

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

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR
LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS
S.A.C., CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

**Bach. Suyon Tarrillo Clara Stephanny
<https://orcid.org/0000-0003-4657-2744>
Bach. Sampertegui Neyra Diana Katerine
<https://orcid.org/0000-0002-3400-892X>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

Gestión de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte
el Aguila cargo Express S.A.C., Chiclayo

Dra. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen
VOCAL DE JURADO

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por darme la inspiración y fuerza necesaria para terminar esta meta.

Siempre me he sentido maravillada por mi linda madre que tengo, por su preocupación continua desde mi llegada, ya que, gracias a sus cuidados y valores, estoy escalando como persona.

Quiero agradecer por todo a mis hermanos y tíos, no me alcanzan las palabras para expresar el orgullo y lo bien que me siento por tener una buena familia.

Sampertegui Neyra Diana Katerine

Dedico a Dios la presente tesis, por darme las fuerzas y guiarme con sabiduría para el logro de mis metas. A mis familiares por su paciencia, amor, apoyo moral y económico en los momentos difíciles, por inculcarme siempre valores y ayudarme a llegar hasta aquí cumpliendo con mis metas propuestas.

Suyon Tarrillo Clara Stephanny

Agradecimiento

Principalmente a Dios, fue mi fuente de motivación, ya que me dio las fuerzas y no poder rendirme y hoy veo los resultados. Gracias a mi familia por el aliento, por los consejos para no rendirme durante esta etapa. A los docentes por el aporte y quienes fueron muy amables y siempre atentos a las consultas y guiarnos en esta etapa.

Sampertegui Neyra Diana Katerine

Mi agradecimiento a Dios por darme vida y salud y así continuar cada día, por ser guía en mi existencia y apoyo en momentos difíciles. A mis padres Clara y Jorge por confiar y creer en mí. También expresar un agradecimiento especial a mi asesor Wilmer por brindarme su constante apoyo y paciencia, por haber compartido sus conocimientos a lo largo del proceso de elaboración de esta tesis.

Suyon Tarrillo Clara Stephanny

Resumen

El trabajo titulado Gestión de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte el Águila cargo Express S.A.C., Chiclayo, propone determinar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Águila Cargo Express S.A. Se encuentra fundamentada en la teoría de Montaña (1993) para la variable gestión de cobranza y Gitman y Zutter (2012) para la liquidez. Es de tipo descriptiva, propositivo, con diseño no experimental, transversal. 17 personas conforman la población, la muestra fue 2 personas. La Técnica utilizada fué el análisis documental y la entrevista, la guía de análisis documental y de entrevista respectivamente fueron los instrumentos. El Alfa de Cronbach determinó la fiabilidad del instrumento y los juicios de expertos dieron la validez respectiva. Los resultados indican que la empresa se encuentra con deudas por cobrar. Se concluye indicando en la propuesta que las estrategias de gestión de cobranzas están compuestas por 4 dimensiones, las cuales son: La cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza judicial y Cobranza extrajudicial.

Palabras Claves: Gestión, Cobranza y Liquidez.

Abstract

The work entitled Collection management to increase liquidity in the transportation company El Águila cargo Express S.A.C., Chiclayo, proposes to determine collection strategies to increase liquidity in the Empresa de Transporte El Águila Cargo Express S.A. It is based on the theory of Montaña (1993) for the collection management variable and Gitman and Zutter (2012) for liquidity. It is descriptive, purposeful, with a non-experimental, cross-sectional design. 17 people make up the population, the sample was 2 people. The technique used was the documentary analysis and the interview, the document analysis guide and the interview respectively were the instruments. Cronbach's Alpha determined the reliability of the instrument and expert judgments gave the respective validity. The results indicate that the company has debts receivable. It is concluded by indicating in the proposal that the collection management strategies are composed of 4 dimensions, which are: Preventive collection, Administrative collection, Judicial collection and Extrajudicial collection.

Key Words: Management, Collection and Liquidity.

Índice

Página de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
I INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.1.1. Internacional.....	11
1.1.2. Nacional	12
1.1.3. Local.....	13
1.2 Trabajos previos.	13
1.2.1. Internacional.....	13
1.2.2. Nacional	16
1.2.3. Local.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.	20
1.3.1 Gestión de cobranza.....	20
1.3.2. Liquidez	23
1.4. Formulación del Problema.....	24
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	24
1.6 Hipótesis.	25
1.7 Objetivos	25
1.7.1. Objetivos General	25
1.7.2. Objetivos Específicos.....	25
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	26
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.	26
2.1.1 Tipo.....	26
2.1.2. Diseño	26
2.2 Población y muestra.	26
2.2.1. Población.....	26
2.2.2. Muestra	27
2.3 Variables, Operacionalización.....	27
2.3.1. Variables	27

2.3.2. Operacionalización	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	30
2.4.1 Técnicas	30
2.4.2. Instrumentos	30
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
2.7 Criterios de Rigor científico.	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Tablas y Figuras	32
3.2. Discusión de resultados	43
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
V.- REFERENCIAS	57
VI.- ANEXOS	60

Índice de Tablas

Tabla 1: Población.....	27
Tabla 2 . Muestra.....	27
Tabla 3: Variables.....	27
Tabla 4: Variable independiente.....	28
Tabla 5: Variable dependiente.....	29
Tabla 6: Guía de entrevista.....	32
Tabla 7: Balance de Situación 2019-2018.....	35
Tabla 8: Ratios de liquidez general.....	36
Tabla 9: Prueba ácida.....	36
Tabla 10: Prueba defensiva.....	37
Tabla 11: Resumen de ratios de liquidez.....	38
Tabla 12: Promedio de cobro.....	39
Tabla 13: Rotación de cuentas or cobrar.....	40

Índice de Figuras

Figura 1: Resumen de ratios de liquidez.....	38
Figura 2 Diseño de estrategias para incrementar la liquidez	41
Figura 3 Estructura organizaciona	52

I INTRODUCCIÓN

A la fecha , hemos visto el gran crecimiento empresarial y con ello la apertura de nuevas empresas del sector transporte. Con el fin de generar rentabilidad y liquidez inmediata, estas tienen como estrategia el otorgamiento de créditos a su clientela con la finalidad del aumento de ventas de sus servicios, realizando un cobro aplazado.

Es así, que muchas de estas organizaciones tienen problemas de liquidez, por el hecho de no gestionar ni controlar de manera eficaz el cobro a sus clientes.

1.1 Realidad Problemática.

1.1.1. Internacional

El índice de costos de transporte en Argentina manifiesta un incremento de 4.30% en setiembre y 35% en el 2019. En los doce últimos meses los costos tendieron a acumular una subida del 50%. De igual manera se dio entre el 10 y el 20% el aumento del combustible a granel, dejando ver la existencia que el precio tiende al congelamiento de este insumo. Es preocupante el desabastecimiento del gas oil, para este sector. Todo esto trae consigo problemas y afectación a los costos empresariales. (FADEEAC, 2018)

Así mismo, En Brasil (Moviliblog, 2020) en su publicación: COVID-19: Transporte de carga en terapia intensiva indican que las organizaciones del rubro vienen sufriendo problemas económicos debido a la caída de la economía en el país. Asumimos que el país adoptará las medidas implantadas en Europa, como es que el gobierno está aplazando el pago de sus impuestos los países de la región aplazarían el pago de impuestos hasta por un año y facilitando el acceso a financiamiento de las empresas a tasa de interés cero.

(Cronista, 2020) Desde CATAC señalan que los gobiernos no nos han prestado atención, se viene pidiendo desde que las toneladas empezaron a bajar. Nos encontramos en momentos malos que ya empezamos a cerrar solos.

Que bajen los combustibles para poder seguir trabajando. El estado dio su promesa de ayudar económicamente, en AFIP y no se nos proporcionó nada,

manifestó a Transport & Cargo Ramón Jatip, presidente del CATAC, confederación que reúne casi 70 cámaras y asociaciones de transportistas de todo el país.

1.1.2. Nacional

Por otro lado, (Gestión, 2018) expresa que AFIN debe considerar que los vehículos más grandes que transportan objetos pesados son los que causan el deterioro más grave de las carreteras y aumentan los requisitos y costos de mantenimiento. Destacó que también solicitaron no imponer sanciones ni cobros a la acumulación de multas por exceso de viaje de carga durante un tiempo.

También tomó en cuenta que las carreteras que están bajo concesionamiento dependen de la supervisión de Ositran, las cuales están bien. Estando diferente la situación en las vías administradas por Pro vías del MTC que son motivos de huelga de los transportistas exclamando su malestar.

(Publimetro, 2020), En su publicación: Factura negociable permite tener liquidez a empresas frente a la crisis no dice que el reporte final de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) indicó que sólo el 44% de las empresas peruanas solo concretaría sus obligaciones en quince días más de cuarentena. Indicó que esta herramienta, registrada en el sistema de CAVALI y autorizada por la SBS, Posibilita cobrar a una empresa o individuo que mantenga una deuda. Bengtsson (presidente ejecutivo de Efact) expresa que el proceso de conversión de una factura comercial a una negociable dura hasta 7 días.

(Andina, 2020) En su noticia “Se afianzan líneas de crédito por S/ 65,000 millones para otorgar liquidez a 420,000 mypes” expresa e Ministerio de la producción ha otorgado préstamos para capital de trabajo para las Mypes por más de 65,000 millones de soles, a través de fondos de garantías como Reactiva Perú, Fondo Crecer y Fondemi. La proyección es el beneficio de 300,000 mypes y 120,000 empresas.

1.1.3. Local

El Aguila Cargo Express S.A.C. con N° de RUC 20602612911 AV. Niño Héroe 505 – José Leonardo Ortiz – Chiclayo, es una empresa dedicada al transporte de carga por carretera, tiene como principal problema los bajos índices de liquidez, les impide ser responsables con sus compromisos comerciales.

La principal causa de carencia de liquidez es porque los clientes no pagan sus facturas en el plazo establecido por la empresa. El cumplimiento de los plazos fijados es esencial para una buena administración de recursos.

La falta de personal administrativo, hace que no se lleve un control de los cobros por realizar a los clientes, generando el crecimiento de cartera morosa, permitiendo así no llegar al objetivo de tener dinero líquido en corto plazo.

Tanto la falta de políticas y/o estrategias establecidas para efectuar los cobros, lleva a los clientes a no cumplir de manera óptima con los pagos de los servicios brindados, poniendo de esta manera en riesgo la estabilidad económica de la empresa.

1.2 Trabajos previos.

1.2.1. Internacional

Realizó una investigación sobre el modelo de cobranza y gestión financiera como objetivo tuvo la elaboración de un modelo para crédito y cobranza. Utilizando el tipo de investigación cuali – cuantitativo. Teniendo como población y muestra a los directivos, empleados y clientes. Usó una guía de entrevista y el cuestionario. Concluye que los colaboradores desconocen los objetivos internos y externos.

Esta investigación manifiesta que es esencial hacer conocer a los colaboradores los objetivos de la empresa, para conjuntamente lograrlos, así

como también elaborar un modelo de cobranza, el cual nos ayudara a tener una mejor gestión financiera, obteniendo mayor liquidez para la empresa.

(Solano & Gómez, 2016) analizaron y diseñaron un compendio de políticas de créditos y cobranzas. Su investigación fue descriptiva, su población y muestra a los once colaboradores de la compañía, la técnica usada fue encuesta. Concluyó que de lograrse implementar la propuesta se reducirían los montos de la cartera vencida, generando liquidez.

Los autores nos indican que la recaudación eficiente en la empresa nos ayuda a tener independencia financiera y cumplir con obligaciones, para ello es necesario tener un control de las carteras, así podemos realizar un adecuado cobro y recaudamiento de ingresos.

(Ramirez M. , 2017) propuso en su trabajo analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez, su investigación fue descriptiva, siendo la técnica la entrevista, tuvo como población a los funcionarios y empleados. Llego a la conclusión que existe un divorcio entre las áreas de ventas y cobranzas.

La tesis nos ayuda a evaluar las cuentas por cobrar y analizar las ventas al crédito con la finalidad de conseguir información necesaria y tomar decisiones. Según el autor la carencia de comunicación entre el área de ventas y cobranza, permite que no haya un mejoramiento en la liquidez de la empresa, para ello deben aplicar estrategias acertadas que ayude a solucionar este problema.

(Peralbo, 2016), Investigó sobre las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, por ello planteó la evaluación de las cuentas por cobrar y como estas impactan en la liquidez. Su investigación fue descriptiva, siendo la técnica la encuesta. Conforman su población 4 trabajadores. Concluyó que las cuentas por cobrar que se recuperan van a permitir una holgura económica, generando liquidez.

Según el autor nos indica que la gestión de las cuentas por cobrar es de gran relevancia en la liquidez, ya que habiendo una mala gestión en los

cobros existirá una deficiente liquidez, para que la empresa logre enfrentar sus responsabilidades.

En Ambato, Ecuador (Michelena, 2016) investigó sobre la Gestión de Cobros y la Liquidez, investigación de tipo descriptiva, siendo la técnica la encuesta, Su población y muestra fueron los trabajadores de la empresa. Concluyendo que se considere planificar políticas para gestionar las cobranzas.

Según la investigación y la recopilación de información entre los colaboradores de la empresa, se logró realizar propuestas como la optimización de estrategias y la gestión de cobros, que serán implementadas para mejorar la liquidez de la empresa.

(Jiménez & Peñafiel, 2019) en su tesis Evaluación y análisis de las cuentas incobrables, tuvo como objetivo Evaluar y analizar las disposiciones contables y procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar, utilizó el tipo de investigación descriptiva, el cual tuvo como población a todos los que trabajan en la empresa, La encuesta fue la técnica. Se llegó a la conclusión que la importadora no establece políticas de selección de clientes sujetos a créditos.

Según la investigación los autores nos indican que las empresas deben evaluar sus procesos de cobro para identificar los riesgos y que toda compañía debe tener establecidas sus políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para generar mayor liquidez a corto plazo.

(Castro, 2020), en su investigación se planteó la evaluación del impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez, utilizó el tipo de investigación descriptivo, Su población y muestra fueron los 11 colaboradores, la técnica e instrumentos empleados fueron: investigación bibliográfica, investigación documental. Se llegó a la conclusión que no existe una correcta aplicabilidad de las normativas contables para la especificación de las cuentas a cobrar.

El autor nos indica que debemos tener una normativa contable para un correcto monitoreo de las cobranzas, y que los administradores puedan decidir

correctamente. La gestión de cobranza determina la liquidez de las empresas, ya que una mala gestión nos da como resultado un menor índice de liquidez, como resultado de esto no logran cumplir con sus obligaciones.

1.2.2. Nacional

En Trujillo, (Vasquez, 2016) investigó la Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez, su objetivo fue desarrollar un plan para la Gestión de cobranzas para mejorar su liquidez. El diseño de investigación es explicativo, la técnica empleada fue el cuestionario. Concluye que, una incorrecta gestión de cuentas por cobrar puede generar inconvenientes de gravedad en la liquidez de la empresa.

Esta tesis nos ayuda a analizar el estado económico actual de la empresa en la gestión de cuentas por cobrar y de esta manera evaluar las causas y efectos que generan los problemas de liquidez en las empresas.

En Trujillo, (Sirlupú & Ancajima, 2019) con su trabajo planteó determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez. El diseño es de tipo no experimental, empleando como técnica la entrevista. Finalmente pudimos concluir, que una apropiada administración de las cuentas por cobrar generaría liquidez a la empresa.

La presente tesis nos ayuda a elaborar mejores propuestas para el área de cuentas por cobrar y tener un mejor control de la misma. De esta manera la empresa pueda tener mayor liquidez para enfrentar sus obligaciones.

En Trujillo, (Gonzalez & Norabuena, 2017) En su investigación fijó su objetivo en determinar cómo incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez, su investigación fue descriptiva, su técnica fue la encuesta. Concluyendo que una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar ocasiona problemas en la liquidez de la empresa.

Esta tesis nos ayuda a realizar todos los procedimientos necesarios para poder llegar a las causas del porque las empresas no generan liquidez para

enfrentar sus obligaciones, también nos ayuda con recomendaciones para mejorar la gestión.

En Trujillo, (Sebastian, 2016) En su investigación se propuso diseñar un plan de gestión de cobranza para generar liquidez, la investigación es descriptiva, Usó la técnica de la encuesta, siendo la población el personal de cobranza. Concluyó que los trabajadores no cuentan con procedimientos de gestión de cobranza.

Este trabajo de investigación nos ayuda a implementar planes de gestión de cobranza, para hacer que el nivel de endeudamiento de nuestros clientes disminuya a través de procedimientos y estrategias.

En Lima, (Ruiz, 2018) Investigó como determinar la influencia de las cuentas por cobrar en liquidez. La población estuvo conformada por 12 colaboradores. Se utilizó metodológicamente un diseño no experimental. Utilizó la encuesta como técnica. Concluye expresando que la gestión de cuentas por cobrar tiene relación con la liquidez de la empresa.

Este estudio nos ayuda a concluir las deudas a cobrar poseen incidencia en la liquidez, si no hay control en los cobros, afectará la liquidez de la empresa.

(Soplín, 2016) estudió la Gestión de Cobranzas y Rentabilidad del Trabajador, su objetivo fue determinar la relación de la Gestión de Cobranza y la Rentabilidad. Trabajó un diseño no experimental. 70 colaboradores se tomaron como población. Se utilizó el cuestionario como instrumento. Se concluyó que la correlación de 0.684 Rho Spearman demuestra que la Gestión de Cobranza y la Rentabilidad del Trabajador se relacionan significativamente.

Según el autor la gestión de cobranza influye en la rentabilidad puesto que se relacionan de manera significativa. Se debe tomar decisiones para realizar una oportuna gestión de las cuentas por cobrar.

(Rojas, 2018) Investigó la Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez. Utilizó un enfoque mixto. Investigó a todo el personal que trabaja en la empresa, El cuestionario y la guía de entrevista fueron los instrumentos. Concluye que la Gestión de Cobranza incide significativamente en la Liquidez.

El presente trabajo nos ayuda a establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la reducción de la liquidez, por no aplicarse acciones a los clientes y por problemáticas que se puedan suscitar en administrar las cuentas por cobrar, esto permite que los activos exigibles no se cambien en líquidos.

1.2.3. Local

(Bravo, 2018) En su trabajo Diseñó una propuesta de mejoras en el desempeño del proceso de cobranzas. La investigación fue descriptiva, la técnica fue la entrevista, la población conformada por los directivos, finalizó indicando que la propuesta de mejoras en cuanto a la aplicación de las Tics permite una mejor toma de decisiones en la empresa.

La presente tesis es de importante ayuda porque nos muestra cómo mejorar y reducir los niveles de cobranza que nos impiden cubrir nuestros gastos y pagos a proveedores.

(Carranza & Carranza, 2018) con su trabajo propuso un sistema de información que permita mejorar la gestión de cobranza. La investigación fue propositiva, La población la conformaron los trabajadores del área de ventas y cobranzas. La encuesta fue la técnica usada. Se concluye que el sistema de información brinda mejoría parcialmente al proceso de distribución de carteras morosas.

Esta tesis es de mucha importancia para nuestro trabajo de investigación, ya que nos ayuda a agilizar los procesos de cobro de manera que la empresa logre generar liquidez y hacer frente a sus obligaciones.

(Coronado & Garcés , 2019) con su tesis propuso estrategias de cobranza, para reducir la morosidad. El tipo de investigación fue descriptiva. La

población fue 280 clientes, se aplicó la encuesta como técnica, se llegó a la conclusión que el uso de estrategias optimizará la gestión y se reducirá la morosidad.

El autor nos indica que implementar estrategias de cobro, a través de políticas es muy factible, ya que esto nos ayuda a las empresas a disminuir su cartera morosa, incrementado así su liquidez a corto plazo.

(Otero, 2018) su trabajo tuvo por objetivo diseñar un programa que permitirá elevar los niveles de liquidez basado en estrategias de cobranza, el tipo de investigación es descriptiva, siendo su población los colaboradores, utilizo las técnicas de análisis documental. Llego a la conclusión de que tiene que efectuar un análisis minucioso del estado económico y financiero de los clientes.

Según el autor las estrategias de cobranza son de mucha importancia ya que son alternativas para que los clientes puedan cumplir de manera oportuna con sus pagos.

(Gonzales, 2019), en su investigación propuso estrategias de cobranza para el mejoramiento de la empresa, empleando una investigación cuali - cuantitativa. Empleando las técnicas de entrevista; y análisis de documentos. La población la conformaron los 3 trabajadores de la empresa. Se concluyó que la empresa tiene una baja gestión financiera porque no existe un manual de procedimientos.

Según el autor existe una deficiente gestión financiera, debido a que la empresa no tiene retorno del dinero por las ventas realizadas, para ello recomienda políticas y funciones de estrategias que mejoraran el cumplimiento de los cobros.

(Fiestas, 2018) En su trabajo propuso el diseño de un proceso de facturación. La investigación de tipo descriptiva, las técnicas empleadas son la observación, la población la conformaron los trabajadores de la empresa.

Concluye, que el actual sistema de emisión de comprobantes es deficiente y no permite controlar las cuentas por cobrar.

El presente trabajo contribuye a mejorar y corregir a tiempo las deficiencias detectadas en el área de cobranza. Logrando así una mejor gestión en sus cobros.

(Senador, 2018) realizó una investigación para determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora la liquidez. El tipo de investigación es cuantitativa, las técnicas empleadas son el análisis documentario y la encuesta. La población fueron los trabajadores y el gerente. Concluye, que al aplicar la propuesta de modelo de gestión de cobranzas la liquidez de la cooperativa mejora.

Según el autor aplicar los modelos de gestión de cobranza así como las estrategias planteadas la liquidez de la empresa mejora, facilitando la toma de decisiones.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión de cobranza

Conceptos

Procedimiento por el cual se emplean estrategias con la finalidad de recuperar los créditos, de forma tal que se obtenga liquidez de una forma rápida y efectiva, sin afectar la relación con los clientes. (Arréstegui García, 2018)

Administración de cuentas por cobrar

Son estrategias, procedimientos y técnicas que se aplican en el proceso del control y recuperación de las cuentas por cobrar, producto de entregar un bien o brindar un servicio. La mala administración de las cuentas por cobrar imposibilita a la empresa en tener la liquidez precisa para el cumplimiento de sus obligaciones. Afectando así la operatividad de la empresa. (Sy Corvo, 2018)

Cobranza preventiva

Esta etapa de la cobranza sirve para detectar la cartera de clientes que presentan un alto riesgo de entrar en morosidad, y analizar a los nuevos clientes. Entre los cuales podemos resaltar clientes nuevos que desean acceder a un crédito, clientes sobre endeudados con falta de capacidad de pago, clientes con dificultades económicas. (Iges, 2013)

La cobranza preventiva se lleva a cabo para generar cultura de pago en los clientes. Por tanto, el análisis debe realizarse desde el instante de otorgado el crédito. Toda vez que un buen control implica detectar a tiempo el problema, (Iges, 2013)

Para la realización de la cobranza coactiva, se pueden utilizar mensajes de texto, envío de emails, comunicación telefónica. Muy importante es la comunicación con el cliente, la forma de expresarse, la entonación y así este no se sienta afectado. (Iges, 2013)

Cobranza administrativa

Podría decirse que es el primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar. Es aquí donde se debe ser muy cauteloso, en cuanto a la relación empresa – cliente. Se efectúa haciendo uso de medios, que pueden ser tecnológicos o servicio de terceros especialistas en labores de cobranza (Iges, 2013)

En este nivel de cobranza administrativa, se insiste en la comunicación mediante mensajes de texto, llamadas telefónicas, correos, recordatorios, para facilidades de canales de pago. (Iges, 2013)

Si la cobranza formal no resulta se deberá avanzar al siguiente nivel, cobranza judicial o extrajudicial. (Iges, 2013)

Cobranza Judicial

En este segundo nivel, no es necesario la intervención directa la empresa, porque lo lleva a cabo un estudio de abogados o el de la misma

compañía, en caso que la empresa intervenga directamente debe contar con personas idóneas para gestionar el cobro adecuadamente y dentro del marco legal. (Iges, 2013)

Este segundo nivel encarece los costos para la empresa, resultando ser perjudicial toda vez que los gastos suben considerablemente. (Iges, 2013)

Cobranza extrajudicial

Este nivel tiene como punto de partida la cobranza judicial, es aquí donde ya se ha acabado todos los recursos en las recuperaciones de las deudas. Habrá que realizar esfuerzo mayor para conseguir que el deudor cumpla con su compromiso de pago. Esto involucrará flexibilizar actualizar fecha de pago, plazo fijo de pago o disminuir los intereses para la recuperación del capital en un tiempo considerado (Iges, 2013).

Ratios de gestión

Estos miden la efectividad de los activos de convertirse en dinero líquido, podemos mencionar cuentas por cobrar, pagar y los inventarios. Además, mide la eficiencia de la administración. (Contabilidad Perú Contable, 2018)

Para ello, debemos considerar:

- a. La gestión empresarial, para ver como rotan las cuentas y analizar comparativamente sus variaciones
- b. Cobranzas en plazos medios y pagos relacionados a la consideración adecuada y optima de la empresa.
- c. Realizar una comparación entre créditos otorgados y créditos obtenidos con la finalidad de verificar el beneficio obtenido.
- d. Estas variaciones de aumento o disminución deben guardar estrecha relación con las ventas que realiza la empresa.

Ratios de Gestión

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012) menciona:

a. Rotación de cobranza de cuentas. Contabiliza las cuentas por cobrar las veces que ingresa en la empresa.

Si dividimos esta ratio entre 360 nos muestra los días que la empresa demora en recuperar la cobranza. (SBS, 2012)

b. Rotación de cuentas por pagar. Sirve para medir las veces que las cuentas por pagar rotan dentro de un ejercicio económico. Nos sirve para conocer el cumplimiento de las obligaciones. Si se divide los resultados de esta ratio entre el número de días del año se determina el promedio que la empresa paga a sus proveedores. (SBS, 2012)

c. Rotación de activos fijos:

Mide cuantas veces los activos han intervenido en un proceso de ventas. (SBS, 2012)

1.3.2. Liquidez

Concepto

Es la capacidad que tiene una empresa para que una empresa convierta su inversión en dinero. Mientras más rápido se convierta el activo en efectivo genera mayor liquidez. Por ello, se utilizan indicadores de liquidez. Mientras más liquidez genere la empresa tenga más capacidad afrontar sus responsabilidades en un plazo más corto sin problemas. (Banda, 2016)

Liquidez corriente.

Sirve para medir que por cada sol que tiene la empresa puede afrontar un sol de deuda. . (Banda, 2016)

Se refleja así:

Es la relación del “Activo corriente / Pasivo corriente”

Prueba acida.

Es la prueba más agresiva, no considera los inventarios solo los activos líquidos para medir si es capaz la empresa de afrontar sus obligaciones al corto plazo. (Banda, 2016)

Se representa:

Es la relación del “Activo corriente - Inventario / Pasivo corriente”

Prueba defensiva.

Esta ratio solo se trabaja con el activo más líquido que tiene la empresa, siendo este la caja, el efectivo propiamente dicho, el cual debe permitirle cubrir sus pasivos corrientes, es decir a corto plazo (Banda, 2016).

Se representa: Es la relación de “Caja y bancos / Pasivo corriente”

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera la gestión de cobranza permitirá mejorar la liquidez de la empresa de transporte de carga El Águila Cargo Express S.A.C?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Este trabajo es de mucha importancia en la sociedad, encamina al fortalecimiento de las gestiones de cobranzas en las empresas para incrementar la liquidez inmediata como la empresa El Águila Cargo Express S.A.C. que debido que viene atravesando una situación complicada, debido a la carencia de control de sus cuentas por cobrar. Siendo la formalidad que tiene sobre los clientes con el propósito de la obtención de créditos. Actualmente se encuentran cuentas por cobrar no gestionadas de periodos anteriores, lo cual indica una falta de gestión y administración.

Para ello, es necesario establecer estrategias, que permitan mantener un flujo de efectivo, todo ello es desarrollado en este proyecto a beneficio de la empresa, siendo este aplicado en la realidad lo cual se beneficiarían miembros y colaboradores de la organización.

Otro de los propósitos principales es la importancia de administrar las cuentas por cobrar que ayuden a generar liquidez. Se propone mejorar las políticas de créditos y cobranzas a través de un programa.

Es el gerente general de la empresa el más interesado en este proyecto, ya que con los resultados podrá subsanar dichas causas encontradas en el presente trabajo de investigación.

1.6 Hipótesis.

La gestión de cobranza si mejora la liquidez de la empresa El Aguila Cargo Express S.A.C.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C

1.7.2. Objetivos Específicos

Describir las estrategias de cobranza en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C

Analizar el nivel de la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.

Diseñar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.

Validar la propuesta de estrategias de cobranza con un experto.

II. MATERIAL Y MÉTODO

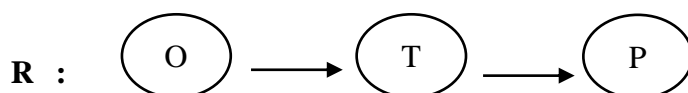
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo

La investigación es descriptiva, Arias (2012) manifiesta que es la caracterización de un hecho (p.24). Además, según Ruiz (2018), indica que una propuesta es un proceso con el objetivo de solucionar problemáticas. En este trabajo se realizó la descripción de las características de la cobranza y su liquidez.

2.1.2. Diseño

El diseño fue cuantitativo no experimental, porque las variables no han sido modificadas. Según Kerlinger y Lee (2002) expresan que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática de resultados (p. 504). En la presente investigación las variables no sufrirán un experimento. Además, Arnau (1995) manifiesta que las variables no se estimulan, solo se analiza sus resultados en un momento determinado. El esquema del diseño empleado:



Donde:

- R = Realidad de la empresa El Aguila Cargo Express S.A.C
- O = Observación de la realidad problemática
- T = Teoría que sustenta la propuesta
- P = Propuesta de mejora para la realidad problemática

2.2 Población y muestra.

2.2.1. Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es el total de un fenómeno de estudio. Se tiene como población a:

Tabla 1:
Población

Trabajadores	17
Total	17

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra

Tamayo, T. y Tamayo, M (1997), expresan que la muestras son el grupo de individuos tomados de la población (p.38) Se tiene 2 trabajadores el Gerente y el liquidador (personal encargado de la cobranza), Estados financieros (2017 – 2018)

Tabla 2 .
Muestra

Gerente	1
Liquidador	1
Total	2

Fuente: Elaboración del autor

2.3 Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla 3:

Variables

Estrategias de cobranza (V I)	Arréstegui, (2018) expresa que son políticas que se implementan en cada empresa para la recuperación de las cuentas por cobrar.
Liquidez (V D)	Banda, (2016) Es la conversión del activo en efectivo.

Fuente:Elaboración propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 4:

Variable independiente

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión de cobranza	Arréstegui, (2018) Políticas que se implementan en las empresas para la recuperación de las cuentas por cobrar.	Aplicación del instrumento que se aplica a los colaboradores determinados para la obtención de la información requerida.	Cobranza preventiva	Políticas de cobro	¿Cuáles son las políticas establecidas de créditos y Cobranzas establecidas? ¿Al momento de la aprobación de los créditos que aspectos se consideran? ¿Cuál es el procedimiento por el cual se hace seguimiento a los clientes que solicitan crédito?	La técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista.
				Políticas de prevención	¿Cuáles son las políticas de prevención que tiene la empresa en caso de tener cartera vencida? ¿Qué procedimiento sigue la empresa para generar liquidez, en caso de tener un alto índice de morosidad?	
				Seguimiento a las cuentas por cobrar	¿Qué procedimientos realiza la empresa para el seguimiento de los cobros a los clientes? ¿Cuál cree usted que son las razones por la cual ha llevado a la empresa a tener problemas de liquidez?	
					¿Cuáles son las técnicas establecidas por la empresa para lograr el objetivo de los pagos a tiempo, por parte de los clientes?	
			Cobranza administrativa	¿Cuáles son los principales problemas que actualmente tiene la empresa para realizar la gestión de cobranza?		
			Morosidad	¿Cuál es el índice de morosidad actualmente en la empresa? ¿Cuáles son los aspectos que toma en cuenta la empresa para realizar el cobro de intereses por mora a los clientes?		
				Llamadas telefónicas y visitas	¿Cuál es el procedimiento por el cual el personal se comunica con los clientes morosos?	
			Cobranza judicial	¿Qué procesos judiciales sigue la empresa para la recuperación de cuentas por cobrar?		
			Cobranza extrajudicial	Pactos de cobranza	¿Para recuperar su capital la empresa opta por pactar nuevas fechas de pago?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5:

Variable dependiente

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Liquidez	Banda, (2016) Es la conversión del activo en efectivo.	El instrumento a utilizar es la guía de análisis documental, que consta los ratios para obtener la liquidez.	Ratios de liquidez	Liquidez corriente:		
					<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente	
				Prueba ácida:		
					<u>Activo corriente – inventario</u> Pasivo corriente	La técnica: Análisis documental
				Prueba defensiva:		
				<u>Caja y bancos</u> Pasivo Corriente	Instrumento: Guía de análisis documental.	

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1 Técnicas

Entrevista

En este trabajo se usó la entrevista.

Egg Ander, (1979), sobre la entrevista manifiesta que es la técnica más adecuada por las características de la población. Según Hernández (2006), las entrevistas involucran que un sujeto calificado aplique el cuestionario a los participantes

Análisis documental

Corral, (2015) asume que los análisis documentales son estudios de diversos documentos. En este caso se analizaron los balances de la empresa del año 2019 y 2018.

2.4.2. Instrumentos

Guía de entrevista

Hernández (2006) Expresa que es una lista de interrogantes relacionados a los objetivos. En este trabajo se aplicó la guía al gerente

Guía de análisis documental.

Se construyó una guía para el análisis de los estados financieros de la empresa, el balance y los resultados.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Se obtuvo datos financieros de acuerdo a los créditos y cobranzas de la empresa. Obtenido los datos se presentaron en cuadros y esquemas de estadística con el uso del programa Excel.

2.6 Aspectos éticos

Los datos que se obtuvieron y que se presentan son verdaderos y confiables, se respetó la autenticidad y se tuvo en cuenta la originalidad.

2.7 Criterios de Rigor científico.

a. Confiabilidad: Los resultados son seguros, puesto que se recurrió a métodos científicos para su consecución.

b. Credibilidad: La información es real y verdadera, no se ha modificado lo que los informantes piensan.

c. Transferencia: los hallazgos encontrados también podrán ser aplicados de forma representativa a otros estudios similares.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

A. Describir las estrategias de cobranza en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C

Se recolectó la información del objetivo específico 1 y de la variable Gestión de cobranza. Aplicándose la entrevista al Gerente de la empresa y al liquidador. La evaluación consistió en describir que tipos de estrategias de cobranzas se utilizan en la empresa de transporte. Los resultados fueron:

Tabla 6: *Guía de entrevista*

Pregunta	Respuesta Liquidador	Respuesta Gerente
¿Cuáles son las políticas establecidas de créditos y Cobranzas establecidas por la empresa?	No tenemos políticas para realizar la cobranza, lo que realizo son ciertos procedimientos indicados por el gerente ya el cliente con la empresa acuerdan el plazo para efectuar la cancelación, se me indica la fecha y efectuó el cobro.	En líneas generales no se tiene lineamientos en relación a políticas de cobranza
¿Al momento de aprobar los créditos que aspectos se toman en cuenta?	Para que aprueben los créditos, toman en cuenta si el cliente ya es reincidente o nuevo, su capacidad de pago y también evalúan el monto de la mercadería a trasladar	Se evalúa el nivel de frecuencia que tiene el cliente con respecto a si es frecuente o nuevo.
¿Cuál es el procedimiento por el cual se hace seguimiento a los clientes que solicitan crédito?	El procedimiento que se realiza es la evaluación comercial, su comportamiento de pago a sus proveedores, principalmente son esos dos puntos que evaluamos para acceder a brindar nuestros servicios.	Se evalúa la trayectoria que tiene los clientes en razón a sus cuentas por pagar.
¿Cuáles son las políticas de prevención que tiene la empresa en caso de tener cartera vencida?	No contamos con políticas de prevención, lo que realizo es un seguimiento constante a los clientes que no cumplan el plazo de pago, para que se pueda lograr la cancelación de la factura.	No se hace un seguimiento de los clientes que incumplen con los pagos

¿Qué procedimiento sigue la empresa para generar liquidez, en caso de tener un alto índice de morosidad?	Para generar liquidez la empresa cuenta con, realiza lo que son mudanzas, envió de encomiendas y estos servicios los pagos son de manera inmediata, pago contra entrega.	Se realizan actividades como mudanzas, envió de encomiendas y estos servicios los pagos son de manera inmediata.
¿Qué procedimientos realiza la empresa para el seguimiento de los cobros a los clientes?	El procedimiento que realizo como encargado de las cobranzas es acudir al lugar de los establecimientos de nuestros clientes, en la fecha pactada para el pago de la factura en efectivo.	Se hace visita a los clientes con la finalidad de poder realizar el cobro de la factura
¿Cuál cree usted que son las razones por la cual ha llevado a la empresa a tener problemas de liquidez a corto plazo?	Creo que las razones son que la empresa no cuenta con políticas establecidas para realizar los cobros, también la falta de un área de cobranza estas son las principales razones por las que no se puede llevar a cabo una buena gestión de los cobros	No tener políticas de cobranza que sean ejecutadas de forma efectiva.
¿Cuáles son las técnicas establecidas por la empresa para lograr el objetivo de los pagos a tiempo, por parte de los clientes?	Como personal encargado de los cobros, me indicaron tener un orden y control de las facturas en cuanto a fechas de vencimiento de esta manera hacer que el cliente cancele la factura a tiempo. Así poder lograr el objetivo de los pagos a tiempo por parte del cliente.	Establecer un cronograma y control de las facturas en cuanto a fechas de vencimiento, con la finalidad de poder planificar la recuperación de esa cuenta.
¿Cuáles son los principales problemas que actualmente tiene la empresa para realizar la gestión de cobranza?	Los problemas que tiene la empresa son que tiene clientes en otros puntos del país y a ellos no se les puede hacer seguimiento personal y constante, esto dificulta poder cumplir con el cobro por el servicio.	No contar personal capacitado para poder efectuar la labor de cobranza.
¿Cuál es el índice de morosidad actualmente en la empresa?	El índice ahora se encuentra maso menos en un 20%	El índice ahora se encuentra maso menos en un 20%

¿Cuáles son los aspectos que toma en cuenta la empresa para realizar el cobro de intereses por mora a los clientes?	Como personal encargado de la cobranza no cuento con aspectos o indicaciones para realizar cobros por intereses, solo el total de la factura emitida.	Como personal encargado de la cobranza no cuento con aspectos o indicaciones para realizar cobros por intereses, solo el total de la factura emitida.
¿Cuál es el procedimiento por el cual el personal se comunica con los clientes morosos?	Mis funciones para comunicarme con el cliente para que efectué el pago del servicio son, por llamadas telefónicas, envío de correos y visita a sus establecimientos.	Mis funciones para comunicarme con el cliente para que efectué el pago del servicio son, por llamadas telefónicas, envío de correos y visita a sus establecimientos.
¿Qué procesos judiciales sigue la empresa para la recuperación de cuentas por cobrar?	La empresa no cuenta con procesos judiciales para efectuar el cobro de los servicios.	La empresa no cuenta con procesos judiciales para efectuar el cobro de los servicios.

Análisis e interpretación de resultados: Ante las preguntas planteadas, a los entrevistados manifestaron que la empresa no ha iniciado medidas para las cobranzas preventivas que deba ejercer, sin embargo existen políticas, dadas por el gerente, para acordar con el cliente un nuevo cronograma de pagos, los cuales siguen siendo incumplidos. Los créditos son otorgados haciendo una evaluación al cliente y el monto del traslado de la mercadería. La empresa tampoco cuenta con políticas de prevención sobre la cartera vencida, por lo que no realizan ninguna acción sobre los clientes que incumplen. Respecto a la generación de liquidez la empresa recurre a servicios menores, como son las mudanzas y envío de encomiendas. Para el seguimiento de los cobros a los clientes, la empresa acude al establecimiento del cliente en la fecha y hora indicada, siendo la falta de cobranza un tema muy importante para el propietario, se necesita tener ordenada la parte documentaria.

Así mismo, el encargado de la cobranza manifestó que la empresa tiene cierta mora de más o menos 20% y a pesar de ello no aplican intereses que les permita reducir sus gastos de cobranza. La empresa no cuenta con procesos judiciales para efectuar el cobro de los servicios.

B. Analizar el nivel de la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.

La recolección de la información del objetivo específico 2 y de la dimensión referida a “Nivel de morosidad de los clientes de la empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C. se aplicó ratios de liquidez a la información financiera, específicamente al Estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2018 y 2019. Los cuales se presentan:

B.1 Información para el análisis:

Tabla 7: Balance de Situación 2019-2018

TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C.						
ESTADO DE SITUACIÓN COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE 2019 Y 2018						
	2019		2018		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	S/	%
<u>ACTIVO</u>						
Efectivo y equivalente de efectivo	33,905	10.42	59,499	23.34	-25,594	-12.92
Cuentas por cobrar diversas	40,090	12.32	15,800	6.20	24,290	6.12
Otras cuentas por cobrar	38,641	11.87	16,090	6.31	22,551	5.56
Servicios y otros contratados por anticipado	8,000	2.46	8,000	3.14	0	-0.68
Inventario	2,000	0.61	800	0.31	1,200	0.30
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	122,636		100,189			
Propiedad plantas y equipos	202,857	62.32	154,732	60.70	48,125	1.62
TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE	202,857		154,732			
TOTAL, ACTIVO	325,493	100	254,921	100		
<u>PASIVO</u>						
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	12,414	3.81	10,819	4.24	1,595	-0.43
Cuentas por pagar comerciales	55,819	17.15	47,157	18.50	8,662	-1.35
Obligaciones financieras	207,032	63.61	132,192	51.86	74,840	11.75
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	275,265		190,168			
Otros pasivos financieros						
TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE	0	0	0	0	0	0
TOTAL, PASIVO	275,265	84.57	190,168	74.60	85,097	9.97
<u>PATRIMONIO</u>						
Capital emitido	30,000	9.22	30,000	11.77	0	-2.55
Resultados acumulados	11,031	3.39	16,892	6.63	-5,861	-3.24
Utilidad del ejercicio	9,197	2.83	17,861	7.01	-8,664	-4.18
TOTAL, PATRIMONIO	50,228	15.43	64,753	25.40	-14,525	-9.97
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	325,493	100	254,921	100		

Fuente: Elaboración propia en base al balance situacional 2019 - 2018

Respuesta a la dimensión liquidez

B.2 Análisis

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Tabla 8: *Ratios de liquidez general*

		2019	2018
<u>Activo Corriente</u>	=	<u>122,636</u>	<u>100,189</u>
Pasivo Corriente		275,265	190,168
<u>Activo Corriente</u>	=	0.45	0.53
Pasivo Corriente			
<u>Activo Corriente</u>	=	44.55%	52.68%
Pasivo Corriente			

Fuente: Propia del autor

De la tabla 12 se desprende que esta ratio nos muestra un resultado de 0.45 en el 2019, comparado con 0.53 en el año 2018, lo que significa que en el año 2018 la empresa no logro cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Porque por cada S/ 1.00 que debe la empresa solo puede cubrir S/ 0.45

Respuesta a la dimensión liquidez

$$\text{“Activo corriente - Inventario / Pasivo corriente”}$$

Tabla 9: *Prueba ácida*

		2019	2018
<u>Activo Corriente -</u>			
<u>Inventario</u>	=	<u>120,636</u>	<u>99,389</u>
Pasivo Corriente		275,265	190,168

<u>Activo Corriente - Inventario</u>	=	0.44	0.52
Pasivo Corriente			
<u>Activo Corriente - Inventario</u>	=	43.83%	52.26%
Pasivo Corriente			

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados: De la tabla 13 se desprende que esta ratio nos muestra un resultado libre de inventarios, por lo que la empresa no puede cubrir sus obligaciones a corto plazo, toda vez que en el 2019 solo cuenta con S/ 0.44 por cada S/ 1.00 de deuda que tiene.

Respuesta a la dimensión liquidez

“Caja y bancos / Pasivo corriente

Tabla 10: *Prueba defensiva*

		2019	2018
<u>Caja y Bancos</u>	=	<u>33,905</u>	<u>59,499</u>
Pasivo Corriente		275.265	190,168
<u>Caja y Bancos</u>	=	0.12	0.31
Pasivo Corriente			
<u>Caja y Bancos</u>	=	12.32%	31.29%
Pasivo Corriente			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 la ratio nos indica que solo contamos con 12.32% de liquidez sin recurrir a flujos de venta, esta ratio ha decrecido, toda vez que en el 2018 fue de 31.29%

Respuesta a la dimensión liquidez

Tabla 11: Resumen de ratios de liquidez

RESUMEN DE RATIOS FINANCIEROS

Indicadores	2019	2018	Variación
Ratios de Liquidez	0.45	0.53	-0.08
Prueba acida	0.44	0.52	-0.08
Prueba defensiva	12.32%	31.29%	-18.97%

Fuente: Elaboración propia

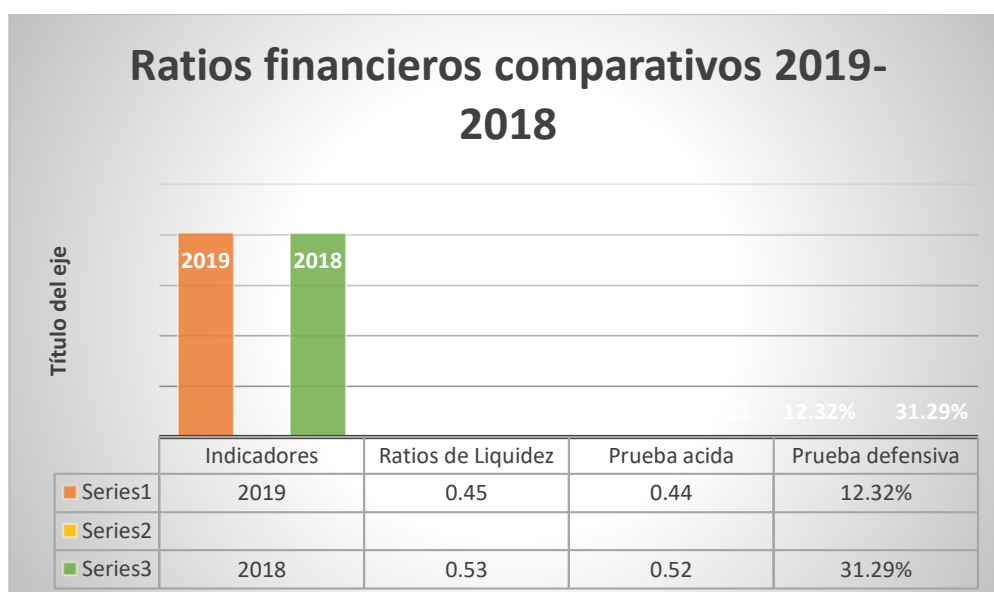


Figura 1: Resumen de ratios de liquidez

Fuente: Elaboración del autor

La tabla 15 y la figura 5 nos permite observar que la empresa ha disminuido sus índices de liquidez los cuales no son suficientes para cubrir sus obligaciones ya que comparados con el año 2018, la liquidez general de S/ 0.53 a S/ 0.45 en el 2019. La prueba ácida mostró S/ 0.52 en el 2018 a S/0.44 en el 2019 y la prueba defensiva de 31.29% en el 2018 bajó a 12.32% en el año 2019. Significando que la empresa tiene problemas de liquidez a corto plazo.

B.3 Clientes deudores

Item	año 2019		año 2018	
	importe	ds atraso	importe	ds atraso
1	45,300	40	21,110	16
2	15,400	30	5,245	19
3	18,031	37	5,535	12
	78,731	promedio 36	31,890	promedio 16

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados: El análisis de las cuentas por cobrar permitió determinar que en el año 2019 existen varios clientes deudores con 40 ds. de atraso acumulando un total de S/ 45,300, con 30 ds. de atraso el importe acumulado de deudores sumó S/ 15,400 y con 37 ds de atraso el importe de los deudores fue de S/18,031. Lo que hace un promedio de 36 ds que las cuentas por cobrar del año 2019 se encuentra atrasadas, en comparación con el promedio del año 2018 que fue de 16 ds.

B.4 Frecuencia de pagos

Tabla 12: *Promedio de cobro*

P. prom. de cobro =	C. por cobrar * días del año	
	V. anuales en cuenta corriente	
	2019	2018
P. prom. de cobro =	$\frac{78,731 \times 360}{781,520}$	$\frac{31,890 \times 360}{725,450}$
P. prom. de cobro =	$\frac{28,343,160}{781,520}$	$\frac{11,480,400}{725,450}$
P. prom. de cobro =	36	16

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados: EL análisis del promedio de cobro muestra que en el año 2019 las cuentas por cobrar circulan cada 36 ds. Lo que significa que tardan 30 días en convertirse en efectivo líquido, en comparación con el año 2018 que circulaban 16 ds. Se ha incrementado 20 ds la recuperación del crédito.

Tabla 13: *Rotación de cuentas por cobrar*

Rotación de cta. por cobrar		
=	<u>V. anuales en cuenta corriente</u>	
	C. por cobrar	
	2019	2018
Rotación de cta. por cobrar		
=	<u>781,520</u>	<u>725,450</u>
	78,731	31,890
Rotación de cta. por cobrar		
=	9.93	22.75

Análisis e interpretación de resultados: El análisis de la rotación de cuentas por cobrar permitió determinar que estas han rotado en el 2019 9.93 veces, en tanto que en el 2018 fue de 22.75 veces, esto se debe a que la morosidad fue menor para el 2018.

Respuesta a la dimensión liquidez

C. Diseñar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en El Aguila Cargo Express S.A.C

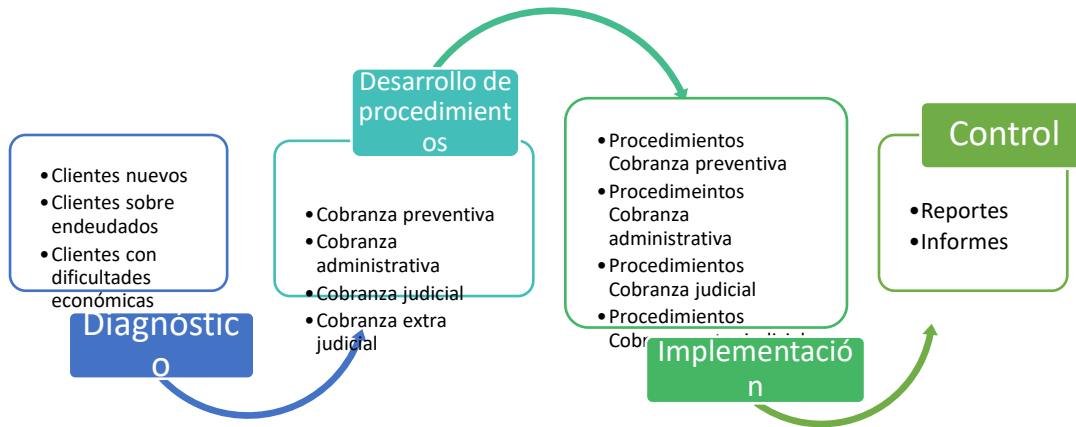
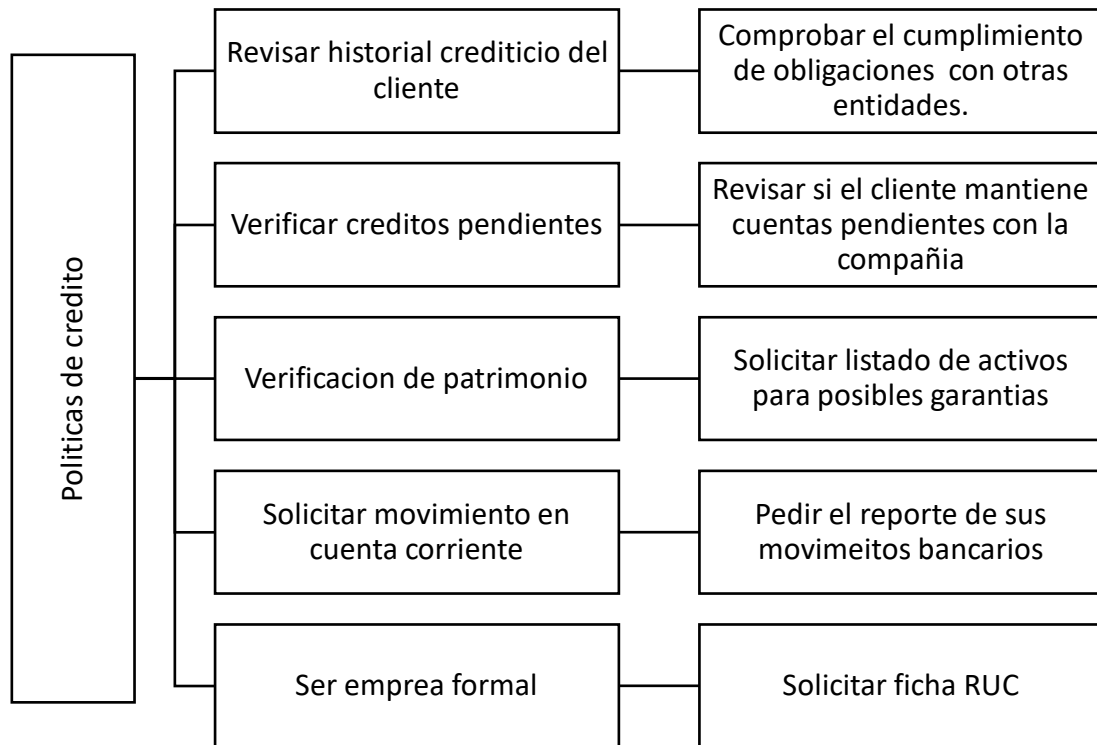


Figura 2 Diseño de estrategias para incrementar la liquidez

Fuente: Elaboración del autor

Con estas estrategias se desea incrementar la liquidez de la empresa de transporte, por ello se establece optar por políticas de prevención, realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar, realizar llamadas telefónicas y visitas a los clientes, establecer un proceso judicial para la recuperación de la deuda o en su defecto establecer nuevos acuerdos de cobranza.

E. Políticas de crédito



F. Validar la propuesta con un Expertos en la gestión de cobranzas para incrementar la liquidez.

La validación por juicio de expertos se utilizó para la propuesta de estrategias, detallándose en los formatos (anexo 2)

3.2. Discusión de resultados

Para el objetivo específico 1, **Describir las estrategias de cobranza en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.** La entrevista fue aplicada al Gerente de la empresa de transporte, la cual permitió describir que la empresa no cuenta con estrategias para realizar la cobranza de manera técnica.

Estos resultados están directamente relacionadas con Arréstegui, (2018) quien las estrategias de cobranza son políticas que se implementan en las empresas para la recuperación de las cuentas por cobrar y así generar liquidez a la empresa. El entrevistado manifestó que la empresa no ha iniciado medidas para las cobranzas preventivas que deba ejercer, sin embargo existen políticas, dadas por el gerente, para acordar con el cliente y un nuevo cronograma de pagos. Los créditos son otorgados haciendo una evaluación al cliente y el monto del traslado de la mercadería, por lo que el índice de cobranza manifestó que la empresa tiene un índice de morosidad de más o menos 20%

Los resultados encontrados se alienan a la investigación de Solano & Gómez (2016), en su tesis propuso el diseño de un modelo de procedimientos de créditos y cobranzas. De investigación tipo descriptiva. La población fueron los once colaboradores, las técnicas usadas fue la encuesta. Se concluye que la aplicación de la propuesta va a contribuir a disminuir la cartera vencida.

Para el objetivo específico 2, Analizar el nivel de la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C. Se aplicó un análisis al estado de Resultados y Balance de Situación correspondiente a los años 2017 y 2018. Del análisis a los estados financieros para evaluar la liquidez se puede observar que la empresa ha disminuido sus índices de liquidez comparados con el año 2017, la liquidez general decreció de S/ 1.02 en el 2017 a S/ 0.86 en el 2018. La prueba ácida mostró una baja de S/ 1.01 en el 2017 a S/ S/ 0.85 en el 2018 y la prueba defensiva de 32.38% en el 2017 bajó a 1.26% en el año 2018. Significando que la empresa tiene problemas de liquidez a corto plazo. (Ver tablas 11, 12, 13, 14 y 15)

Para Banda, (2016) es la conversión del activo en efectivo. Esto incluye una permanente evaluación de los índices de la liquidez mostrados en sus estados financieros. Estos indicadores se asemejan a la investigación de Ramírez (2017) En su tesis planteó como finalidad evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez, la investigación fue descriptiva, las técnicas utilizadas fueron, entrevista, tuvo como población a los funcionarios y empleados. Llego a la conclusión que hay falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas.

En el objetivo específico 3, Diseñar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte El Aguila Cargo Express S.A.C Las estrategias se diseñaron para establecer políticas de cobranza, en función a 4 dimensiones las cuales están sustentadas en la teoría de Sy Corvo, (2018).

Con las estrategias de este manual se aspira incrementar la liquidez de la empresa de transporte, por ello se establece optar por políticas de prevención, realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar, realizar llamadas telefónicas y visitas a los clientes, establecer un proceso judicial para la recuperación de la deuda o en su defecto establecer nuevos acuerdos de cobranza. (Michelena, 2016) en su tesis Gestión de Cobros y la Liquidez plantea como objetivo diseñar estrategias de cobranza. La población fue el total de colaboradores, la encuesta fue la técnica utilizada. Concluye que la gestión de cobro tiene un impacto positivo en la rentabilidad.

Para el objetivo específico 4, Validar la propuesta con Expertos en la gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa de transporte El Aguila Cargo Express S.A.C. Se llevó a cabo la validación por los expertos en la materia de gestión de cobranzas.

3.3. Aporte científico

3.3.1. Presentación

La propuesta Gestión de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte el Aguila cargo Express S.A.C., Chiclayo, está enfocada a delimitar y caracterizar las estrategias que se aplicarán para lograr tener indicadores de liquidez positivos.

La propuesta está enmarcada en bases teóricas que son el sustento crítico para su implementación. La liquidez representa una variable muy importante dentro del funcionamiento de la organización, por ello es necesario recurrir a mecanismos para poder tener ratios positivos.

Las estrategias de gestión de cobranzas está compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: La cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza judicial y Cobranza extrajudicial

Las estrategias se sustentan en la teoría de Morales y Morales (2014) quien afirma que las estrategias son procesos establecidos y realizar la cobranza respectiva.

3.3.2. Resumen

La investigación tiene como objetivo diseñar estrategias de cobranza la empresa de transporte el Águila cargo Express S.A.C.

La propuesta expuesta por las autoras de esta investigación plantea que para la ejecución se asume un costo cerca de S/. 2,900.00 El presente trabajo es de importancia para la gerencia de transporte el Águila, porque brinda las estrategias adecuadas para tomar las decisiones correctas.

2 colaboradores de la compañía conformaron la muestra, los instrumentos utilizados fueron: la guía documental y la guía de entrevista.

Los resultados evacuados cooperan para la organización, porque ofrece una secuencia de directrices las que deben seguirse con la finalidad de tenerlos controlados sus ratios de liquidez.

Una evaluación acertada de las estrategias de cobranza accede una liquidez con mejores indicadores con mejores condiciones y explícitamente con la probabilidad de un retorno efectivo.

3.3.3. Abstract

The objective of the investigation is to design collection strategies for the transport company El Águila cargo Express S.A.C.

The proposall is presentad by the authors of this research. For the execution, a cost of around S /. 2,900.00 This work is important for the management of transport El Águila, since it provides the necessary tools for decision-making.

The sample consisted of the 2 collaborators of the company, the instruments that were handled are: the documentary guide and the interview guide.

The evacuated results cooperate for the organization, because it offers a sequence of guidelines that must be followed in order to keep their liquidity ratios under control.

A correct evaluation of the collection strategies to access a liquidity with better indicators with better conditions and explicitly with the possibility of an effective return.

3.3.4. Planteamiento del problema

Formulación del problema

¿Cómo diseñar estrategias de gestión de cobro para incrementar la liquidez?

3.3.5 Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias de cobranza en la empresa de transporte el Águila.

Objetivos específicos

Capacitar a los trabajadores de la empresa de transporte el Águila en temas relacionados con el análisis de liquidez

Definir los beneficios de la aplicación de los mecanismos de cobranza en la empresa de transporte el Águila

Determinar las estrategias de cobranza para la empresa de transporte el Águila.

3.3.6. Justificación

La propuesta es vital para que la organización, mejore sus indicadores de liquidez además también se brinden una serie de estrategias para mejorar la cobranza. De igual manera, es beneficio a los clientes de la empresa puesto que se les podrá orientar sobre sus cobros pendientes y así poder ser aliados estratégicos, en una estrategia de ganar – ganar.

Finalmente la propuesta es viable para su implementación, puesto que tiene un análisis tanto de costos, como de la relación beneficio para la empresa. Además se beneficia a la comunidad científica y académica, debido a que pueden tomar esta propuesta como modelo para implementarlas en sus instituciones.

3.3.7. Fundamentos teóricos

La propuesta se basa en la teoría de Sy Corvo, (2018), quien establecen 4 dimensiones: Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza judicial y Cobranza extrajudicial.

3.3.8. Bases teóricas

Montaño (1993), manifiesta que el sistema de cobranza estipulado se define como un proceso administrativo diseñado para la recuperación de los importes de las ventas en fechas de vencimiento, de las que dependen los ingresos de la empresa.

Gitman y Zutter (2012). Expresa que la liquidez está referida a la capacidad económica de la empresa para poder pagar sus cuentas. La liquidez presenta la liquidez corriente y la liquidez rápida,

3.3.9. Normatividad y/o políticas

Las gestiones de cobranzas son fundamentales en las empresas por lo que se presentan las siguientes políticas: Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza judicial y cobranza extrajudicial.

3.3.10. Características de la propuesta

- a. Diagnóstico: que contempla
 1. Clientes nuevos
 2. Clientes sobre endeudados
 3. Clientes con dificultades económicas

- b. Desarrollo de procedimientos
 1. Cobranza preventiva
 2. Cobranza administrativa
 3. Cobranza judicial
 4. Cobranza extra judicial.

- c. Control
 1. Reportes.-
 2. Informes.-

3.3.11. Estrategias a implementar

Se presentan estrategias de cobranza que van a permitir gestionar de manera eficiente la liquidez de la empresa de transporte, la misma que están relacionadas con:

- a. Diagnóstico: que contempla
 1. Clientes nuevos.- Se debe analizar la trayectoria y antecedentes de estos clientes para determinar si poseen con la solvencia para poder afrontar las deudas pactadas.
 2. Clientes sobre endeudados.- Se debe de revisar los balances de estos clientes para ver si poseen la suficiente capacidad de endeudamiento, y así determinar si no estarán en pérdida.
 3. Clientes con dificultades económicas. - Se debe de analizar si los clientes cuentan con los medios que se necesiten para enfrentar una deuda a corto o largo plazo.
- b. Desarrollo de procedimientos
 1. Cobranza preventiva.- Se debe de detectar la cartera de clientes verificando quienes tienen alto riesgo de entrar en mora. Se puede pedir referencias o también ingresar a verificar sus reportes de pago en centrales de riesgo.
 2. Cobranza administrativa. - Se debe tener una atención cordial con el cliente, a fin de poder hacer entender la importancia de cancelar su deuda dentro de los plazos establecidos, a fin de beneficiarse ambas partes y evitar extender el tiempo e ir a otras instancias. Se debe realizar reuniones para explicar los por menores de la deuda a pagar y las facilidades que se puede brindar.

3. Cobranza judicial. – En este tipo de cobranza se necesita tener el personal idóneo para poder manejar la cobranza de una manera adecuada, dentro de la legalidad.
 4. Cobranza extra judicial.-. En esta fase se opta por concertar fechas nuevas para pagar o disminuir los intereses para la recuperación del capital en un determinado tiempo.
- c. Control
1. Reportes. - Documentos de control como lista de cotejos, base de datos de los clientes y estados de resultados.
 2. Informes.- Elevar informe a la gerencia para la toma de decisiones.

3.3.12. Plan de trabajo

N°	Estrategias	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1.	Realizar diagnóstico de clientes nuevos	Administrador	Cada 2 meses	Empresa, Clientes y terceros
2.	Realizar diagnóstico de clientes sobre endeudados	Administrador y	Mensual	
3.	Realizar diagnóstico de clientes con dificultades económicas	Administrador y	Trimestral	
4.	Desarrollar procedimientos para Cobranza preventiva	Organización completa	Mensual	
5.	Desarrollar procedimientos para Cobranza administrativa	Organización completa	Mensual	
6.	Desarrollar procedimientos para Cobranza judicial	Organización completa	Mensual	
7.	Desarrollar procedimientos para Cobranza extrajudicial	Gerencia/ Administrador	Permanente	
8.	Implementar procedimientos para Cobranza preventiva	Gerencia/ Administrador	Trimestral	
9.	Implementar procedimientos para Cobranza administrativa	Gerencia/ Administrador	Permanente	

10. Implementar procedimientos para Cobranza judicial	Gerencia/ Administrador	Permanente
11. Implementar procedimientos para Cobranza extrajudicial	Gerencia/ Administrador	Permanente
12. Inspección de manera constante la gestión de cobranza	Gerencia/ Administrador	Permanente

Fuente: Elaboración propia

3.3.13. Recursos

Humanos. – Participación de 2 trabajadores de la empresa de transporte, y el investigador.

Tecnológicos. – La necesidad de utilizar laptops e impresoras en el manejo de la información.

Financieros. - los recursos financieros fueron financiados por la empresa, ascendiente al importe de S/ 2,900.00

3.3.14. Presupuesto

Bienes

Tabla 12: Bienes para el proyecto

Detalle.	U.M.	Cantidad.	Precio Unitario.	Precio Total S/
Hojas bond	millar	1.5	12	18
Resaltador	Unid.	4	3.5	14
Lapiceros	Unid.	12	2	24
Lápices	Unid	12	1	12
Folder	Unid.	12	1	12
			Total	80

Fuente: Elaboración del autor

Servicios

Tabla 13: Servicios para el proyecto

-Detalle	-U.M.	-Cantidad	-Precio Unitario	-Precio Total S/
Internet	meses	3	50	150.00
Capacitaciones	meses	2	1,200	2,400.00
Refrigerio	Meses	3	80.	240.00
Total				2,790.00

Fuente: Elaboración propia

Resumen de bienes y servicios

Tabla 14: Resumen de bienes y servicios

Rubro	Importe S/
-Bienes	80.00
-Servicios	2,790.00
-Total	2,870.00

Fuente: Elaboración del autor

3.3.15. Estructura organizacional

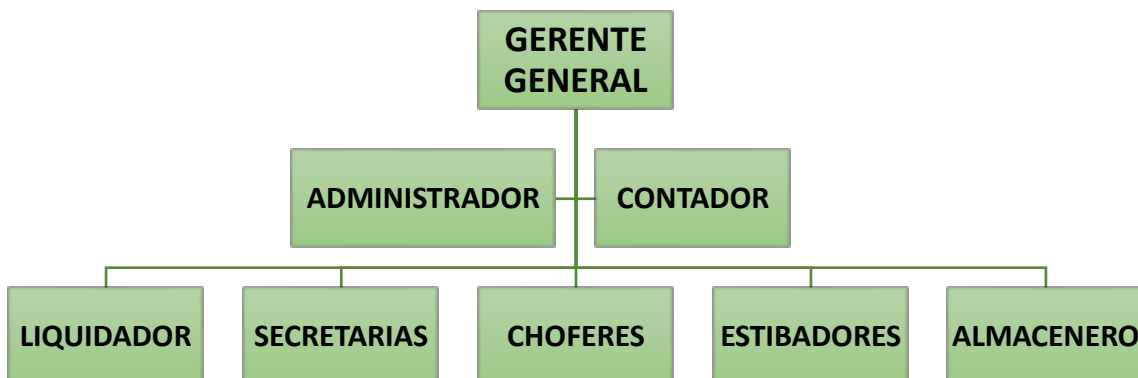


Figura 3 Estructura organizacional

Fuente: Elaboración propia

3.3.16. Costos y beneficios

$$AN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

$$-10,000 + \frac{5,833}{(1 + 0.05)^1} + \frac{5,833}{(1 + 0.05)^2} + \frac{5,833}{(1 + 0.05)^3}$$

$$-10,000 + \frac{5,833}{(1.05)^1} + \frac{5,833}{(1.05)^2} + \frac{5,833}{(1.05)^3}$$

$$-10,000 + \frac{5,833}{1.05} + \frac{5,833}{1.1025} + \frac{5,833}{1.157625}$$

$$-10,000 + 5,555.56 + 5,291.01 + 5,039.05$$

5,885.61

VAN = S/ 5,885.61

Presupuesto = S/ 2,870.00

Saldo = S/ 3,015.61

3.3.17. Medidas de control

Realización de medidas para conocer el cumplimiento de políticas apropiadas para gestiones de cobranza, a través de la tabla:

Tabla 15: Cumplimiento de políticas

Cumplimiento de políticas	SI	NO
Se realiza diagnóstico de clientes nuevos		
Se realiza diagnóstico de clientes sobre endeudados		
Se realiza diagnóstico de clientes con dificultades económicas		
Se despliega procedimientos para Cobranza preventiva		
Se desarrolla procedimientos para Cobranza administrativa		
Se desarrolla procedimientos para Cobranza judicial		
Se desarrolla procedimientos para Cobranza extrajudicial		
Se realizan procedimientos para Cobranza preventiva		

Se efectúan procedimientos para Cobranza administrativa	
Se hacen procedimientos para Cobranza judicial	
Se implementan procedimientos para Cobranza extrajudicial	
Se inspecciona de forma permanente la gestión de cobranza	

Fuente: Elaboración del autor

3.3.18. Sistema de evaluación

Tabla 16: Sistema de evaluación

	Tasa de interés promedio anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Capital		10,000	6,667	3,333
Interés moratorio	0.2000	2,000.00	1,333.33	666.67
Interés compensatorios		500	1,167	1,833
		2,500.00	2,500.00	2,500.00

Fuente: Elaboración propia

Como resultado se obtiene que la recuperación involucrando el interés de morosidad y el compensatorio. Estableciendo que se pueden recuperar los S/. 10,000 soles a cobrar en tres años.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Las estrategias de gestión de cobranzas está compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: La cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza judicial y Cobranza extrajudicial.

La descripción de las estrategias permitió determinar que la empresa no ha iniciado medidas para las cobranzas preventivas que deba ejercer, sin embargo existen políticas, dadas por el gerente, para acordar con el cliente un nuevo cronograma de pagos. Los créditos son otorgados haciendo una evaluación al cliente y el monto del traslado de la mercadería, por lo que el índice de cobranza manifestó que la empresa tiene un índice de morosidad de más o menos 20%.

Del análisis a los estados financieros para evaluar la liquidez observar que la empresa no ha disminuido sus índices de liquidez pero de igual manera no son suficientes para cubrir sus obligaciones ya que comparados con el año 2018, la liquidez general de S/ 0.53 a S/ 0.45 en el 2019. La prueba ácida mostró una baja de S/ 0.52 en el 2018 a S/ S/ 0.44 en el 2019 y la prueba defensiva de 31.29% en el 2018 bajó a 12.32% en el año 2019. Significando que la empresa tiene problemas de liquidez a corto plazo.

Las estrategias que se establece son optar por políticas de prevención, realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar, realizar llamadas telefónicas y visitas a los clientes, establecer un proceso judicial para la recuperación de la deuda o en su defecto establecer nuevos acuerdos de cobranza. A través de estas estrategias se pretende incrementar la liquidez de la empresa

La propuesta fue validada con Expertos en la gestión de cobranzas y la liquidez, los cuales determinaron que es factible su implementación.

4.2 Recomendaciones

La alta gerencia debe de implementar las 4 dimensiones, para una cobranza efectiva. Estas dimensiones son: realizar cobranza preventiva, cobranza administrativa, cobranza judicial y cobranza extrajudicial, previo análisis de cada situación de morosidad de los clientes.

La alta gerencia debe definir las estrategias que permita a la empresa implementar medidas para las cobranzas preventivas, establecer políticas, para acordar con el cliente un nuevo cronograma de pagos. Evaluar periódicamente los créditos para tomar la decisión de otorgar u crédito. Analizando el índice de cobranza para que la gerencia pueda tomar decisiones oportunas.

La empresa debe realizar análisis periódicos a los estados financieros y realizar una comparación horizontal con el año anterior para evaluar si la liquidez con la que cuenta le permita afrontar sus obligaciones a corto plazo. Y así medir su grado de endeudamiento.

La empresa debe de establecer políticas de prevención, realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar, realizar llamadas telefónicas y visitas a los clientes, establecer un proceso judicial para la recuperación de la deuda o en su defecto establecer nuevos acuerdos de cobranza.

V.- REFERENCIAS

- Andina, A. (2019). Sutran capacitará a transportistas de Lambayeque en cultura preventiva. Lambayeque, Peru. <https://andina.pe/agencia/noticia-sutran-capacitara-a-transportistas-lambayeque-cultura-preventiva-763586.aspx>
- Arréstegui Garcia , J. (2018). Administracion Fiannciera. Obtenido de <https://www.academia.edu/634363699/Administraciondefinanzas>
- Avelino Ramirez, M. (2017). Cuentas por cobrar e incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. LTDA. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/424000/1299/1/T-ULVR-13190.pdf>
- Banda , J. (2016). Definicion de liquidez . Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Bravo Jaico , J. (2018). Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestion de cobranzas de la empresa cosas&hoga SAC. Chiclayo, Lambayeque, Perú. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2026/BC-TES->
- Carranza Rodríguez, K., & Carranza rodríguez, G. (2018). Sistemas de Información para el proceso de Gestión de Cobranzas de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC. Chiclayo-Lambayeque. Lambayeque-Perú. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/18614/BC-TES-TMP-742.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contabilidad Perú Contable (noviembre, 2018). Indicadores financieros: Ratios de Gestión. Peru. Obtenido de <https://www.perucontable.com/contabilidad/indicadores-financieros-ratios-de-gestion/>
- Durán Carpio, J. C. (2015). Control interno de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo berrezueta carmonia y cia. ECUADOR. <http://repositorio->

utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-
CD00006.pdf

El Correo. (2019). Concejo aprueba ordenanza para el ingreso de vehículo mayores a Chiclayo. Chiclayo, Lambayaque, Peru. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/lambayeque/concejoapruebaordenanza-que-permite-el-ingreso-de-vehiculo-mayores-chiclayo-8189051/>

FADEEAC. (2018). Costos de transporte en Argentina. Argentina. Obtenido de <https://webpicking.com/indice-fadeeac-de-costos-de-transporte-en-argentinareflejaumentode-4-30-en-septiembre/>

Gestión. (2018). AFIN acusa a transportistas de carga de ser responsables del deterioro de vías en Perú. Peru. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/afin-acusa-transportistas-carga-responsables-deterioro-vias-peru-233571-noticia/>

Gonzalez Seminario, P., & Norabuena Segovia, P. (2017). Gestion de créditos y cobranzas, Trujillo 2016 . Trujillo, La Libertad , Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/111537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20->

Gracia, A. (2017). Las herramientas de gestión de cobranza. *Conexión Esan*.

Iges. (2013). Finanzas en las Organizaciones.

<http://igeszac5to.blogspot.pe/2013/4/11/443-politicas-de-cobranza.html>

Jiménez Pelayo, Jesús J. (2011) Descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Revista Española de Documentación Científica, nº 2, 1996, pp. 131-149

Jorge Pedrosa , S. (2019). Gestion de cobros. *Economipedia haciendo facil la economía*.

Nole Zeña, G. (2015). Estrategia de cobranzas y la relación con la morosidad de pago de servicio en la zona ferreñafe – 2015. Pimentel, Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/412152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>

SBS (2012). Indicadores de gestión. Recuperado de:
www.SuperintendenciadeBancaySeguros.

Sirlupú Quinde, C., & Ancajima Villanueva, M. (2019). gestion de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL - año 2016. Trujillo, La Libertad, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14903/Ancajima%20Villanueva%20Maykol%20Rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sy Corvo, H. (2018). Obtenido de <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>

Tirado Torres, M. G. (2015). Política de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza. ambato, ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/1234536789/18293/1/T3214e.pdf>

Vasquez Muñoz, L. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y la influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.AC Huanchaco, Trujillo, Perú: UPAO. Http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_

VI.- ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Gestión de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte el Aguila cargo Express S.A.C., Chiclayo

Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos		
¿De qué manera la gestión de cobranza permitirá mejorar la liquidez de la empresa de transportes de carga El Aguila Cargo Express S.A.C?	Determinar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C	<p>Describir las estrategias de cobranza en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C</p> <p>Analizar el nivel de la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.</p> <p>Diseñar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.</p> <p>Validar la propuesta de estrategias de cobranza con un experto.</p>	La gestión de cobranza si mejora la liquidez de la empresa El Aguila Cargo Express S.A.C	Gestión de cobranza	Cobranza preventiva	Políticas de cobro	Técnica: Entrevista		
						Políticas de prevención			
					Cobranza Administrativa	Seguimiento a las cuentas por cobrar		Instrumento: Guía de entrevista	
						Llamadas telefónicas			
					Cobranza judicial	Proceso judicial			
						Cobranza extrajudicial		Pactos de cobranza	Técnica: Observación Análisis documental
						Liquidez corriente: <u>Activo corriente</u> Pasivo corriente			
Liquidez	Ratios de liquidez	Prueba ácida: <u>Activo corriente – inventario</u> Pasivo corriente							
		Prueba defensiva: <u>Caja y bancos</u> Pasivo Corriente	Instrumento: Guía de análisis documental						

Anexo 2

Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Juan Sotelo Guzmán, Magister en Contabilidad, Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Suyon Tarrillo Clara Stephanny y Sampertegui Neyra Diana Katherine, estudiantes de la Escuela de la Facultad de Ciencias Empresariales, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de mayo del 2020



Mg. CP. Juan Sotelo Guzmán
DNI N° 16454779

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Nehemías Dávila Cano, Docente estable de la Especialidad de Contabilidad del IESTP Íllimo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Suyon Tarrillo Clara Stephanny y Sampertegui Neyra Diana Katerine, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de mayo del 2020


Mg. CPC. Nehemías Dávila Cano
DNI 16524979

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Luis Alberto Abad Martínez**, Magister en Contabilidad, Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Suyon Tarrillo Clara Stephanny y Sampertegui Neyra Diana Katerine, estudiantes de la Escuela de la Facultad de Ciencias Empresariales, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de mayo del 2020



Mg. Luis A. Abad Martínez

DNI N° 16660786

Anexo 3 Instrumentos aplicar

Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la empresa de transporte El Aguila Cargo Express S.A.C.

Objetivo: Recolectar información para Analizar la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa El Aguila Cargo Express S.A.C

Cargo: Liquidador

Lugar:.....

Fecha:.....

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Cuáles son las políticas establecidas de créditos y Cobranzas establecidas por la empresa?	
¿Al momento de aprobar los créditos que aspectos se toman en cuenta?	
¿Cuál es el procedimiento por el cual se hace seguimiento a los clientes que solicitan crédito?	
¿Cuáles son las políticas de prevención que tiene la empresa en caso de tener cartera vencida?	
¿Qué procedimiento sigue la empresa para generar liquidez, en caso de tener un alto índice de morosidad?	
¿Qué procedimientos realiza la empresa para el seguimiento de los cobros a los clientes?	
¿Cuál cree usted que son las razones por la cual ha llevado a la empresa a tener problemas de liquidez a corto plazo?	
¿Cuáles son las técnicas establecidas por la empresa para lograr el objetivo de los pagos a tiempo, por parte de los clientes?	
¿Cuáles son los principales problemas que actualmente tiene la empresa para realizar la gestión de cobranza?	
¿Cuál es el índice de morosidad actualmente en la empresa?	
¿Cuáles son los aspectos que toma en cuenta la empresa para realizar el cobro de intereses por mora a los clientes?	
¿Cuál es el procedimiento por el cual el personal se comunica con los clientes morosos?	
¿Qué procesos judiciales sigue la empresa para la recuperación de cuentas por cobrar?	

Guía de análisis documental

TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C.						
ESTADO DE SITUACIÓN COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE 2019 Y 2018						
	2019		2018		VARIACION	
	S/	%	S/	%	S/	%
<u>ACTIVO</u>						
Efectivo y equivalente de efectivo	33,905	10.42	59,499	23.34	-25,594	-12.92
Cuentas por cobrar diversas	40,090	12.32	15,800	6.20	24,290	6.12
Otras cuentas por cobrar	38,641	11.87	16,090	6.31	22,551	5.56
Servicios y otros contratados por anticipado	8,000	2.46	8,000	3.14	0	-0.68
Inventario	2,000	0.61	800	0.31	1,200	0.30
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	122,636		100,189			
Propiedad plantas y equipos	202,857	62.32	154,732	60.70	48,125	1.62
TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE	202,857		154,732			
TOTAL, ACTIVO	325,493	100	254,921	100		
<u>PASIVO</u>						
Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones	12,414	3.81	10,819	4.24	1,595	-0.43
Cuentas por pagar comerciales	55,819	17.15	47,157	18.50	8,662	-1.35
Obligaciones financieras	207,032	63.61	132,192	51.86	74,840	11.75
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	275,265		190,168			
Otros pasivos financieros						
TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE	0	0	0	0	0	0
TOTAL, PASIVO	275,265	84.57	190,168	74.60	85,097	9.97
<u>PATRIMONIO</u>						
Capital emitido	30,000	9.22	30,000	11.77	0	-2.55
Resultados acumulados	11,031	3.39	16,892	6.63	-5,861	-3.24
Utilidad del ejercicio	9,197	2.83	17,861	7.01	-8,664	-4.18
TOTAL, PATRIMONIO	50,228	15.43	64,753	25.40	-14,525	-9.97
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	325,493	100	254,921	100		

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESION	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
GESTION DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES		SUYON TARRILLO CLARA STEPHANNY SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<u>GENERAL</u> Determinar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila cargo express S.A.C
		<u>ESPECIFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila cargo express S.A.C - Describir las estrategias de cobranza en la Empresa de Transporte El Aguila cargo express S.A.C - Diseñar estrategias de cobranza para incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Aguila cargo express S.A.C. - Validar las estrategias de cobranza a juicio de experto.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de

	piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE COBRANZA	
1. ¿Cuáles son las políticas establecidas de créditos y Cobranzas establecidas por la empresa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Al momento de aprobar los créditos que aspectos se toman en cuenta?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuál es el procedimiento por el cual se hace seguimiento a los clientes que solicitan crédito?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cuáles son las políticas de prevención que tiene la empresa en caso de tener cartera vencida?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Qué procedimiento sigue la empresa para generar liquidez, en caso de tener un alto índice de morosidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Qué procedimientos realiza la empresa para el seguimiento de los cobros a los clientes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuál cree usted que son las razones por la cual ha llevado a la empresa a tener problemas de liquidez a corto plazo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Cuáles son las técnicas establecidas por la empresa para lograr el objetivo de los pagos a tiempo, por parte de los clientes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>9. ¿Cuáles son los principales problemas que actualmente tiene la empresa para realizar la gestión de cobranza?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuál es el índice de morosidad actualmente en la empresa?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cuáles son los aspectos que toma en cuenta la empresa para realizar el cobro de intereses por mora a los clientes?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cuál es el procedimiento por el cual el personal se comunica con los clientes morosos?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Qué procesos judiciales sigue la empresa para la recuperación de cuentas por cobrar?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>COMENTARIO GENERAL:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	

 JUEZ - EXPERTO

Anexo 4

Carta de aceptación



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., autoriza a las estudiantes: Clara Stephanny Suyon Tarrillo y Diana Katerine Sampertegui Neyra de la **Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan**, hacer uso de la información de nuestra Compañía y bajo nuestra supervisión, para fines académicos, Titulo del perfil de proyecto de investigación:

“GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO”

Se les estará brindando la información y documentación de ser el caso, para que puedan aplicar en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide el presente documento, a solicitud del (las) interesados (as), para fines que estime conveniente.

Chiclayo, 05 de Mayo del 2020

EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C.
RUC: 2052217811
Jhon Kevin Arango Nuñez
GERENTE

956 132 080

01 7662932

PROL. CANGALLO N° 667 - LA VICTORIA - LIMA

Anexo 5

Resolución de Trabajo de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0725-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°357-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Trabajos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Trabajos de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial sección PAST "C" del semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dira Carmen Elena Ruiz Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carmen Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	TOCTO ALBERCA GLORIA YARITA	CULTURA TRIBUTARIA EN COMERCIANTES DEL DISTRITO DE TABACONAS, SAN IGNACIO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	VARILLAS NIZAMA MONICA DEL CARMEN	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSORCIO HOTELERO DEL NORTE S.A., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	TARRILLO VASQUEZ CLEBERT ENRIQUE	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA 2B INGENIERIA Y CONTRUCCION S.A.C, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	TARRILLO RAMOS RONALD		
5	CAMPOS PALOMINO YANNE	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGA REPRESENTACIONES SAC, JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	OLIVERA GUEVARA IRMA		
7	CASTILLO FLORES ALEJANDRO	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISSERGE S.A.C., JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GAVIDIA VILLALOBOS SEGUNDO JOEL	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA PROCESADORA COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	MANAYAY RODRIGUEZ ALICIA	GESTIÓN CONTABLE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ, FERREÑAFE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	GONZALES DELGADO ERMELINDA	GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA DISTRIBUIDORA F & M SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, AMAZONAS	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	SUCLUPE LLONTOP LUIS ARMANDO	PROCESOS DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DEL INSTITUTO VIAL MUNICIPAL PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2015-2017	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	TEJADA VALDERA JOSE JULIO		
13	ROJAS SOSA JHON EDUARDO	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL AGUAS VERDES, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	VÁSQUEZ GUEVARA AIDÉ		
15	CHERO SANTISTEBAN SHIRLY FIORELLA	RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	RAMOS SANCHEZ NALMI YOSI		
17	GONZALES ROMAN GINA PAOLA	RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	ORDOÑEZ VASQUEZ MARIANELA	CULTURA TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES EN EL DISTRITO LAS PIRIAS, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

19	DIAZ LOPEZ LUZ MARINA	MOROSIDAD EN LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA		
21	CASTRO ALTAMIRANO YOBANI	RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	CRUZADO PAYESA JULISA ADALY		
23	BANCES VIDAURRE MARÍA MERCEDES	GESTION CONTABLE DE LOS CLIENTES DEL ESTUDIO SERNA, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	NUÑEZ MONTALVO LUDANIMER		
25	GONZALEZ LOZADA ROMARIO	RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PERALTA TRADE COFFEE E.I.R.L., JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	QUIROZ CARMONA AURA ROSA	CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE SOCIEDAD ANONIMA, LAMBAYEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	ZVALETA CARO JOEL	MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	ZURITA GARCÍA VÍCTOR DAVID		
29	SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE	LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	SUYÓN TARRILLO CLARA STEPHANNY		
31	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA	NIVELES DE MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	TORO RAMIREZ ERLITA		
33	FLORES SANDOVAL HÉCTOR EDUARDO	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JAMAPUC DISTRIBUCIONES EIRL, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	TRUJILLANO GONZALES ANALI	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	ZEÑA TORRES LISBETH CAROLI		
36	ABANTO VIDARTE FLORESMILA	RENTABILIDAD DEL RECREO LA CASITA DEL CUY S.A.C., JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
37	VASQUEZ VELIZ SANDRA		
38	RIOJA JIMÉNEZ SHEYLA JULIETH	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AVÍCOLA JV S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
39	SALAZAR ROJAS FELIPE LEONEL		
40	QUISPE RODAS JAIME IVAN	LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CONSULTORES & CONSTRUCTORES RIBAB E.I.R.L., CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
41	VÁSQUEZ LÓPEZ YOINER		

Anexo 5

T1



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de Febrero 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

Suyon Tarrillo Clara Stephanny, con DNI **71829094**

Sampertegui Neyra Diana Katerine, con DNI **45943542**

En mí [nuestra] calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el Grado de TITULACION EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Suyon Tarrillo Clara Stephanny	71829094	
Sampertegui Neyra Diana Katerine	45943542	

Anexo 6



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0728-FACEM-USS-2020, del (los) estudiantes (s), **SUYON TARRILLO CLARA STEPHANNY & SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE**, Titulada **GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **7%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de octubre de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43066346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 7
Evidencia Fotográficas



Figura 4 Aplicación de encuesta



Figura 5 Aplicación de encuesta



Figura 6 Frontis de la empresa



Figura 7 Acopio de mercaderia transportada

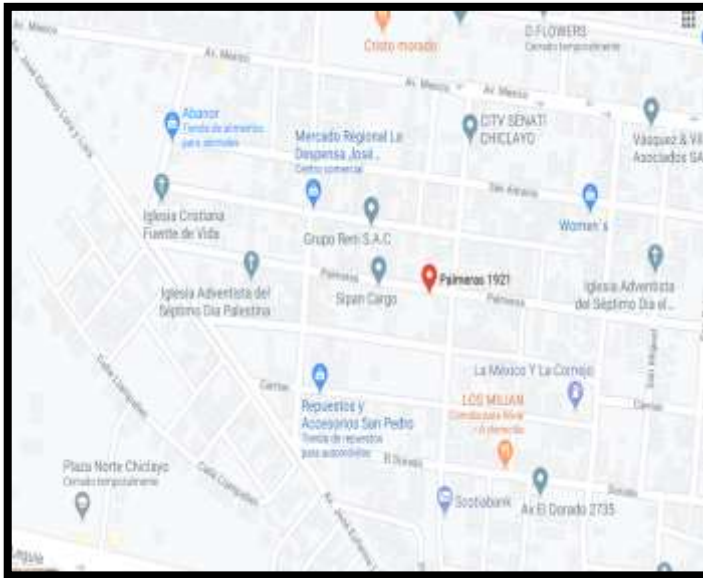


Figura 8 Plano de ubicación de la empresa
Fuente: Google maps

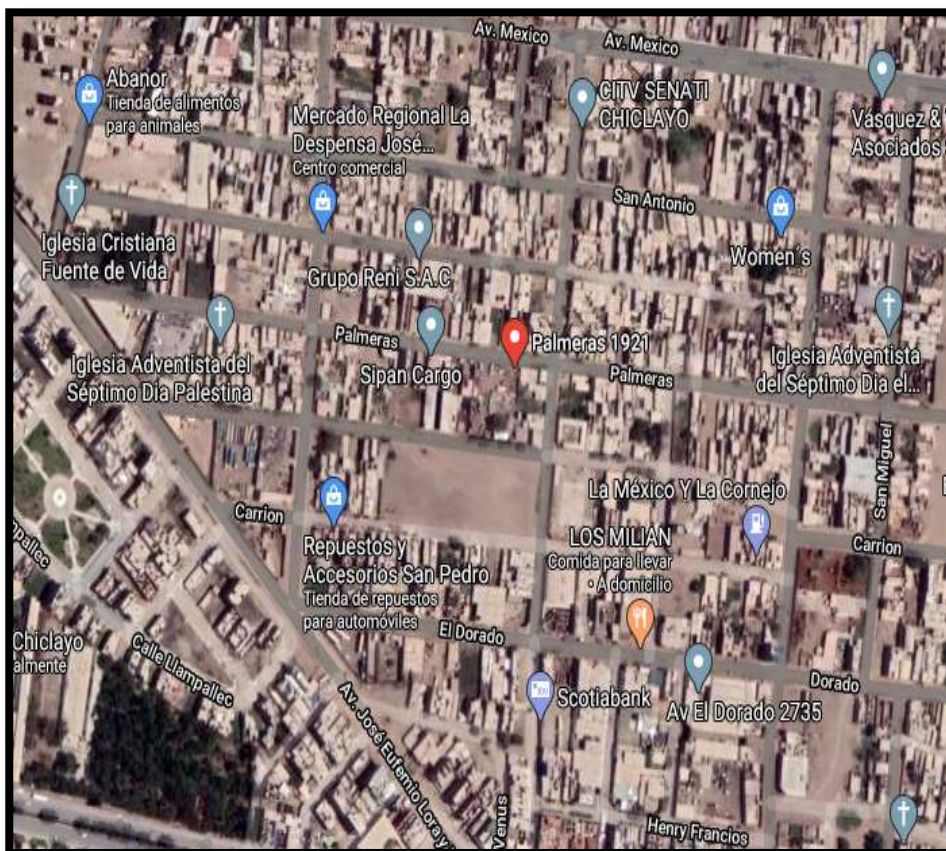


Figura 8 Plano de ubicación de la empresa
Fuente: Google maps

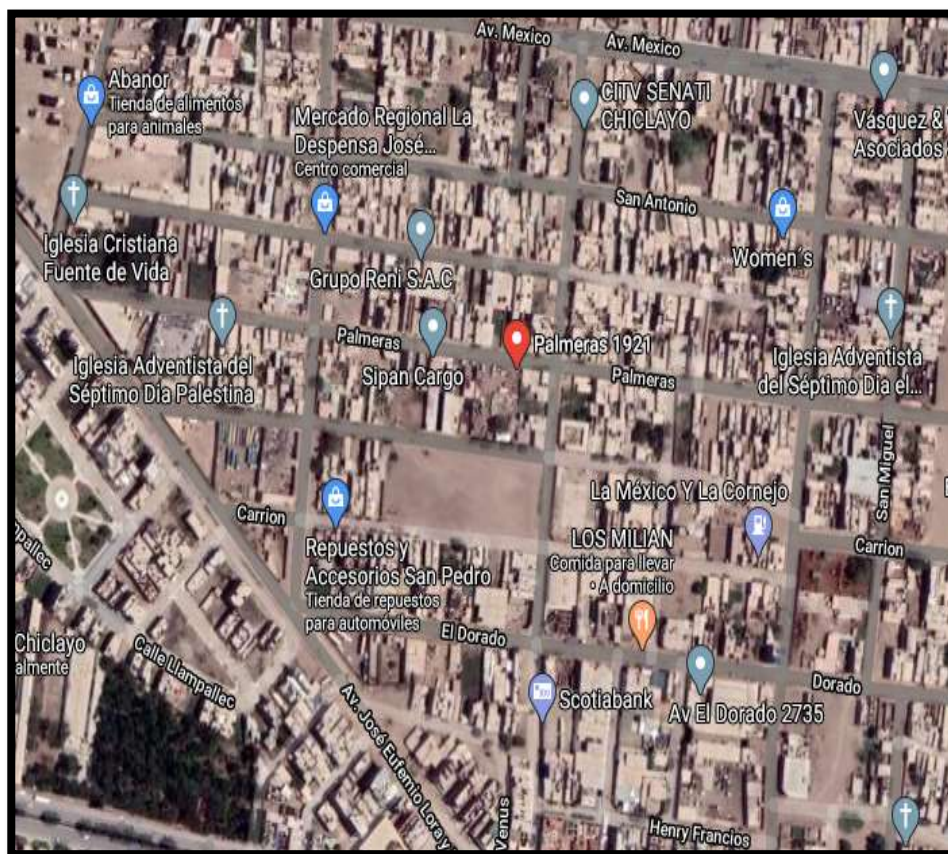


Figura 9 Lista de cuentas por cobrar.

RUC	CLIENTE	POR COBRAR
20501955389	RAYMA E HIJOS S.A.C.	S/ 280.00
20504458521	BIONOVA S.A.C.	S/ 250.00
20493006976	CORPORACION NUEVO ORIENTE S.A.C.	S/ 262.00
20505457171	DISTRIBUIDORA DE PERNOS JESSICA E.I.R.L.	S/ 162.00
20603924526	CORPORACION PEGAMAX S.A.C.	S/ 520.00
20566114799	IMPORTADORA & DISTRIBUCIONES MUNDO S.A.C.	S/ 230.00
20602185363	INVERSIONES IMM SRL	S/ 136.00
10727304997	SUSANIBAR CARRILLO HUGO SAUL	S/ 80.00
20607148687	IMPORTACIONES KAYHONG LIGHTING E.I.R.L.	S/ 132.00
10425727368	LUNA SOLORZANO ROSA ALEJANDRA	S/ 41.00
20544879911	COMERCIAL FERRETERA LUCIANO S.A.C	S/ 44.00
20604105162	MODA CANINA OH MY DOG E.I.R.L.	S/ 72.00
20513842296	DIESEL AUTOPARTES DEL PERU S.R.L.	S/ 62.00
20606203021	J&J DIESEL COMPONENTS S.A.C.	S/ 80.00
20416849766	SUDAMERIS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/ 684.00
20513293764	DANA MULTISERVIS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/ 16.00
20544078071	CHALITAS SHOES E.I.R.L.	S/ 125.00
15605851476	RONDON MENDEZ MARCOS ANTONIO	S/ 39.00
20515374087	EBRIEL LINEA EMPRESARIAL E.I.R.L.	S/ 88.00
20606282886	IMPORTACIONES LUTHIPLAST E.I.R.L.	S/ 140.00
20511843783	COMERCIAL CISGE S.A.C.	S/ 786.00
20553463484	BLENDING & LOGISTICS PERU S.A.C.	S/ 5,689.00
20503898552	NEGOCIOS Y ALGODONES SANTA CAROLINA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/ 588.00
20603521090	GHOMEX S.A.C.	S/ 284.00
20552044895	CHAMO IMPORT S.R.L.	S/ 143.00
20601246890	CHEMETEX S.A.C.	S/ 1,161.00
20602266771	TRITEMPLEX SOCIEDAD ANONIMA-TRITEMPLEX S.A.	S/ 280.00
20539058381	BABY INDUSTRIAS DEL PERU EIRL	S/ 483.00
20603939531	REX 100 MAX S.A.C.	S/ 1,172.00
20566015464	TEXTIMUNDO LATINO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TEXTIMUNDO LATINO S.A.C.	S/ 50.00
20451634071	ONLYPLAST EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	S/ 913.00
20100094569	ASESORIA COMERCIAL S.A. ACOSA	S/ 126.00
10098139627	OSCCO HUAMAN ROSARIO LIDIA	S/ 998.00
20532308730	INVERSIONES MEGA TRADING S.A.C.	S/ 163.00
20501703819	LEAR SPORT INTERNATIONAL S.A.C.	S/ 2,158.00
20601750806	CORPORACION LOTTE S.A.C.	S/ 78.00
20606477288	HARDMAN S.A.C.	S/ 186.00
20100497418	REFAX PERÚ S.A.	S/ 4,138.00
20554583327	CAMERI INVERSIONES S.A.C	S/ 30.00
20421215333	DISTRIBUIDORA AUTOQUIP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/ 649.00
20517660249	SEGURIDAD INDUSTRIAL GABIC E.I.R.L.	S/ 369.00
20600756789	INVERSIONES INTEGRALES GEO E.I.R.L.	S/ 156.00
20517237168	REPUESTOS CELESTE S.A.C.	S/ 114.00
20170717261	RUMI IMPORT S.A.	S/ 3,698.00
10464893844	GOMEZ CASTRO KARINA JULIA	S/ 1,159.00
20556988308	GRUPO ANDORINHA S.A.C.	S/ 450.00
20601374031	CORPORACION AGROVEJ PERU E.I.R.L.	S/ 200.00
20601982090	IMPORTADORA AUTOMOTRIZ BRWME S.A.C.	S/ 4,622.00
20551759939	CORPORACION TEXTIL WALAS S.A.C.	S/ 105.00
20557075969	IMPORTACIONES TAKANA CAR S.A.C.	S/ 899.00
20505250401	S.M. TEXTIL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	S/ 80.00
20516886359	CONSORCIO PERUANO DE INVERSIONES S.A.C.	S/ 2,610.00
20601987962	BABY CENTURY E.I.R.L.	S/ 684.00
20566122384	PLATERS FOOD S.A.C.	S/ 3,418.00
20393004941	CORPORACION PROPLAST BARRERA S.A.C.	S/ 144.00
20545319072	INVERSIONES E IMPORTACIONES MARDIS S.A.C.	S/ 875.00
20602160581	RINO FORTE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - RINO FORTE S.A.C.	S/ 3,195.00
20100244714	TECNIFAJAS S.A.	S/ 96.00
20492565319	LLANMAXXI DEL PERU S.A.C.	S/ 5,499.00
20100030838	G.W. YICHANG & CIA S.A.	S/ 3,810.00
20600875087	NORTH GLASS S.A.C.	S/ 180.00
20607250392	A & H INDUSTRIALES S.A.C.	S/ 384.00
20100154138	AUTOREX PERUANA S A	S/ 398.00
20507553711	WAN XIN GROUP E.I.R.L.	S/ 21,237.00
20517206955	HEADMARK CORPORATION SAC	S/ 3,143.00
20601406625	CORPORACION TEXTIL SAMIR E.I.R.L.	S/ 275.00
20554028170	M & L LAURA S S.A.C.	S/ 232.00
20550687632	TEJIDOS SORAYA S.A.C.	S/ 350.00
20516534169	C.J.K. RAYO S.A.C.	S/ 372.00
20606978821	SPIRIT CORPORATION S.A.C.	S/ 260.00

S/ 82,532.00

Anexo 8

REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS

AUTOR

Diana Katerine Sampertegui Neyra

RECuento DE PALABRAS

9957 Words

RECuento DE CARACTERES

53121 Characters

RECuento DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

210.4KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 28, 2022 2:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 28, 2022 2:51 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 1% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Resumen