividad de los camiones para luego ejecutar el servicio de transporte de mineral, todo esto se encuentra, todo esto se menciona en la **Figura 12**.

**Figura 12** *Ciclo Operativo de Servicios Generales Saturno S.A.*



*Fuente:* Elaboración propia.

## 1. Compras

Vidales (2008) lo definió como la obtención de bienes o servicios cancelando un importe, ya sea al contado o a largo plazo. Acuerdo de adquirir algún bien/servicio, por cancelar un importe pactado.

Anaya (2008) dijo que las compras es un cargo que tiene como fin obtener los servicios y productos que la compañía necesita, garantizando el abasto de los conjuntos solicitadas en términos de tiempo, precio y calidad.

En síntesis, se puede definir a las compras como adquisición de mercaderías o

servicios necesarios para la empresa, realizando un pago ya sea inmediato o crédito.

En la empresa Saturno S.A, las principales compras a realizar son de diferentes tipos: camiones, llantas, repuestos, herramientas de los mecánicos, servicios de GPS; y en menor porcentaje son los insumos de oficinas, etc. Entre los principales proveedores de Vehículos se encuentran: Freightliner, International, volvo. Los principales proveedores de llantas se pueden mencionar: Good Year, Michelin. Los proveedores del servicio GPS: Comsatel, Kontrolle. Tales se detallan en la **Figura 13**.

**Figura 13** Principales Proveedores de la Empresa Saturno S.A.



*Fuente:* Elaboración Propia, Adaptado del Área Logística de Saturno S.A.

## 2. Periodo de pago

Al respecto Rodríguez (2012) menciona que es la duración en que demora en cancelar a los abastecedores, por la adquisición de bienes y/o servicio.

En la empresa donde se está llevando esta investigación, casi el 90% de las compras realizadas es a Crédito, en un promedio de 30 días recibida la factura.

### 1.3.2.3.2 Marco Conceptual

**1. Guía remisión remitente:** son documentos que afirman el transporte de bienes entre diferentes direcciones, elaborado por el propietario [es decir, realizado por la Compañía



Minera], contiene información específica: Tipo de Vía, Número, Zona, Numero RUC, Detalles transportado. Sunat (2018)

**2. Guía remisión transportista:** es un documento que afirma el transporte de objetos entre distintas direcciones, elaborado por el prestador de servicios, y debe contener: Nombre y Apellidos, razón social, número de RUC, domicilio fiscal. Sunat. (2018). En la **Figura 14** se muestra la Guía Remisión Transportista de Servicios Generales Saturno S.A.

**Figura 14** *Guía Remisión Transportista de Saturno S.A.*

**saturno**  
 Dirección:  
 Car. Panamericana Sur-Sub  
 Lote: 05 Int: 07 Ofic. La Chirihana  
 LIMA - LIMA - PUCUSANA  
 Teléfono: (01) 277-6546

R.U.C 20518726146  
**GUIA DE REMISION  
 TRANSPORTISTA**  
 006 -

FECHA DE EMISION: \_\_\_\_\_ FECHA DE RECIBO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ REGISTRO MTC Nº: \_\_\_\_\_

SECTOR DE ORIGEN: \_\_\_\_\_ SECTOR DE DESTINO: \_\_\_\_\_

DESCRIPCION	VOLUMEN	CANTIDAD	PESO	CANTO INICIAL DE TRABAJO

DATOS DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE / CONDUCTOR  
 VEHICULO MARCA Y PLACA N°: \_\_\_\_\_  
 IDENTIFICACION ESPECIAL N°: \_\_\_\_\_  
 CERTIFICADO DE REGISTRO N°: \_\_\_\_\_  
 LICENCIA DE CONDUCTOR N°: \_\_\_\_\_

DATOS DE LA EMPRESA SUBCONTRATADA  
 NOMBRE Y APELLIDOS / RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_  
 R.U.C.: \_\_\_\_\_  
 PUNTO DE LLEGADA: \_\_\_\_\_  
 CUANTO DE PARTIDA: \_\_\_\_\_  
 OBLIGACIONES: \_\_\_\_\_

**Fuente:** Guía Remisión Transportista de Saturno S.A.

**3. Liquidación:** informe en donde se consigna los datos u característica de una trabajo entregada. Vidales (2008)

**4. Orden de servicio:** es un documento contractual como resultado del proceso de contratación. (...) las obligaciones originadas por las adquisiciones y contrataciones del servicio debe ser factura en misma unidad monetaria que la Orden de Compra / Servicio. Sunat (Norma N° 8 -2016-Sunat/8COOOOO). En la **Figura 15** se muestra un Ejemplo de Orden de Servicio de Condestable-Septiembre 2018.

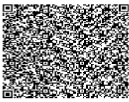
**Figura 15** Ejemplo de Orden de Servicio de Condestable-Septiembre 2018

LIQUIDACION DE ORDEN DE SERVICIO		Fecha de Impresión: 02/10/2018 02:22 PM					
OS2018017552		Año: 2018					
		Mes: 09					
Avance: 1	Proveedor: SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A.	Estado: APROBADO	Moneda: USD				
Área: Comercial	Obra/Servicio: Transporte de Concentrado	Importe: 75,548.101	Desde: 03/09/2018				
		Hasta: 01/10/2018					
Centro de Costos / Proyecto	Partida	P/U	Cantidad Real	Distancia	%Obra/Servicio	%Pago	Importe
- 9910001 Despacho de concentrado	Transporte de Concentrado	9.98	7569.95	0	100.00	100.00	75,548.10
Fondo de Garantía:	NO	0.00	Avance Total:				75,548.101
Usuario Solicitante: rosario suazo	Usuario Responsable: rosario suazo						
Gestión de Aprobaciones:							
Usuario Aprobado:	Estado:	Fecha de Aprobación:					
- javier sacere	Aprobado	02/10/18 13:50:23					

**Fuente:** Orden de Servicio por el Servicio de Transporte de Condestable para Saturno S.A.

**5. Factura:** Documento que se detalla una venta bien / servicio, en el que figura la tiempo de trabajo, el nombre del adquirente, comercializante, la cantidad de artículos o servicios, descripción, precio total de lo vendido. Vidales (2008). En la **Figura 16** se muestra un Ejemplo de Factura elaborada por Saturno S.A.

**Figura 16:** Ejemplo de Factura elaborada por Saturno S.A.

SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A.		R.U.C. N° 20518726146					
CAR. PANAMERICANA SUR SUB LOTE B KM. 57 SEC. LA CHUTANA (ALTURA GRIFO PRIMAX) Paiz: Perú		FACTURA ELECTRÓNICA					
		F001 N° 00000587					
SEÑOR(ES) : COMPAÑIA MINERA CONDESTABLE S.A.		LIMA, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018					
R.U.C. : 20100056802		ORDEN DE COMPRA : OS:2018017552					
DIRECCIÓN : AV. MANUEL OLGUIN NRO. 501 INT. 803 URB. HARAS TYBER							
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNITARIO	% DSCTO	IMP. DSCTO	IMPORTE	
1	SERVICIO DE TRANSPORTE DE CONCENTRADO DE MINERAL CORRESPONDE A SEPTIEMBRE 2018 LIQ. CD14, MATERIAL COBRE CONR. VEHICULAR: T353 V. REFERENCIAL: S/ 0.00 V. DE TRAMO SEGUN D.S. 033-2008-MTC. S/ 0.00 P. PARTIDA: MINA MALA CAÑETE P. LLEGADA: REP. IMPALA/CALLAO-LIMA	7,569.95	9.98	0.00	0.00	11,778	
SON: OCHENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS CON 76/100 DOLARES AMERICANOS.						OP. GRAVADAS	US\$ 75,548.10
OBSERVACIÓN: **REGISTRO MTC N° 1523975CN3**CONDICIÓN DE PAGO: 30 DÍAS**						OP. INAFECTAS	US\$ 0.00
						OP. EXONERADAS	US\$ 0.00
						OP. GRATUITAS	US\$ 0.00
						TOTAL DESCUENTOS	US\$ 0.00
						I.G.V. %	US\$ 13,598.66
						TOTAL	US\$ 89,146.76
Leyenda							
1 OPERACIÓN SUJETA A DETRACCIÓN 4% CUENTA BN: 00098013105							
							
Representación impresa de FACTURA ELECTRÓNICA, consulte en <a href="http://www.sunat.gob.pe">www.sunat.gob.pe</a> Autorizado mediante Resolución N° 0180050002878 Obtenga copia de su documento en <a href="http://www.acepta.pe">www.acepta.pe</a>							

**Fuente:** Factura de Saturno S.A.

**6. Crédito:** Cuenta abierta mediante una cantidad aprobada para disponer de recursos, a cambio de la promesa de pagar o restituirlo posteriormente, con la posibilidad de recibir una utilidad adicional de interés y rendimiento. Vidales (2008)

**7. Estado de cuenta:** Escrito que resume la posición en que se ubica una inversión/crédito en un tiempo definido y donde se muestra el detalle los movimientos ejecutado, importe de cada trabajo. Vidales (2008)

**8. Gestión de cobranza:** Es la gestión de tareas y actividades sistematizadas que requieren una aplicación adecuada del proceso de cobranza oportuna a los clientes a fin de alcanzar la recuperación de las Cuentas por Cobrar. Mori, Wittlinger, y Carranza (2008).

**9. Gestión:** es el ejecutar métodos y estilos de dirección, comprendiendo las políticas y objetivos trazados, las acciones determinadas para su adecuada implementación y mecanismos de control que permitan dar seguimiento a los resultados alcanzados, cumpliendo con las funciones. Luna (2012)

**10. Métodos y estilos de dirección:** son para dar la dirección a un equipo, que el mismo debe enfocarse en comprender, entre otras, que papel desempeñara el líder, como se manejaran los conflictos y los procesos de comunicación a utilizar. Robbins y Coulter (2014)

**11. Proceso de Cobranza:** Es el grupo de procedimientos que las compañías, utilizan con el objetivo de conseguir la recuperación de sus documentos por cobrar vencidas, tomando en cuenta las políticas de cobranzas, estas son muy variables depende del mercado y rubro del negocio en que opera la compañía. Normalmente los pasos a seguir son sistematizados. Bañuelos (2014)

**12. Carta:** Es un documento por escrito a los funcionarios de una empresa para enviar a los empleados de otra, que tengan a su cargo un asunto pendiente. Vidales (2008)

**13. Cuentas por Cobrar:** activo corriente emitido por la compañía, sin considerar el rubro de la misma. Bañuelos (2014).

**14. Monto Cobrado:** Son las recaudaciones de documentos por cobrar son derechos de cobro sobre otras entidades, que procede de trabajos financieras, comerciales o diferentes a la ocupación corriente de la compañía. Haro y Rosario (2017).

**15. Liquidez:** Es la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo, además conocer la posibilidad de cumplir con los pagos acordados es vital para la empresa, ya que de esto

depende su ciclo de operación. Se considera para analizar los ratios de liquidez se obtiene de los estados financieros, en base a los flujos de efectivo. Rodríguez (2012).

**16. Flujo de Efectivo:** es la estimación de los ingresos y egresos en de una empresa, para un periodo determinado. Flores (2013).

**17. Ingresos:** Son las compensaciones en dinero que recibe o va recibir la empresa por el desarrollo de las actividades a las que se compromete en el que se constituye. El ingreso sólo se materializa cuando se emite la respectiva factura de venta y esta es aceptada por el cliente. Asuad (2012).

**18. Egresos:** la salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien / servicio recibido o por algún otro concepto. Desembolso o salidas de dinero aun cuando no constituyan gastos que afectan las pérdidas o ganancias. Vidales (2008).

**19. Viáticos:** Representan los gastos de hospedaje, alimentación y movilidad, cuando el trabajador se viaja de una localidad/empresa por servicio eventual. Sunat (2014).

**20. Ratios de Liquidez:** Se ejecuta razones financieras en la cual se examinan las conclusiones logradas y se concreta las decisiones que deben realizarse para reparar los dilemas presentes o posteriores. Rodríguez (2012).

**21. Razón Corriente:** Empleada para poder evaluar la liquidez de una compañía, ya que advierte la probabilidad de ejecutar sus pasivos a corto plazo. Flores (2013).

**22. Prueba Acida:** Es el ratio que se centraliza en el dinero, los importes y los documentos por cobrar en relación con las deudas corrientes, por lo que suministra una magnitud más exacta de la liquidez que la Razón Corriente. Córdoba (2012)

**23. Ratio de Capital de Trabajo:** Es el ratio que precisa la liquidez de la compañía, nos posibilita comprender como se encuentran los activos/pasivos corrientes, si la entidad puede cancelar sus compromisos en plazos cortos. Ricra (2013)

**24. Ciclo Operativo:** Es el periodo que pasa desde la compra de bienes, luego almacenar, posterior vender, siguiente cobrar y pago. Este ciclo es significativo ya que refleja la forma

eficiente los activos corrientes, así optimar la liquidez determinando el tiempo. Rodríguez (2012).

**25. Compra:** Obtención de bienes o servicios cancelando un importe, ya sea al contado o a largo plazo. Vidales (2008).

**26. Periodo de Pago:** Es la duración en que demora en cancelar a los abastecedores, por la adquisición de bienes y/o servicio. Rodríguez (2012).

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

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la liquidez en la empresa Servicio Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018?

##### **1.4.2. Problema específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y el flujo de efectivo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y los Ratios de Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y el Ciclo Operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?

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

##### **1.5.1. Teórica**

La investigación se basa en las teorías para las interrogantes de estudio respecto al Gestión de Cobranzas y Liquidez, los cuales están respaldadas por teorías de ciclo de capital de dinero de Karl Marx, teoría las riquezas de las naciones de Adam Smith y la disciplina de la Administración financiera de Ivan Tantalean. Contribuyendo a la incremento de conocimientos organizados para la aplicación en la compañía de transporte Servicios Generales Saturno S.A.

### **1.5.2. Metodológica**

Para lograr los objetivos propuestos en la presente tesis se ejecutó el nivel de estudio de descriptiva y correlacional; con un diseño de estudio no experimental y de corte transversal. Además, se utilizó como instrumento al cuestionario para la medición de las variables: Gestión de Cobranzas y Liquidez con la finalidad de medir su correlación. La muestra fue censal, estuvo conformada por 40 colaboradores que conforman el área administrativa de la compañía Saturno S.A., la técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta.

### **1.5.3. Práctica**

La investigación presentada, tiene como objeto proveer competencia a las variables en estudio, además los resultados del presente estudio determinara si existe o no relación entre Gestión de Cobranzas y Liquidez en la empresa Saturno S.A., por lo que permitió dar solución al problema de investigación planteado, además de recomendaciones correspondientes para la mejora de la empresa.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicos**

- a) La gestión de cobranza se relaciona con el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.
- b) La gestión de cobranza se relaciona con los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.
- c) La gestión de cobranza se relaciona con el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la liquidez en la empresa Servicio Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y el flujo de efectivo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.
- b) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y los Ratios de Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.
- c) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y el Ciclo Operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación que se realizó fue no experimental y Transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Los diseños transversales recolectan datos en un solo momento dado, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se elaboro fue Aplicada.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron como aquella que tiene la finalidad de resolver problemas. Se puede inferir que esta tipo de estudio, tiene la finalidad solucionar el problema de estudio.

#### **2.1.2 Nivel de investigación**

En tanto, su nivel de investigación fue descriptiva y correlacional para el presente estudio.

Bernal (2010) La investigación descriptiva es donde se detalla las características o propiedades de la fenómeno o situación objeto de estudio.

Hernández et al. (2014) manifestaron que con respecto al nivel de investigación Correlacional, tiene como objeto buscar la existencia de un grado de correlación entre dos o más variables de estudio.

### 2.1.3 Método de la investigación

El método de la investigación que se empleó en la presente tesis es el hipotético - deductivo.

Hernández et al. (2014) menciona que el razonamiento deductivo, inicia con la teoría, y de ésta se generan expresiones lógicas denominadas hipótesis donde el investigador lo pone a prueba.

### 2.1.4 Enfoque de la investigación

Para comprobar las hipótesis planteadas se empleó el enfoque cuantitativo, al respecto:

Bernal (2010) definió a la investigación cuantitativa como aquella que se apoya en la matemática y la estadística para poder corroborar las planteadas hipótesis de la investigación.

## 2.2 Variables y operacionalización.

### 2.2.1 Variables

El actual tesis cuenta con dos variables, en donde la primera variable de estudio es la “Gestión de Cobranza” y la otra investigar es “Liquidez”, en la **Tabla 2** se muestran las variables del estudio.

**Tabla 2**

*Variables de estudio*

<b>VARIABLE</b>	
<b>Variable 1</b>	Gestión de Cobranzas
<b>Variable 2</b>	Liquidez

*Fuente:* Elaboración propia.



## 2.2.2 Matriz de operacionalización

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de las variables.*

GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>VARIABLE 1:</b>						
<b>Gestión de Cobranzas</b>	Mori, Wittlinger, y Carranza (2008) Es la gestión de tareas y actividades sistematizadas que requieren una aplicación adecuada del proceso de cobranza oportuna a los clientes a fin de alcanzar la recuperación de las Cuentas por Cobrar.	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de un cuestionario a los colaboradores del área Administrativa en la empresa Servicios Generales Saturno S.A.	Gestión	Métodos y Estilo de Dirección	1,2,3	<b>ESCALA ORDINAL TIPO LIKER</b>
				Cumplimiento de Funciones	4,5	
			Proceso de cobranza	Procedimientos	6,	
				Cartas	7,8	
				Reportes y Monitoreo	9,10	
		Cuentas por Cobrar			11,12,13	
				Monto Cobrado	14,	
<b>VARIABLE 2:</b>						
<b>Liquidez</b>	Rodríguez (2012) Es la capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo, además conocer la posibilidad de cumplir con los pagos acordados es vital para la empresa, ya que de esto depende su ciclo de operación. Se considera para analizar los ratios de liquidez se obtiene de los estados financieros, en base a los flujos de efectivo.	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de un cuestionario a los colaboradores del área Administrativa en la empresa Servicios Generales Saturno S.A.	Flujo de Efectivo	Ingresos	1,2	<b>ESCALA ORDINAL TIPO LIKER</b>
				Egresos	3,4,5,6,7,8	
			Ratios de Liquidez	Razon Corriente	9,	
				Prueba Acida	10,11	
				Ratio de Capital de Trabajo	12,	
		Ciclo Operativo	Compra		13,	
				Periodo de Pago	14,	

**Fuente:** Elaboración Propia.

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Para el presente estudio la población que se consideró en la investigación fue constituida por los 40 colaboradores de las áreas de oficinas en Saturno S.A., ya que proveen la información necesaria a través de las encuestas a fin de determinar con todos los objetivos establecidos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron a la población como el acumulado de todos los casos que mantiene características comunes, en un determinado tiempo y espacio.

### **2.3.2 Muestra**

Para fines de exactitud en la presente investigación y por el poco conjunto de la población se realizó una muestra censal. Entendiendo lo mencionado, se tuvo un total de 40 colaboradores que son los conformados por el área administrativa.

Juez y Diez (2013) consideran que la muestra es un conjunto de individuos con características homogéneas que son perteneciente a una población. De tal forma que existente diferentes procedimientos de conseguir de la muestra en función del análisis que se procura ejecutar (por conglomerado, aleatoria, censal etc.).

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

### **2.4.1 Técnicas**

Dentro de las diversas técnicas de recolección información, se decidió utiliza la encuesta para la obtención de información y datos de análisis en el trabajo de investigación.

Carrasco (2008) definió a la encuesta como un conjunto de preguntas establecidas por el investigador que se realizaran a la unidad de análisis o denominado también a la muestra del estudio.

### **2.4.2 Instrumento**

En la presente tesis, para la acumulación de información se empleó mediante el instrumento del cuestionario, donde se visualizan 14 preguntas por variable, las cuales serán contestadas

con la escala de medición ordinal de tipo Likert (05 categorías de respuestas), para realizar la medición.

Hernández et al. (2014) definió a los instrumento de medición como aquellos que registran los datos visibles que representan realmente los conceptos o las variables que pretende estudiar el investigador.

Así mismo, Hernández et al. (2014) comprende a la escala de medición de tipo Likert, como un grupo de ítems mostrados en representación de declaraciones, ante los cuales se solicita la reacción de los partícipes a escoger una de sus categorías de repuestas.

Al observar la **Tabla 4**, se muestra la distribución de interrogatorios según variable con sus correspondientes dimensiones.

**Tabla 4**

*Estructura dimensional de las variables de estudio*

<b>Variab</b> les	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>
Gestión de Cobranzas	Gestión	01 - 05
	Proceso de cobranza	06 - 08
	Cuentas por cobrar	09 - 14
Liquidez	Flujo de efectivo	01 - 08
	Ratios de liquidez	09 - 12
	Ciclo operativo	13 - 14

*Fuente:* Elaboración Propia.

Las alternativas de los cuestionarios se desarrollarán mediante las siguientes categorías: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

### **2.4.3 Validación del instrumentos**

Para darle la validez al instrumento se requirió su validación por 03 expertos en la materia de la administración.

Cabe indicar que el instrumento, que se utilizó tuvo las siguientes características: contuvo preguntas objetivas relacionadas a la investigación, debe tener sentido lógico y fue coherente.

La validación de datos se realizó a través del juicio de expertos, los cuales son los siguientes detallados en la **Tabla 5**.

**Tabla 5**

*Validez Del Instrumento Mediante Jueces*

<b>VALIDEZ DEL INSTRUMENTO MEDIANTE JUECES</b>				
<b>N°</b>	<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>DNI</b>	<b>RESULTADO</b>
1	Dr.	ALVA ARCE, ROSEL CESAR	10487368	APLICABLE
2	Dr.	CARRANZA ESTELA, TEODORO	08074405	APLICABLE
3	Dr.	COSTILLA CASTILLO, PEDRO	09925834	APLICABLE

*Fuente:* Elaboración Propia.

#### **2.4.4 Confiabilidad del Instrumento**

Para conseguir la confiabilidad del cuestionario, se usó la prueba del Alfa de Cronbach, ya que los datos obtenidos son ordinales, y la muestra piloto utilizada fue el área administrativa de la empresa Transporte Toñito S.A.C.

Al respecto Hernández et al. (2014) definió las jerarquías de confiabilidad como se observa en la siguiente **Tabla 6**:

**Tabla 6***Rangos e Interpretación del Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

*Fuente:* Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista. (2014)

Datos de la Empresa para la aplicación de la muestra piloto:

- ✓ RUC: 20130447679
- ✓ Razón Social: TRANSPORTE TOÑITO S.A.C.
- ✓ Dirección: Av. Nicolas Ayllon Nro. 9052 C.P. Santa Clara (Km. 11.6 De Carretera Central) Lima - Lima - Ate
- ✓ Muestra Piloto: 32 miembros del área administrativo.

**Tabla 7***Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente:* Elaboración Propia.**Tabla 8***Estadísticas de fiabilidad del muestra piloto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	28

*Fuente:* Elaboración Propia.

**Interpretación:** Mediante el Alfa de Cronbach en la muestra piloto, su resultado final fue 0.934, como se puede observar en la **Tabla 8**, y que según la **Tabla 6** del autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), se puede considerar como Muy Alta Confiabilidad, así mismo en la **Tabla 7** se observa que la muestra piloto fue de 32 colaboradores, y el instrumento tuvo 28 preguntas según la **Tabla 8**.

## **2.5 Métodos de análisis de datos:**

Para realizar el análisis de la investigación se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Estadístico descriptivo, porque se determinó el comportamiento de las variables y sus dimensiones de formada agrupada, por ejemplo en:

- Tabulaciones y distribución de frecuencias.
- Gráficos de barras.

Estadístico inferencial porque se comprobaron las planteadas hipótesis, como en el actual estudio se empleó el estadístico de la correlación de Rho Spearman. Los datos encontrados se incorporan a un programa computarizados preparado por el investigador llamado sistema estadístico SPSS.

## **2.6 Aspectos éticos:**

En este trabajo se tomaran los criterios siguientes:

- ✓ El actual proyecto de investigación se ha desarrollado con el pleno conocimiento de la empresa de estudio.
- ✓ El marco teórico, las fuentes textuales y las referencias señaladas en el trabajo de investigación han sido tomadas y citadas según el formato APA.
- ✓ La Encuesta fue propia elaboración.

### III. Resultados

#### Análisis descriptivos de los resultados

#### Variable: Gestión de Cobranzas

Tabla 9

Frecuencia: Gestión de Cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	22.5%	22.5%	22.5%
	Algunas veces	7	17.5%	17.5%	40.0%
	Casi siempre	12	30.0%	30.0%	70.0%
	Siempre	12	30.0%	30.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

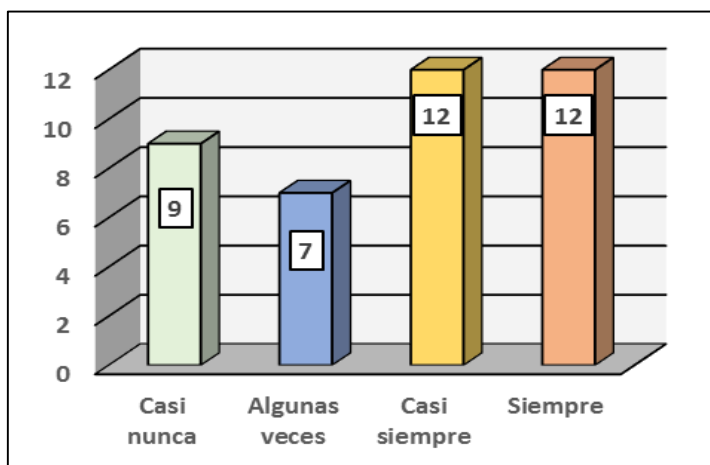


Figura 17 Gestión de Cobranzas

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

Al observar la Tabla 9 y Figura 17, los encuestados respondieron a las preguntas de la variable “Gestión de Cobranzas” de la siguiente manera: el 30% contestó siempre es adecuada la gestión en las cobranzas, el 30% contestó casi siempre adecuada gestión en las cobranzas, mientras el 22.5% contestó casi nunca adecuada gestión en las cobranzas y el 17.5% contestó algunas veces adecuada gestión en las cobranzas.

## Dimensión: Gestión

Tabla 10

Frecuencia: Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	12.5%	12.5%	12.5%
	Casi nunca	7	17.5%	17.5%	30.0%
	Algunas veces	4	10.0%	10.0%	40.0%
	Casi siempre	13	32.5%	32.5%	72.5%
	Siempre	11	27.5%	27.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

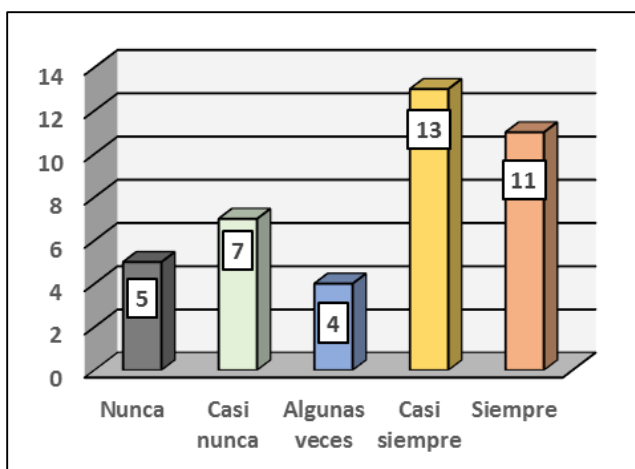


Figura 18 Gestión

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Al observar la Tabla 10 y Figura 18, referente a la dimensión “Gestión” de la siguiente manera: que el 32.5% contestó que casi siempre la gestión es adecuada en el área de cobranza, mientras el 27.5% contestó siempre la gestión es adecuada en el área de cobranza, pero el 17.5% contestó casi nunca la gestión es adecuada en el área de cobranza, y el 12.5% contestó nunca la gestión es adecuada en el área de cobranza y el 10% contestó algunas veces la gestión es adecuada en el área de cobranza.



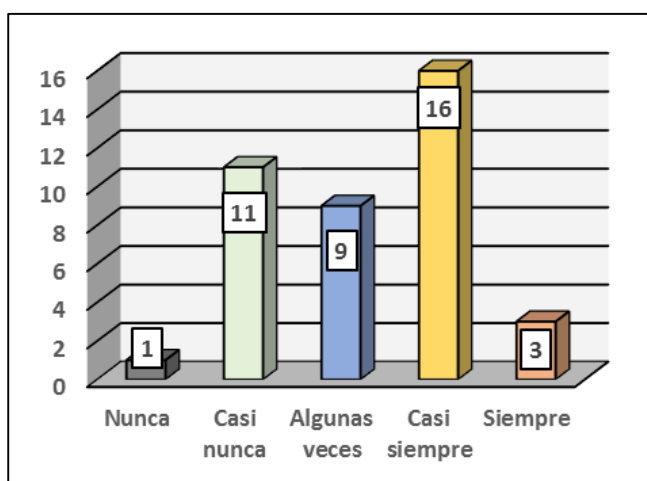
## Dimensión: Proceso

**Tabla 11**

*Frecuencia: Proceso de cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2.5%	2.5%	2.5%
	Casi nunca	11	27.5%	27.5%	30.0%
	Algunas veces	9	22.5%	22.5%	52.5%
	Casi siempre	16	40.0%	40.0%	92.5%
	Siempre	3	7.5%	7.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 19** *Proceso de cobranza*

*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación

Al observar la Tabla 11 y Figura 19, respondieron a las encuestas de la dimensión “Proceso de cobranza” de la manera siguiente: el 40% contestó casi siempre es adecuado el proceso de cobranza, el 27.5% contestó casi nunca es adecuado el proceso de cobranza, el 22.5% contestó algunas veces es adecuado el proceso de cobranza, mientras el 7.5% contestó siempre es adecuado el proceso de cobranza y el 2.5% contestó nunca es adecuado el proceso de cobranza.

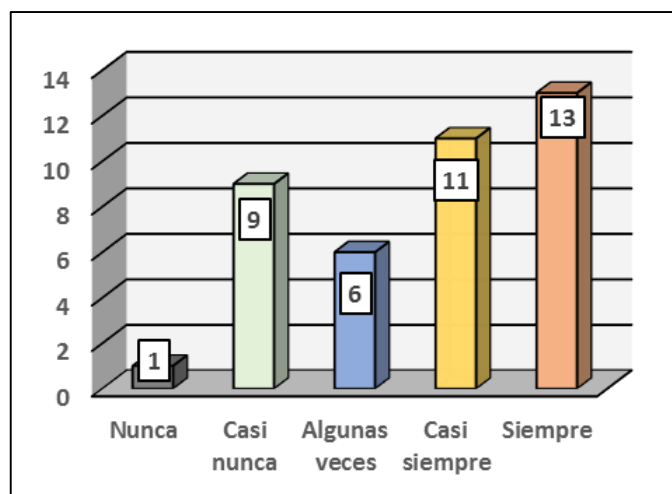
## Dimensión: Cuentas por Cobrar

**Tabla 12**

*Frecuencia: Cuentas por Cobrar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2.5%	2.5%	2.5%
	Casi nunca	9	22.5%	22.5%	25.0%
	Algunas veces	6	15.0%	15.0%	40.0%
	Casi siempre	11	27.5%	27.5%	67.5%
	Siempre	13	32.5%	32.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 20** *Cuentas por Cobrar*

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

Tal y como se detalla en la Tabla 12 y Figura 20, respondieron a las encuestas de la dimensión “Cuentas por Cobrar” de la manera siguiente: el 32.5% contestó siempre se está reduciendo las cuentas por cobrar, el 27.5% contestó casi siempre se está reduciendo las cuentas por cobrar, el 22.5% contestó casi nunca se está reduciendo las cuentas por cobrar, el 15% contestó algunas veces se está reduciendo las cuentas por cobrar y el 2.5% contestó nunca se está reduciendo las cuentas por cobrar.

## Variable 2: Liquidez

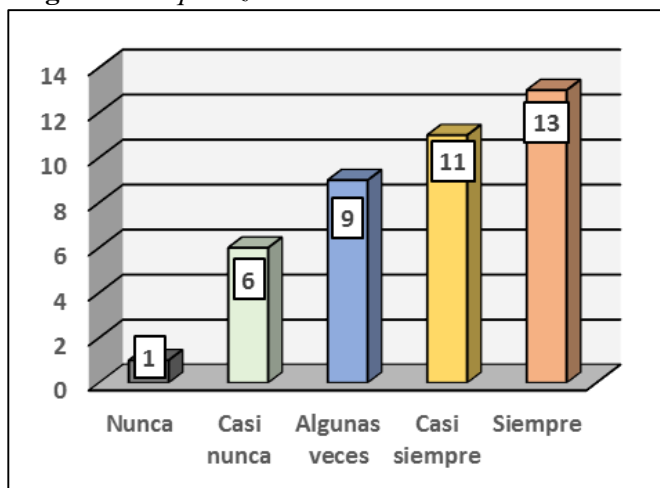
**Tabla 13**

*Frecuencia: Liquidez*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2.5%	2.5%	2.5%
	Casi nunca	6	15.0%	15.0%	17.5%
	Algunas veces	9	22.5%	22.5%	40.0%
	Casi siempre	11	27.5%	27.5%	67.5%
	Siempre	13	32.5%	32.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 21** *Liquidez*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación

Tal y como se detalla en la Tabla 13 y Figura 21, respondieron a las encuestas de la variable “Liquidez” de la manera siguiente: el 32.5% contestó siempre es adecuada la liquidez dentro de la empresa, el 27.5% contestó casi siempre es adecuada la liquidez dentro de la empresa, el 22.5% contestó algunas veces es adecuada la liquidez dentro de la empresa, el 15% contestó casi nunca es adecuada la liquidez dentro de la empresa y el 2.5% contestó nunca es adecuada la liquidez dentro de la compañía.

## Dimensión: Flujo de Efectivo

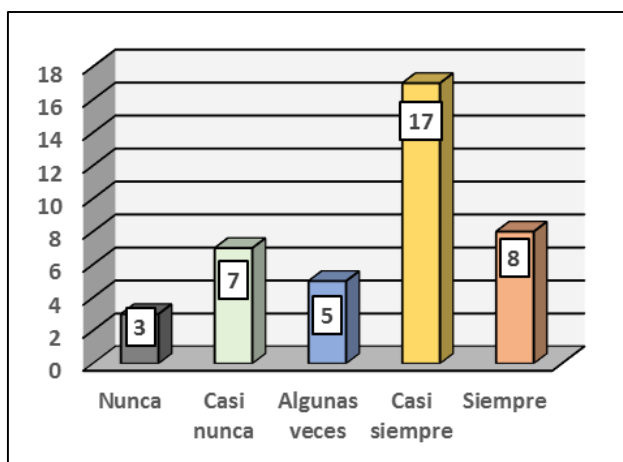
**Tabla 14**

*Flujo de Efectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	7.5%	7.5%	7.5%
	Casi nunca	7	17.5%	17.5%	25.0%
	Algunas veces	5	12.5%	12.5%	37.5%
	Casi siempre	17	42.5%	42.5%	80.0%
	Siempre	8	20.0%	20.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 22** *Flujo de Efectivo*



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

Tal y como se detalla en la Tabla 14 y Figura 22, respondieron a las encuestas de la dimensión “Flujo de Efectivo” de la siguiente manera: el 42.5% contestó casi siempre adecuado el flujo de efectivo, el 20% contestó siempre es adecuada la liquidez dentro de la empresa, el 17.5% contestó casi nunca es adecuada la liquidez dentro de la empresa, el 12.5% contestó algunas veces es adecuada la liquidez dentro de la empresa y el 7.5% contestó nunca es adecuada la liquidez dentro de la compañía.

## Dimensión: Ratios de Liquidez

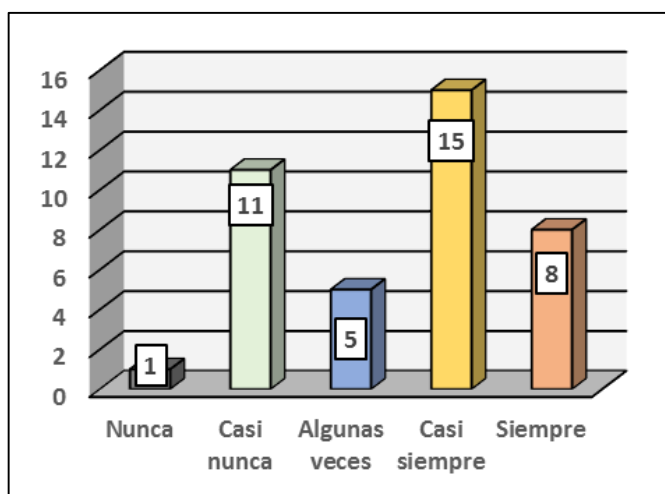
**Tabla 15**

*Ratios de Liquidez*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2.5%	2.5%	2.5%
	Casi nunca	11	27.5%	27.5%	30.0%
	Algunas veces	5	12.5%	12.5%	42.5%
	Casi siempre	15	37.5%	37.5%	80.0%
	Siempre	8	20.0%	20.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 23** *Ratios de Liquidez*



*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

Se puede concluir de la Tabla 15 y Figura 23, que los encuestados contestaron a las preguntas de la dimensión “Ratios de Liquidez” de la manera siguiente: el 37.5% contestó casi siempre es necesario considerar los ratios de liquidez, el 27.5% contestó casi nunca es necesario considerar los ratios de liquidez, el 20% contestó siempre es necesario considerar los ratios de liquidez, el 12.5% contestó algunas veces es necesario considerar los ratios de liquidez y el 2.5% contestó nunca es necesario considerar los ratios de liquidez.

## Dimensión: Ciclo Operativo

Tabla 16

*Ciclo Operativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	7.5%	7.5%	7.5%
	Casi nunca	5	12.5%	12.5%	20.0%
	Algunas veces	8	20.0%	20.0%	40.0%
	Casi siempre	17	42.5%	42.5%	82.5%
	Siempre	7	17.5%	17.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

*Fuente: Elaboración propia*

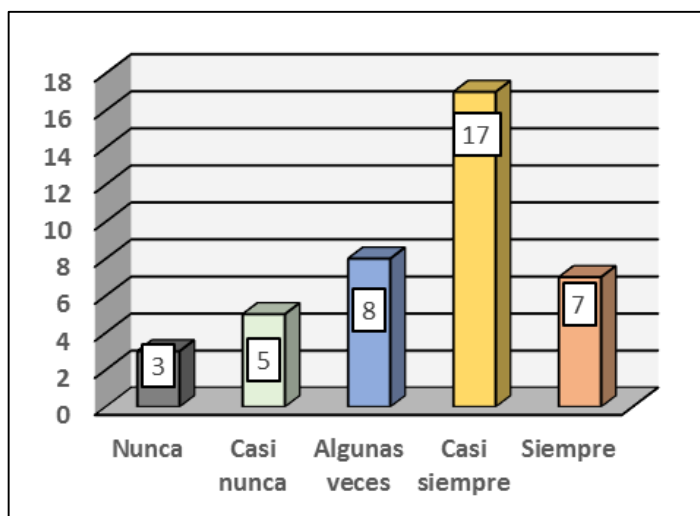


Figura 24 *Ciclo Operativo*

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación

Tal y como se detalla en la Tabla 16 y Figura 24, respondieron a la encuesta de la dimensión “Ciclo Operativo” de la siguiente manera: el 42.5% contestó casi siempre considera eficiente el ciclo operativo, el 20% contestó algunas veces considera eficiente el ciclo operativo, el 17.5% contestó siempre considera eficiente el ciclo operativo, el 12.5% contestó casi nunca considera eficiente el ciclo operativo y el 7.5% contestó nunca considera eficiente el ciclo operativo.

## Prueba de normalidad

Para escoger que tipo de distribución guardar los datos recolectados y así determinar que tipo de estadístico emplear, se realizó lo siguiente:

### Prueba normalidad para la variable

#### Hipótesis de normalidad:

**Ho:** La distribución de la muestra sigue una distribución normal

**Ha:** La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

**Significación:** a. Sig. = 5% b. Nivel de aceptación= 95%

#### Regla de decisión:

Rechazar Ho cuando la Sig. E < Sig. (0.05).

Aceptar Ho cuando la Sig. E > Sig. (0.05).

#### Regla de decisión:

Escoger el estadístico Shapiro-Wilk cuando el tamaño de muestra  $N \leq 50$ .

Emplear el estadístico Kolmogorov-Smirnov cuando el tamaño de muestra  $N > 50$

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Cobranzas	.177	40	.003	.911	40	.004
Liquidez	.149	40	.026	.932	40	.019

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Fuente: Elaboración Propia*

## Interpretación

Como lo evidencia la Tabla 17 se decidió usar la prueba de Shapiro-Wilk, porque los sujetos a encuestar para las variables de estudio estuvieron conformada por 40 colaboradores, en donde se observa que la significancia encontrada para ambas variables es menor al  $\alpha$

significancia asumida, siendo hacia a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, es decir los datos no tiene una distribución normal

### **Estadística inferencial**

Debido que se los datos recolectados no siguen una distribución normal, se prosiguiera a realizar pruebas no paramétricas, así mismo se consideró ello también por el tipo de escala empleada en el instrumento, el cual es la de tipo Likert.

Hernández et al. (2014) indicó que el coeficiente de correlación de Spearman, es un estadístico que determinar la relación entre dos o más variables, las cuales son medidas en un nivel por intervalos o de razón, dicho intervalos se detalla a continuación:

**Tabla 18**

*Rango de interpretación de correlación*

<b>Valor de rho</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernández et al.. (2014))*



### Prueba de hipótesis general

**Hg:** La gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ha:** Si existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### Entonces con un nivel de:

Significancia A= 5% - Nivel de aceptación= 95% - Z=1,96

### Considerando:

Rechazar la Ho si la Sig E < Sig A.

Aceptar la Ho si la Sig E > Sig A.

### Tabla 19

*Prueba de correlación de variables- hipótesis general*

		Correlaciones	
		Gestión de Cobranzas	Liquidez
Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	1.000	,644**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
Liquidez	Coefficiente de correlación	,644**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

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

**Fuente:** Elaboración Propia.

### Interpretación

Se puede inferir de la Tabla 19 que los resultados obtenidos comprueban la existencia de una correlación positiva moderada en referencia a la Tabla 18, tal y como lo indica el coeficiente de correlación con un valor de 0.644\*\*; donde además, la Sig. E. es menor a la Sig. A. por lo cual se rechaza la Ho y se acepta la Ha, la cual es equivalente a la hipótesis general: La

gestión de cobranzas se relacionada de manera positiva moderada con la Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### Prueba de hipótesis específica 1

**HE1:** La gestión de cobranza se relaciona con el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ha:** Si existe relación entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### Entonces con un nivel de:

Significancia A= 5% - Nivel de aceptación= 95% - Z=1,96

### Considerando:

Rechazar la Ho si la Sig E < Sig A.

Aceptar la Ho si la Sig E > Sig A.

### Tabla 20

*Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1*

Correlaciones			Gestión de Cobranzas	Flujo de Efectivo
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	1.000	,778**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	Flujo de Efectivo	Coefficiente de correlación	,778**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

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

*Fuente:* Elaboración Propia

## **Interpretación**

Se puede deducir de la Tabla 20 que los resultados obtenidos comprueban la existencia de una correlación positiva muy fuerte en referencia a la Tabla 18, tal y como lo indica el coeficiente de correlación con un valor de 0.778\*\*; donde además, la Sig. E. es menor a la Sig. A. por lo cual se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , la cual es equivalente a la hipótesis específica 1: La gestión de cobranza se relaciona con el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

## **Prueba de hipótesis específica 2**

**HE2:** La gestión de cobranza se relaciona con los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ha:** Si existe relación entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

## **Entonces con un nivel de:**

Significancia  $A= 5\%$  - Nivel de aceptación=  $95\%$  -  $Z=1,96$

## **Considerando:**

Rechazar la  $H_0$  si la Sig E < Sig A.

Aceptar la  $H_0$  si la Sig E > Sig A.

**Tabla 21***Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión de Cobranzas	Ratios de Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	1.000	,519**
			.001
		40	40
Rho de Spearman	Ratios de Liquidez	,519**	1.000
		.001	
		40	40

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

**Fuente:** Elaboración Propia

### **Interpretación**

Se puede deducir de la Tabla 21 que los resultados obtenidos comprueban la existencia de una correlación positiva moderada en referencia a la Tabla 18, tal y como lo indica el coeficiente de correlación con un valor de 0.519\*\*; donde además, la Sig. E. es menor a la Sig. A. por lo cual se rechaza la Ho y se acepta la Ha, la cual es equivalente a la hipótesis específica 2: La gestión de cobranza se relaciona con los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

**HE3:** La gestión de cobranza se relaciona con el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ho:** No existe relación entre la gestión de cobranza y el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

**Ha:** Si existe relación entre la gestión de cobranza y el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

### **Entonces con un nivel de:**

Significancia A= 5% - Nivel de aceptación= 95% - Z=1,96

### Considerando:

Rechazar la Ho si la Sig E < Sig A.

Aceptar la Ho si la Sig E > Sig A.

### Tabla 22

*Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3*

		Correlaciones	
		Gestión de Cobranzas	Ciclo Operativo
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,372*
	Ciclo Operativo	N	40
		Coeficiente de correlación	,372*
		Sig. (bilateral)	.018
		N	40

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación

Se puede inferir de la Tabla 22 que los resultados obtenidos comprueban la existencia de una correlación positiva moderada en referencia a la Tabla 18, tal y como lo indica el coeficiente de correlación con un valor de 0.372\*\*; donde además, la Sig. E. es menor a la Sig. A. por lo cual se rechaza la Ho y se acepta la Ha, la cual es equivalente a la hipótesis específica 3: La gestión de cobranza se relaciona con el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.

## IV. Discusión

Después de efectuar los estudios estadístico y considerando los antecedentes se obtienen lo subsiguiente:

### Primero

Se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la liquidez en la empresa Servicio Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018; Este objetivo se logró alcanzar mediante la Prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.644\*\* y un Sig. E. menor a la Sig. A., es decir “0.000 <0.05”; por ello, se llegó a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , dando a comprender que ambas variables de estudio mantienen una correlación positiva moderada. Por lo tanto, al aceptar la hipótesis alterna y siendo esta equivalente a la hipótesis general de investigación, se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., distrito de Pucusana, Lima 2018

Para Ángeles (2014) en su tesis estableció como objetivo general determinar la relación que hay entre la gestión de cobranzas de las personas naturales y la liquidez. Este objetivo logro alcanzar mediante la comprobación de hipótesis con la prueba de Rho Spearman de 0,586\*\* por lo cual se concluye que existe una relación positiva buena entre la gestión de cobranzas de las personas naturales con la liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el año 2014. De esto se puede inferir, de lo indicado antes y con la actual investigación posee semejanzas, donde la Gestión de cobranza y liquidez, tienen una relación directa; por consiguiente, al ejecutar una eficaz Gestión de cobranza se aumentara la liquidez en las organizaciones.

Según la teoría de las riquezas de las naciones, propuesto por Adam Smith, padre de la economía moderna, , en su obra “Investigación sobre la naturaleza y causas de las riquezas de las naciones (1776)”, en la cual es citado por los autores Robbins y Coulter (2014), menciona que “las ventajas económicas para las organizaciones y de las sociedades se obtendrían por la división del trabajo; es decir, de la fragmentación de las labores en tareas más simples y repetitivas, consiguiendo así mayor productividad y destreza del trabajador” (p.27). En tal sentido, se entiende que la Teoría de referencia consiste en la división de trabajo, la cual apoya en la eficiencia y eficacia del talento humano en sus actividades dentro

de una empresa, además evita la duplicidad de labores y siendo la gestión de cobranza un proceso como tal, requiere de la fragmentación de funciones para optimizar la productividad laboral y la fluidez de recaudación de dinero para el cumplimiento de pagos de una empresa; es decir la Teoría de Adam Smith apoya la existencia de una relación entre la variable gestión de cobranza y la liquidez en una empresa.

## **Segundo**

Se planteó como objetivo específico 1 determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018; este objetivo se logró alcanzar mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.778\*\* y un Sig. E. menor a la Sig. A., es decir “0.000 < 0.05”; por ello, se llegó a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , dando a comprender que ambas variables de estudio mantienen una correlación positiva muy fuerte. Es decir, se acepta la hipótesis alterna y siendo esta equivalente a la hipótesis específica 1 de la actual investigación, se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo en la empresa Saturno S.A., distrito de Pucusana, Lima 2018.

Estos resultados tienen coherencia con Sánchez (2014) en su tesis concluye que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de cobranzas y la liquidez, el cual se determinó mediante la prueba de Rho Spearman de 0,630, el cual fue significativo. Esto consiente inferir que, lo mencionado precedentemente y con la presente investigación tiene similitudes, donde la Gestión de cobranza y el flujo de efectivo, guardan una relación; por ello, al realizar una adecuada gestión de cobranza se incrementará el flujo de efectivo (liquidez) en las empresas.

Según lo propuesto por Keynes en su Teoría Keynesiana de la preferencia por la liquidez, mencionado por Jiménez (2006) la especulación como medio de generar ingresos determinará una ventaja en un futuro oportuno, en donde dependerá del efectivo disponible para realizar la compra de algún bien no previsto con lo cual se realizaría una transacción de pago por la adquisición de dicho bien; de tal forma no alterar el flujo de efectivo generado por la gestión de cobranza de una compañía. Por lo tanto la Teoría de Keynes sostiene la existencia de una relación entre la variable gestión de cobranza y el flujo de efectivo en una empresa.

### **Tercero**

Se propuso como objetivo específico 2 determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018; este objetivo se logró alcanzar mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.519\*\* y un Sig. E. menor a la Sig. A., es decir “0.000 <0.05”; por ello, se llegó a rechazar la Ho y se acepta la Ha, dando a comprender que ambas variables de estudio mantienen una correlación positiva moderada. Es decir, se acepta la hipótesis alterna y siendo esta equivalente a la hipótesis específica 2 de investigación, se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., distrito de Pucusana, Lima 2018.

Para Ruiz (2016) concluye en su investigación que la compañía Computel S.A.C. la gestión de créditos y cobro se correlaciona de manera positiva y significativa con la performance empresarial, obteniendo un valor para el R de Pearson calculado de 0.926 sustentando así la validez de la hipótesis planteada, significando que si mejoran los criterios y siguen los procedimientos correspondientes para la aprobación de un crédito, y realizando adecuadamente las cobranzas, entonces mejora el performance empresarial. Lo citado precedentemente y con la investigación actual guardan semejanza, donde la Gestión de Cobranza y los Ratios de liquidez, guardan una relación; ya que como en la tesis de Ruiz, utiliza el performance empresarial como indicador dentro de la Organización para medir el desempeño, a nivel de organización es un concepto medible, dinámico, relativo y multidimensional; en la presente investigación la realización interna de los ratios de liquidez son indicadores para saber cómo está yendo el rumbo de la empresa, por lo tanto, al realizar una adecuada Gestión de Cobranza mejoraran los resultados en los Ratios de liquidez en las empresas.

En tanto, Tantalean (2018) en su libro, propone la Disciplina de la administración financiera, la cual menciona que la Administración como Ciencia Social se establece por 5 disciplinas científicas: Administración Pública, Administración de RR.HH., Administración Comercial, Administración de la producción-operación y Administración Financiera, esta última comprendida como una conducta que optimaliza los recursos financieros para el alcance de



los objetivos de la compañía con mayor eficiencia y rentabilidad; es decir, consiste en la planeación de las fuentes económicas, establecer y definir las fuentes de efectivo más provechosas, aplicados en forma óptima, cumpliendo con los compromisos a corto plazo, mediano y largo plazo. Por ende, los ratios de liquidez permiten reconocer la disponibilidad de la compañía para cancelar sus compromisos corrientes, lo que guarda concordancia con lo mencionado en la disciplina de Administración Financiera propuesta por Tantalean (2018); es decir, para contar con liquidez es necesario implementar estrategias de gestión de cobranza que den fluidez y alimento de información para realizar estimaciones de Ratios de Liquidez, que reflejaran el estado financiero que tiene una empresa.

#### **Cuarto**

Se estableció como objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y el ciclo operativo en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018; este objetivo se logró alcanzar mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.372\*\* y un Sig. E. menor a la Sig. A., es decir “0.000 <0.05”; por ello, se llegó a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , dando a comprender que ambas variables de estudio mantienen una correlación positiva baja. Es decir, se acepta la hipótesis alterna y siendo esta equivalente a la hipótesis específica 3 de investigación, se afirma que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y el ciclo operativo en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., distrito de Pucusana, Lima 2018.

Estos resultados tienen similitud con la tesis de Zuñiga (2018), donde llegó a la conclusión que si existe relación entre el control interno de cuentas por cobrar y la información financiera, con el coeficiente de correlación de Spearman de 0.901\*\*, por lo tanto existe una relación altamente significativa. Esto permite sobrentender que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene analogías, donde la gestión de cobranza y el ciclo operativo, guardan relación; por ello, al realizar una Gestión de Cobranza se desarrollara el ciclo operativo en las empresas.

Tal como nos menciona Hernández, Espinoza y Salazar (2014) quienes citan a Karl Max, el cual propone el Ciclo Capital del Dinero, que se conforma por 3 ciclos: Ciclo de pago, de Inventarios y el de Cobro, siendo el primero mencionado como el tiempo transcurrido desde la operación de obtención de productos y fuerza de trabajo (compra a crédito) y el pago de

los documentos y salarios por pagar. Por lo expuesto, se puede deducir que, el Ciclo Capital del Dinero respecto al ciclo de pago, se determina mediante los recursos de efectivo (Liquidez) que cuenta una compañía por afrontar sus compromisos a plazos largos y cortos, las mismas que dependen de la rapidez del dinero invertido (ciclo de cobro) la cual se lleva mediante una gestión de cobranza apropiada, que debe mantener la solvencia necesaria y afronta los gastos que tenga una empresa. Es decir, lo propuesto por Karl Max apoya a la existencia de una relación del ciclo operativo con la variable gestión cobranza.

## **V. Conclusiones**

En este estudio tras analizar los resultados obtenidos, comprobar las hipótesis y plantear los objetivos, se llegan a las conclusiones siguientes:

### **Primera**

Se logró alcanzar el objetivo general, el mismo que fue determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la Liquidez; considerando la regla de decisión se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ , ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Por ello, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.644\*\*) corroborando así la existencia de una correlación positiva moderada entre las dos variables. Así mismo, se infiere que al desarrollar actividades y estrategias optimizaran el cobro de las deudas y por ende se obtendrá rápidamente liquidez en una empresa.

### **Segunda**

Se llegó a conseguir el objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y el flujo de efectivo; a causa de la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. En tal sentido, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.778\*\*) siendo así que ambas variables mantienen una correlación positiva muy fuerte. Así mismo, se deduce que la gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación con el

cliente y el entorno de negocio; de tal forma, que incrementara el efectivo de una empresa y afronte sus deudas, de esta diferencia se estimara el flujo de efectivo de una empresa.

### **Tercera**

Al lograr alcanzar el objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez; y considerando en la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, ya que la significancia encontrada es 0.001 es menor a la significancia asumida de 0.05. Como consecuencia, de la prueba de Rho de Spearman con un coeficiente de (0.519\*\*) se demuestra que ambas variables mantienen una correlación positiva moderada. Por ello; se argumenta que, la gestión de cobranza proveerá de información contable que apoyara al cálculo de ratios de liquidez y determinara la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

### **Cuarta**

Al poder lograr obtener el objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y el ciclo operativo de liquidez; por medio de la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, ya que la significancia encontrada es 0.018 es menor a la significancia asumida de 0.05. En ese sentido, mediante la prueba de Rho de Spearman de un valor de coeficiente de (0.372\*\*), se comprueba que ambas variables tienen una correlación positiva baja. Por ello; se infiere el ciclo de operativo determina el periodo desde compra de un bien hasta su venta y cobranza de dicho bien, los cuales explicara el tiempo transcurrido.

## **VI. Recomendaciones**

Se realiza las siguientes recomendaciones para poder ser consideradas en referencia a las variables de estudio, las cuales son:

### **Primera**

Se sugiere que para incrementar la liquidez en las empresas, se debe emplear de forma eficiente y eficaz la gestión de cobranza, mediante herramientas financieras como el factoring, para todos sus clientes, la cual permite agilizar los procesos de cobranzas y como consecuencias reducir las cuentas por cobrar. En tal sentido, el factoring consiste que una empresa cede las facturas (al crédito) a una compañía financiera que se encarga del cobro; la cancelación de los documentos por cobrar, permitirá a la empresa el cumplimiento de los abonos correspondientes de los compromisos a plazos cortos.

### **Segunda**

Se sugiere que para mejorar el flujo de efectivo, y poder asumir sus pagos de corto plazo deben estar enfocadas a las proyecciones de ingresos en periodos semanales, es decir, llevar un presupuesto registro de los ingresos y salidas de dinero, que incluya la programación de documentos por cobrar, por pagar, y obligaciones tributarias a plazos cortos que posee la compañía, llevar este control histórico, nos proporcionar ver la tendencia de los ingresos a caja y los egresos de la empresa.

### **Tercera**

Otra recomendación para la empresa, es realizar mensualmente un comparativo sobre ratios de liquidez, dando énfasis 3 ratios de liquidez: Razón corrientes, Prueba Acida y Capital de trabajo; ya que al compararlo con el periodo anterior podemos ver la tendencia de estos indicadores. Los cuales servirán para la toma decisiones respecto a políticas de emitir crédito a ciertos clientes, determinar el techo de presupuesto de la obtención de mercancías de proveedores.

#### **Cuarta**

Se recomienda que las organizaciones, que entrene a los colaboradores que se encarga de realizar las compras dentro de la compañía, para que de esta manera tenga un mayor control para la programación de pago de los proveedores de la empresa, trabajar de la mano con los encargados del área de cobro, y para así no llegar a ocurrir, en que se programe para pago a más de dinero de lo que ingrese a caja. Generando así una negociación con los proveedores en base a la confianza y manteniendo un atractivo historial crediticio, que a futuro pueda servir como referencia para la obtención de créditos mayores a comparación de lo manejado en la actualidad, siendo así una ventaja competitiva, ya que se negociara mayores plazos de pago con los proveedores.

## VII. Referencia

- Anaya, J. (2008). *Logística Integral* (3 ed.). Barcelona: Esic Editorial.
- Angeles Heliz, G. (2014). *Gestión de Cobranza en personas naturales y la Liquidez de la agencia OP Lima del BCP en el Año 2014. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso al 8 de octubre 2018).*
- Asuad, F. (2012). *Contabilidad General*. Medellín: Ediciones de la Universidad Medellín Colombia.
- Bañuelos, S. (2014). *Política de Crédito y Cobranza*. México: AFS International.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación Científica* (3 ed.). México: Pearson Educación.
- Besley, S., & Brigham, E. (2009). *Fundamento de Administración Financiera* (14 ed.). México: Cengage Learning.
- Brachfield, P. (2009). *Cobro de Impagados*. Barcelona: Gestiones 2000.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo, Y. (2012). *Evaluación Financiera de la Liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo. (Tesis de maestría)*. Obtenido de <http://docplayer.es/18860687-Universidad-de-san-carlos-de-guatemala-facultad-de-ciencias-economicas-escuela-de-estudios-de-postgrado-maestria-en-administracion-financiera.html>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Espiritu, A. (2017). Control de Inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora de Plástico del Distrito la Victoria, Año 2017. *(Tesis para Obtener el Título Profesional de Contador Público)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Flores, J. (2013). *Flujo de Caja*. Lima: Instituciones Pacifico SAC.
- González, A. (2013). *Incidencia de la Gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierro San Félix CA, Periodo 2011. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)
- Guerrero, C. (2011). *Gestión de Cobranza y su incidencia en la liquidez de la compañía centro de marcas en periodo Octubre 2009 a Marzo 2010. (Tesis de ingeniero en*

- contabilidad*). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1789/1/TA0100.pdf>
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. Almería: Universidad de Almería.
- Hernández, N., Espinoza, D., & Salazar, Y. (2014). *Economía y Desarrollo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842014000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000100013)
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Jiménez, F. (2006). *Macroeconomía enfoques y modelos*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Luna, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos* (2 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Macías, E. (23 de Abril de 2012). *Administración Financiera, Conceptos Básicos*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-conceptos-basicos/>
- Mascareñas, J. (2011). *Fusiones, adquisiciones y valorización de empresas*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ&pg=PA261&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIsf\\_dxvTeAhUK1lkKHxUaASkQ6AEIODAD#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HhBzAgAAQBAJ&pg=PA261&dq=ratios+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIsf_dxvTeAhUK1lkKHxUaASkQ6AEIODAD#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false)
- Mori, T., Wittlinger, B., & Carranza, L. (1 de Marzo de 2018). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Obtenido de <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Ochoa, A. (6 de Noviembre de 2012). *Los procesos de Cobranza desde un enfoque axiológico*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>
- Ramírez, V. (2016). *Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa Comercialito Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos. (Tesis de ingeniería contable)*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Resolución de Superintendencia N° 185 - 2014*. (20 de Septiembre de 2018). Obtenido de Glosario: [http://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte\\_transparencia\\_glosario.aspx?id\\_tipo=14](http://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte_transparencia_glosario.aspx?id_tipo=14)

- Ricra, M. (2013). *Análisis financiero de la empresa (Parte I)*. Mexico: Actualidad Empresarial N° 290.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (14 ed.). México: Pearson.
- Robles, A. (4 de Noviembre de 2011). *Diagrama de Flujo*. Obtenido de <http://diagramasdeflujo-hd.blogspot.com/2011/11/diagramas-de-flujo.html#comment-form>
- Rodríguez, L. (2012). *Analisis de Financieros un Enfoque en la Toma de Decisiones*. Mexico: Mc Gran-Hill.
- Ruiz Rivera, R. (2016). *Gestión de Crédito y Cobranzas y su influencia en el performance empresarial de Computel S.A.C. Huamachuco Año 2015. (Tesis de licenciado, Universidad Nacional de Trujillo)(Acceso el 10 de Octubre de 2018)*.
- Salas, M. (21 de Octubre de 2010). *Manual de Organizaciones y Funciones*. Obtenido de <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Sánchez Martínez, A. (2014). *Gestión de cobranzas y liquidez en la empresa Jiresh Isses Import & Export S.A.C. Independencia Año 2014. (Tesis Licenciado, Universidad Cesar Vallejo) (Acceso 15 octubre de 2018)*.
- Sunat. (2016). *Norma N° 8 -2016-Sunat/8COOOOO*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/adquisiciones/PagoProveedor/norma-008-2016.pdf>
- Tantalean, I. (2018). *La epistemología de la Administración*. Lima: San Marcos EIRL.
- Vallado, R. (2010). *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)
- Vidales, L. (2008). *Glosario de Términos Financieros*. California: Finanzas Diccionario.
- Vilcarromero, R. (2013). *La Gestión en la Producción*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>.
- Warsh, D. (2009). *El conocimiento y las Riquezas de la Naciones*. Barcelona: Antoni Bosh editor.
- Zuñiga Pandilla, W. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera e una empresa de transporte de carga Provincia Constitucional del Callao, 2016. ( Tesis de Licenciado, Universidad Peruana Unión)*. (Acceso el 25 octubre 2018).



## **ANEXOS**

## ANEXO A

### Encuesta de la variable 1: gestión de cobranzas

#### CUESTIONARIO

#### GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018

Autor: Andy Puente Tello

Le agradeceré marcar con un aspa "X" en el recuadro que corresponda según su apreciación. Esta encuesta tiene el carácter de **Anónima**.

#### Variable 1: Gestión de Cobranza

Variable 01: Gestión de Cobranza		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Nº</b>	<b>Dimensión: Gestión</b>					
1	¿Considera usted que la empresa desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza?					
2	¿Considera usted que las políticas de cobranzas actuales son las más adecuadas a la empresa?					
3	¿Considera usted que la empresa promueve programas de capacitación al área de cobranza?					
4	¿Realiza usted las funciones que están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones (MOF)?					
5	¿Considera usted que el personal responsable del área de cobranza tiene claras sus funciones?					
	<b>Dimensión: Proceso de cobranza</b>					
6	¿Considera usted que se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza?					
7	¿Considera usted que en la empresa la emisión de cartas como otras gestiones de cobranza (correos, llamadas, etc.) son efectivas?					
8	¿Considera usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas?					
	<b>Dimensión: Cuentas por Cobrar</b>					
9	¿Verifica usted que el área de cobranza comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago?					
10	¿Verifica usted el área de Cobranza informa acerca del estado de la deuda pendiente de cobro?					
11	¿Verifica usted que todos los facturas, boletas de deuda tengan registrado la obligación de pago?					
12	¿Verifica usted que el sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)?					
13	¿Verifica usted que se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas?					
14	¿Verifica usted que se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas?					

*Fuente: Elaboración Propia*

## ANEXO B

### Encuesta de la variable 2: liquidez

**CUESTIONARIO**  
**GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS**  
**GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018**

Autor: Andy Puente Tello

Le agradeceré marcar con un aspa "X" en el recuadro que corresponda según su apreciación. Esta encuesta tiene el carácter de **Anónima**.

**Variable 2: Liquidez:**

Variable 02: Liquidez		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Nº	<b>Dimensión: Flujo de efectivo</b>					
1	¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?					
2	¿Verifica usted a la hora de liquidar sus viáticos la empresa le reembolsa los reintegros completos justificables?					
3	¿Considera usted que en su caja chica cuenta con efectivo para los gastos de emergencia?					
4	¿Percibe usted que la empresa entrega completo los viáticos a los operadores?					
5	¿Percibe usted que la empresa realiza puntualmente el pago de su planilla?					
6	¿Percibe usted por parte de la empresa el pago de sus beneficios sociales (seguro vida, gratificaciones)?					
7	¿Percibe usted que la empresa está realizando el pago de los servicios de Luz, Internet, Agua?					
	<b>Dimensión: Ratios de Liquidez</b>					
8	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus obligaciones?					
9	¿Considera usted que en la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?					
10	¿Considera usted que los gastos pagados influyen en el cálculo del índice de la prueba acida?					
11	¿Considera usted que mediante el índice del capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?					
	<b>Dimensión: Ciclo Operativo</b>					
12	¿Considera usted que la compra de insumos es el primer paso de facilitar la adquisición de productos?					
13	¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago a proveedores?					
14	¿Percibe usted que la empresa está realizando el pago de combustible para los camiones?					

*Fuente: Elaboración Propia.*

ANEXO C

Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS										
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018										
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO ANDY ESCOT										
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DE LOS EXPERTOS						
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Gestión	Metodos y Estilo de Dirección	¿Considera usted que la empresa desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	✓		✓		✓		
		¿Considera usted que las políticas de cobranzas actuales son las más adecuadas a la empresa?		✓		✓		✓		
		¿Considera usted que la empresa promueve programas de capacitación al área de cobranza?		✓		✓		✓		
Cumplimiento de Funciones	¿Realiza usted las funciones que están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones (MOF)?	✓			✓		✓			
	¿Considera usted que el personal responsable del área de cobranza tiene claras sus funciones?	✓			✓		✓			
Proceso de cobranza	Procedimientos	¿Considera usted que se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza?		✓		✓		✓		
		¿Considera usted que en la empresa la emisión de cartas como otras gestiones de cobranza (correos, llamadas, etc.) son efectivas?		✓		✓		✓		
		¿Considera usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas?		✓		✓		✓		
Cuentas por Cobrar	Reportes y Monitoreo	¿Verifica usted que el área de cobranza comunica a los administrados s/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago?		✓		✓		✓		
		¿Verifica usted el área de Cobranza informa acerca del estado de la deuda pendiente de cobro?		✓		✓		✓		
		¿Verifica usted que todos los facturas, boletas de deuda tengan registrado la obligación de pago?	✓		✓		✓			
		¿Verifica usted que el sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)?	✓		✓		✓			
		¿Verifica usted que se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas?	✓		✓		✓			
		¿Verifica usted que se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiente): *Si hay suficiencia*

Opinion de Aplicabilidad:   Aplicable |  |   Aplicable despues de Corregir |   No Aplicable |

Apellidos y nombres del juez Validador, Dr / Mg: *CARRANZA ESTEBAN TEODORO*   DNI: *08074405*

Especialidad del Validador: *MARKETING*

*15* de *10* del 2018

*[Firma]*  
Firma del experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A. DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018



APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO, ANDY ESCOT

ASPECTO POR EVALUAR

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DE LOS EXPERTOS						
				PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Flujo de Efectivo	Ingresos	¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	✓		✓		✓		
		¿Verifica usted a la hora de liquidar sus viáticos la empresa le reembolsa los reintegros completos justificables?		✓		✓		✓		
	Egresos	¿Considera usted que en su caja chica cuenta con efectivo para los gastos de emergencia?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted que la empresa entrega completo los viáticos a los operadores?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted que la empresa realiza puntualmente el pago de su planilla?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted por parte de la empresa el pago de sus beneficios sociales (seguro vida, gratificaciones)?		✓		✓		✓		
Ratios de Liquidez	Razón Corriente	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus obligaciones?		✓		✓		✓		
	Prueba Acida	¿Considera usted que en la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos líquida?		✓		✓		✓		
		¿Considera usted que los gastos pagados influyen en el cálculo del índice de la prueba acida?		✓		✓		✓		
	Ratio de Capital de Trabajo	¿Considera usted que mediante el índice del capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?		✓		✓		✓		
Ciclo Operativo	Compra	¿Considera usted que la compra de insumos es el primer paso de facilitar la adquisición de productos?		✓		✓		✓		
	Periodo de Pago	¿Percibe usted que la empresa está realizando el pago de combustible para los camiones?		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinion de Aplicabilidad:  Aplicable |  Aplicable despues de Corregir |  No Aplicable

Apellidos y nombres del juez Validador, Dr / Mg: *D. HARMONZA ESTEBAN TEJEDORO* DNI: *08074405*

Especialidad del Validador: *MARKETING*

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico Formulado
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planeados son suficientes para medir la dimensión.

*15* de *10* del 2018  
*[Firma]*  
Firma del experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018



APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO, ANDY ESCOT

ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DE LOS EXPERTOS						
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Gestión	Metodos y Estilo de Dirección	¿Considera usted que la empresa desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	✓		✓		✓		
		¿Considera usted que las políticas de cobranzas actuales son las más adecuadas a la empresa?		✓		✓		✓		
		¿Considera usted que la empresa promueve programas de capacitación al área de cobranza?		✓		✓		✓		
Cumplimiento de Funciones	¿Realiza usted las funciones que están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones (MOF)?	✓			✓		✓			
	¿Considera usted que el personal responsable del área de cobranza tiene claras sus funciones?	✓			✓		✓			
Proceso de cobranza	Procedimientos	¿Considera usted que se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza?		✓		✓		✓		
	Cartas	¿Considera usted que en la empresa la omisión de cartas como otras gestiones de cobranza (correos, llamadas, etc.) son efectivas?		✓		✓		✓		
¿Considera usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas?		✓			✓		✓			
Cuentas por Cobrar	Reportes y Monitoreo	¿Verifica usted que el área de cobranza comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago?		✓		✓		✓		
		¿Verifica usted el área de Cobranza informa acerca del estado de la deuda pendiente de cobro?		✓		✓		✓		
		¿Verifica usted que todos los facturas, boletas de deuda tengan registrado la obligación de pago?		✓		✓		✓		
		¿Verifica usted que el sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)?		✓		✓		✓		
	¿Verifica usted que se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas?	✓		✓		✓				
Monto Cobrado	¿Verifica usted que se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas?	✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiente): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de Aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de Corregir [ ]  No Aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez Validador, Dr / Mg: COSTIUS COSTIUS, PEDRO DNI: 09925834

Especialidad del Validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico Formulado.
  - <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
  - <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planeados son suficientes para medir la dimensión.

11 de 19 del 2018

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018



APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO, ANDY ESCOT

**ASPECTO POR EVALUAR**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINION DE LOS EXPERTOS						
				PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Flujo de Efectivo	Ingresos	¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	✓		✓		✓		
		¿Verifica usted a la hora de liquidar sus viáticos la empresa le reembolsa los reintegros completos justificables?		✓		✓		✓		
	Egresos	¿Considera usted que en su caja chica cuenta con efectivo para los gastos de emergencia?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted que la empresa entrega completo los viáticos a los operadores?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted que la empresa realiza puntualmente el pago de su planilla?		✓		✓		✓		
		¿Percibe usted por parte de la empresa el pago de sus beneficios sociales (seguro vida, gratificaciones)?		✓		✓		✓		
Ratios de Liquidez	Razón Corriente	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus obligaciones?	✓		✓		✓			
	Prueba Acida	¿Considera usted que en la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos líquida?	✓		✓		✓			
		¿Considera usted que los gastos pagados influyen en el cálculo del índice de la prueba acida?	✓		✓		✓			
Ratio de Capital de Trabajo	¿Considera usted que mediante el índice del capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?	✓		✓		✓				
Ciclo Operativo	Compra	¿Considera usted que la compra de insumos es el primer paso de facilitar la adquisición de productos?	✓		✓		✓			
	Periodo de Pago	¿Percibe usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago a proveedores?	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiente): Existe suficiencia.

Opinion de Aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable despues de Corregir [  ]      No Aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez Validador, Dr / Mg: COSTIUS CASANOVA REDONDO      DNI: 09925830

Especialidad del Validador: DR. EN ADMINISTRACION

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planeados son suficientes para medir la dimensión.

11 de 10 del 2018

Firma del experto informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO, ANDY ESCOT



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DE LOS EXPERTOS						
				PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Gestión	Metodos y Estilo de Dirección	¿Considera usted que la empresa desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)			/				
		¿Considera usted que las políticas de cobranzas actuales son las más adecuadas a la empresa?				/				
		¿Considera usted que la empresa promueve programas de capacitación al área de cobranza?				/				
Cumplimiento de Funciones	¿Realiza usted las funciones que están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones (MOF)?				/					
	¿Considera usted que el personal responsable del área de cobranza tiene claras sus funciones?				/					
Proceso de cobranza	Procedimientos	¿Considera usted que se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza?		/						
		¿Considera usted que en la empresa la emisión de cartas como otras gestiones de cobranza (correos, llamadas, etc.) son efectivas?		/						
		¿Considera usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas?		/						
Cuentas por Cobrar	Reportes y Monitoreo	¿Verifica usted que el área de cobranza comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago?		/						
		¿Verifica usted el área de Cobranza informa acerca del estado de la deuda pendiente de cobro?	/							
		¿Verifica usted que todos los facturas, boletas de deuda tengan registrado la obligación de pago?	/							
		¿Verifica usted que el sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)?	/							
		¿Verifica usted que se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas?	/							
		¿Verifica usted que se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas?	/							
Monto Cobrado										

Observaciones (precisar si hay suficiente): .....

Opinión de Aplicabilidad:      Aplicable  |      Aplicable después de Corregir       No Aplicable  |

Apellidos y nombres del juez Validador. Dr / Mg: Dr. ROSEL CESAR, ALVA ARCE      DNI: 10487368

Especialidad del Validador: Dr. ADMINISTRACIÓN

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico Formulado.
  - <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
  - <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planeados son suficientes para medir la dimensión.

10 de Octubre del 2018

Firma del experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: PUENTE TELLO, ANDY ESCOT



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DE LOS EXPERTOS						
				PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Flujo de Efectivo	Ingresos	¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	✓						
		¿Verifica usted a la hora de liquidar sus viáticos la empresa le reembolsa los reintegros completos justificables?		✓						
	Egresos	¿Considera usted que en su caja chica cuenta con efectivo para los gastos de emergencia?		✓						
		¿Percibe usted que la empresa entrega completo los viáticos a los operadores?		✓						
		¿Percibe usted que la empresa realiza puntualmente el pago de su planilla?		✓						
		¿Percibe usted por parte de la empresa el pago de sus beneficios sociales (seguro vida, gratificaciones)?		✓						
Ratios de Liquidez	Razón Corriente	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus obligaciones?	✓							
	Prueba Acida	¿Considera usted que en la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos líquida?	✓							
		¿Considera usted que los gastos pagados influyen en el cálculo del índice de la prueba acida?	✓							
	Ratio de Capital de Trabajo	¿Considera usted que mediante el índice del capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?	✓							
Ciclo Operativo	Compra	¿Considera usted que la compra de insumos es el primer paso de facilitar la adquisición de productos?	✓							
		¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago a proveedores?	✓							
	Periodo de Pago	¿Percibe usted que la empresa está realizando el pago de combustible para los camiones?	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiente): .....

Opinion de Aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable despues de Corregir [    ]      No Aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez Validador. Dr / Mg: DR. ALVA ARCE, ROSEL CESAR      DNI: .....

Especialidad del Validador: DR. ADMINISTRACIÓN .....

- <sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado.
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planeados son suficientes para medir la dimensión.

..... 10 de Octubre del 2018

.....  
Firma del experto Informante

## ANEXO D

### Matriz de consistencia

GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018									
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	
<b>GENERAL:</b>	<b>GENERAL:</b>	<b>GENERAL:</b>	<b>VARIABLE 1:</b>				<b>MÉTODO</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la liquidez en la empresa Servicio Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y la liquidez en la empresa Servicio Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima, 2018.	La gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.	<b>Gestión de Cobranzas</b>	Gestión	Métodos y Estilo de Dirección	1,2,3	La investigación es hipotético - deductivo	La población es de 40 colaboradores que conforman el área administrativa de la empresa Servicios Generales Saturno, en el distrito Pucusana 2018.	
					Cumplimiento de Funciones	4,5			
					Procedimientos	6,			
					Cartas	7,8			
					Reportes y Monitoreo	9,10			
					Cuentas por Cobrar	11,12,13			
							Cuantitativo		
									La muestra es censal.
<b>ESPECIFICOS:</b>	<b>ESPECIFICOS:</b>	<b>ESPECIFICOS:</b>	<b>VARIABLE 2:</b>				<b>TIPO</b>	<b>TÉCNICAS</b>	
a) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y el flujo de efectivo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?	a) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y el flujo de efectivo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.	a) La gestión de cobranza se relaciona con el flujo de efectivo de la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.		Flujo de Efectivo	Ingresos	1,2	Aplicada	Encuesta en escala de tipo Likert	
					Egresos	3,4,5,6,7,8			
b) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y los Ratios de Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?	b) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y los Ratios de Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.	b) La gestión de cobranza se relaciona con los ratios de liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.	<b>Liquidez</b>	Ratios de Liquidez	Razon Corriente	9,	<b>NIVEL</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario de 14 ítems por cada Variable
					Prueba Acida	10,11	Descriptiva – correlacional.		
c) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Cobranza y el Ciclo Operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018?	c) Determinar la relación de la Gestión de Cobranza y el Ciclo Operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.	c) La gestión de cobranza se relaciona con el ciclo operativo en la Empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito de Pucusana, Lima 2018.		Ciclo Operativo	Ratio de Capital de Trabajo	12,	<b>DISEÑO</b>	No experimental y de corte transversal	
					Compra	13,			
					Periodo de Pago	14,			

**Fuente:** Elaboración Propia

# ANEXO E

## Data Spss

Sin titulo1.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1
3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1
4	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1
6	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
7	2	2	1	1	2	5	3	4	1	1	2	1	3	1	2
8	1	1	2	2	1	2	4	2	1	5	3	4	1	1	1
9	2	4	1	1	2	5	2	3	1	2	4	2	1	2	3
10	4	5	2	3	1	3	4	5	3	5	2	3	3	4	5
11	5	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	5	4	2	5
12	2	3	1	2	3	1	2	2	5	4	2	4	3	4	4
13	4	5	3	4	5	3	1	4	1	1	2	2	4	2	5
14	2	5	4	2	5	3	4	5	3	3	1	4	2	3	1
15	4	5	2	3	1	4	2	4	4	2	5	4	4	5	3
16	5	3	4	5	3	1	2	2	3	1	2	3	2	5	4
17	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1
18	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
19	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
20	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3
21	4	5	4	4	1	1	3	3	4	2	3	3	4	5	5
22	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 23:09

Sin titulo1.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	P1	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	P2	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	P3	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	P4	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	P5	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	P6	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	P7	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	P8	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	P9	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	P10	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	P11	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	P12	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	P13	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	P14	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	P15	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	P16	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	P17	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	P18	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	P19	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	P20	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	P21	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	P22	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	P23	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	P24	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	P25	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

23:09

## ANEXO J

### Acta de aprobación de originalidad del proyecto de investigación



#### CARTA SOLICITUD DE PERMISO

Pucusana, 12 de octubre del 2018

Señor  
**Moya Ramirez, Jose Luis**  
Sub Gerente de Nuevos Negocios– Sede Pucusana  
Presente.-

De mi mayor consideración

Yo **Puente Tello, Andy Escot**, identificado con DNI **70033860** y código de estudiante **6700092182**, en mi calidad de alumno del X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo. Solicito permiso para utilizar información confidencial de la empresa (datos estadísticos), del mismo modo encuestar a los trabajadores para mi proyecto de tesis, cuyo título es **“Gestión de Cobranzas y la Liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno s.a., Distrito Pucusana, Lima 2018”**. Como condiciones contractuales, me comprometo a:

- (1) No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, me fue suministrada.
- (2) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la sede durante la duración del proyecto.
- (3) No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. Asumo que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Así mismo, me comprometo a entregar 01 ejemplar como muestra de agradecimiento con la institución.

Atentamente,

Puente Tello, Andy Escot

Moya Ramirez, Jose Luis  
Sub Gerente de Nuevos Negocios– Sede Pucusana

.....  
Servicios Generales Saturno S.A.  
José Luis Moya Ramirez  
Sub Gerente de Productividad



Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018”** de la estudiante **ANDY ESCOT PUENTE TELLO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de Julio de 2019



*P. Mairena F.*  
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

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

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
 Versión : 07  
 Fecha : 04-07-2018  
 Página : 1 de 1

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&cs=1&u=1055284503&o=1151105698

Tesis\_Puente\_Tello\_Andy\_-\_FINAL.docx

feedback studio

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


"GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA  
 SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA,  
 LIMA 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTOR:**  
 ANDY ESCOT PUENTE TELLO

**ASESOR:**  
 Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 FINANZAS  
 LIMA - PERÚ  
 2018



**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	9 %
2 repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	8 %
3 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %
4 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
5 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
6 ecrologaibor.blogspot... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7 edoc.pub <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
8 www.gestopolis.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 68    Número de palabras: 16657

Text-only Report    High Resolution    Apagado

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





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo **ANDY ESCOT PUENTE TELLO**, identificado con DNI N° **70033860**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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



  
\_\_\_\_\_

ANDY ESCOT PUENTE TELLO

DNI: **70033860**

FECHA: 11 de Julio de 2019

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





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el estudiante:

**Sr. PUENTE TELLO, ANDY ESCOT**

Trabajo de Investigación titulado:

**“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A., DISTRITO PUCUSANA, LIMA 2018”**

Para obtener el Grado Académico y/o Título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA : 28 de Noviembre 2018

NOTA O MENCIÓN : 19 (DIECINUEVE)

Lima, 11 de Julio del 2019



MSC. MATRENA FOX PETRONILA LILIANA  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración