



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD**

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA
LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE
SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE
2019**

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

Autor (es):

**Bach. De los Santos Llaguento Yuliana Jackeline del Milagro
<https://orcid.org/0000-0001-9012-0281>**

**Bach. Manayay Colunche Katherine Elizabeth
<https://orcid.org/0000-0001-5879-6310>**

Asesor:

**Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen
<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Página de Jurado

Gestión de Cobranzas para mejorar la Liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., Lambayeque 2019

APROBADO POR:

Presidente del Jurado

Secretario del Jurado

Vocal

Dedicatoria

Dedicado al todopoderoso, mi Dios por brindarme vida sabiduría y fuerza para continuar con mis sueños, por cuidarme en todo momento y no desampararme ante las adversidades de la vida.

A mis padres por inculcarme desde pequeña a luchar por lo que quiero con esfuerzo y dedicación, por creer en mí y dejar que cumpla esta meta que es logarme profesionalmente.

Dedico también de manera especial a mi hija Akemy Ángela, gracias a ella saque coraje para afrontar los retos de la vida.

Katherine Elizabeth Manayay Colunche

Principalmente dedico mi trabajo al Altísimo por darme fortaleza y perseverancia para lograr mi objetivo.

A mis progenitores María y Porfirio por su apoyo incondicional, por la motivación constante y no dejar que me rinda muy fácilmente.

A mis hermanos Blanca del Rosario, Estrella, Luis Alberto, César Augusto, María Elena que siempre estuvieron a mi lado apoyándome en los momentos difíciles

A mi sobrino Will Joao que lo quiero como un hijo, desde que nació se convirtió en mi compañero, hoy por hoy es mi mayor fuente de motivación.

Yuliana Jackeline del Milagro De los Santos Llaguento

Agradecimiento

Queremos dar las gracias de manera especial a nuestro querido Dios por caminar siempre a nuestro lado en este proyecto, y por toda la sabiduría brindada para cumplir con este presente informe de indagación.

A la asesora Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen que con su intelecto y experiencia contribuyó con el éxito de la presente pesquisa.

A la universidad Señor de Sipán por permitirnos seguir desarrollándonos como persona y como profesional y a todos nuestros docentes en general que también asistieron a la culminación de nuestros estudios en Contabilidad.

Agradecer a toda nuestra familia y amigos que también asistieron moralmente para no rendirnos fácilmente. Un agradecimiento especial a nuestros docentes y amigos CPCC John Karl Espinoza Campos y CPC María Magdalena Perleche Parraguez.

No ha sido nada sencillo este camino, hemos encontrado muchos obstáculos hasta al punto de querer rendirnos, pero con su apoyo, su amor, su dedicación y paciencia lograron que lo complicado se sintiera cada día menos; Gracias por todo familia.

Katherine Elizabeth y Yuliana Jackeline

Resumen

El presente tema de investigación emprende una variedad de ideas, es decir, cuando hablamos de una gestión de cobranzas dentro de una empresa E.I.R.L nos planteamos distintas perspectivas con el fin de mejorar su liquidez, esto, a razón de estrategias tendientes al control y eficiencia de una determinada compañía.

A su vez, la investigación tiene como objetivo elaborar propuestas de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez dentro de la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L, asimismo, analizar cómo va la liquidez en la compañía elegida para la elaboración de la tesis. Por otro lado, la técnica utilizada es cuantitativo de diseño no experimental, según su alcance Descriptivo-Propositivo.

La presente investigación tuvo como población y muestra a IX colaboradores y al gerente general de la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., la técnica que se utilizó fue la encuesta y análisis documental, su instrumento fue la escala de Likert y la guía documental.

Habiendo identificado el problema y realizado nuestro aporte práctico de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la gestión de cobranza incide mucho en la liquidez, ya que es una herramienta importante que ayudará a disminuir la morosidad de cuentas por cobrar e incrementar la velocidad con que estas se puedan convertir en dinero y que pueda permitir a la empresa pagar deudas y aumentar su capital.

Palabras Clave: Propuestas, Gestión, Cobranza, Liquidez, Morosidad.

Abstract

This research topic undertakes a variety of ideas, that is, when we speak about collection management within a company, Individual Limited Liability Company (E.I.R.L), we consider different perspectives in order to improve its liquidity, this based on strategies aimed at control and efficiency of certain Company.

In turn, the research aims to develop proposals for collection management to improve liquidity within the company Miguel Angel Service Station Individual Limited Liability Company (E.I.R.L), also analyze how liquidity is going in the chosen company for the preparation of the Thesis. On the other hand, the technique used is qualitative of non-experimental design, according to its Descriptive-Propositional scope..

The present research has as a population and shows IX collaborators and General Manager of the company Miguel Angel Individual Limited Liability Company (E.I.R.L), the technique that was used was the survey and documentary analysis, its instrument was the Likert scale and the documentary guide.

Having identify the problem and made our practical contribution according to the results obtained, it is concluded that collection management greatly affects liquidity, since it is an important tool that will help reduce the delinquency of accounts receivable and increase the speed with which these can be converted into money and that can allow the company to pay debts and increase its capital.

Keywords: Proposals, Management, Collection, Liquidity, Delinquency.

ÍNDICE

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
<i>A Nivel Internacional</i>	11
<i>A Nivel Nacional</i>	12
<i>A nivel Regional</i>	13
1.2. Antecedentes de Estudio.	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Objetivos.....	27
1.6.1 <i>Objetivo General</i>	27
1.6.2 <i>Objetivos específicos</i>	27
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variables y Operacionalización.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos.	37
2.6. Criterios éticos.	38
2.7. Criterios de Rigor científico	39
III. RESULTADOS.....	40
3.1. Resultados en tablas y figuras	40
3.2. Discusión de resultados	57
3.3. Aporte práctico.....	61

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra para el informe de investigación	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión de Cobranza.....	32
Tabla 3. Operacionalización de la variable	33
Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....	37
Tabla 5. Puntuación de los ítems en la escala de Likert.....	38
Tabla 6. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con una cartera de clientes morosos?.....	40
Tabla 7. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?	42
Tabla 8. ¿Considera que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad?.....	43
Tabla 9. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?.....	44
Tabla 10. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza	45
Tabla 11. ¿Las capacitaciones que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes? 46	
Tabla 12. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?	47
Tabla 13. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?	48
Tabla 14. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?	49
Tabla 15. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. son las correctas?	50

Tabla 16. Análisis Horizontal y Vertical del estado de situación financiera de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.	52
Tabla 17. Análisis Horizontal y Vertical del estado de Resultados de empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.	54
Tabla 18. Ratios de liquidez de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.	55
Tabla 19. Detalle del flujograma a aplicar.....	67
Tabla 20. <i>Cronograma de actividades de propuesta</i>	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con una cartera de clientes morosos?.....	41
Figura 2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?.....	42
Figura 3. ¿Considera que en la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad?.....	43
Figura 4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?	44
Figura 5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?	45
Figura 6. ¿Las capacitaciones que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes? 46	
Figura 7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?	47
Figura 8. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?	48
Figura 9. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?	49
Figura 10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. son las correctas?	50
Figura 11. Ratios de liquidez de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.	55
Figura 12. Organigrama de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.	63
Figura 13. Elementos del Proceso de Gestión de Cobranza.	66
Figura 14. Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas efectiva a aplicar	66
Figura 15. Cuadro de proceso de gestión de cobro	68
Figura 16. Plazo de información al gerente general	69
Figura 17. Plazos de Gestión de pago a proveedores con deuda.	70
Figura 18. Capitalización de préstamos personales.....	71

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

A Nivel Internacional

Revista Economía del Rosario (28 Junio 2019) de Ecuador , según el artículo en la revista nos muestra como *la liquidez* repercute de forma cierta en el crecimiento económico al ras de Latinoamérica en el mercado accionario, para ello hicieron una muestra con 11 países , donde se determinó que un buen uso de la liquidez en un mercado de acciones puede llegar a que incremente su capital, además nuevos emprendimientos de proyectos y la mejora de la economía, para ello se realizaron estudios mediante métodos de Momentos Generalizados (GMM) e indicadores de liquidez de Turnover , también nos resalta que si bien es cierto la liquidez es importante para el crecimiento económico, el no darle salida mediante nuevas inversiones se produciría una lentitud a dicho crecimiento.

Según la Revista Innova (30 Junio 2017) de Ecuador, en relación a *Gestión de Cobranza* nos indica como este país en sus dos últimos años ha logrado tener problemas en sus clientes con créditos, al momento de tener que cancelar sus cuotas, a raíz de esto surge intenciones de refinanciamientos para costear sus demoras de sus pagos dentro de medidas que se puedan manejar; Para ello realizaron modelos matemáticos como son los de Análisis Discriminante, Regresión Logística y un modelo no paramétrico siendo efectivas y logrando así un alivio en la diligencia de cobro de sus clientes morosos.

Nos enseña también que una regla empresarial es que la recuperación de créditos debe efectuarse sin afectar la relación con el cliente, por ello es crucial que la dirección de recaudo incluya un procedimiento de excelencia que permita emplear una buena práctica, para ello se necesita saber bien los aprietos de sus usuarios y que alternativas de solución brindarles.

Coface (05 de Julio de 2016) de China, en su revista nos habla sobre *El Impacto de la caída de los precios del petróleo*, y nos dice que la actividad en el sector de hidrocarburos está disminuyendo por los efectos del descenso de los precios del petróleo, que están sintiendo los países exportadores de dicha actividad, enfrentándose a una alta probabilidad de riesgo de *liquidez*, a raíz de la desvalorización de sus divisas y colapso del valor de las materias primas.

La fluidez de una sociedad es imprescindible ya que mediante este indicador dicha entidad va poder respetar sus compromisos con sus trabajadores, abastecedores, etc., y a la vez podrá complacer las exigencias de sus compradores.

A Nivel Nacional

Según El Comercio (19 Junio de 2019) de Lima, en relación a las *mejoras en proceso de cobranza*, nos detalla que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), ha propuesto mejorar la forma de gestión de cobranza de la deuda previsional con la finalidad de recuperar los aportes de incumplimientos de pago al Sistema Privado de Pensiones, para ello nos indica que desean establecer estrategias de cobranza, como tener una base de datos de los empleadores, así mismo plantean un único plazo para que la AFP pueda hacer una demanda judicial, ya que actualmente existen diferentes plazos para demandar al deudor. Con lo propuesto se espera que los plazos se unifiquen para predisponer el uso de expedientes judiciales en función a la considerable magnitud de deuda, con el fin de evitar su desintegración.

Aunado a ello, la revista Economía (06 Abril 2020) en su artículo *Emprendedores ¿Cómo adaptarse a la crisis y no morir en el intento?*, nos habla de *la liquidez y gestión de cobranza* dando a entender de cuán importante es, ya que este indicador sirve para ejecutar con sus deberes a corto plazo; debido a esta pandemia del COVID-19 muchos negocios de diferentes sectores se están viendo afectados al

ver decrecer su liquidez y como consecuencia esto les incapacita pagar sus salarios de sus trabajadores , y cumplir con sus proveedores , para ello el director de emprender UP menciona algunas recomendaciones para que se pueda sobrellevar esta crisis , y en una de ellas nos indica que deben revisar sus cargos identificando a los usuarios que están atrasados con sus pagos para tratar de recuperar liquidez y revisar sus normas de cobranza, ser hábil en ese sentido para llegar a la meta de generar ingresos mediante cobros.

También Gestión (12 mayo 2019) en su artículo nos habla sobre *riesgo de liquidez en empresas peruanas* donde nos dice que es elevado pero que está mejorando cada año ,y señala que el riesgo de una buena fluidez de las empresas peruanas tuvo una mejora en la culminación al año 2018, dicha mejora refleja en un aumento de efectivo, esto sirvió para que algunas compañías se desligara del riesgo del financiamiento externo , y por ende lograr un flujo de efectivo libre y un bajo riesgo de liquidez lo que ayudó a cubrir sus deudas a corto plazo, gastos operativos, gastos remunerativos y otros hasta mediados del 2020 .

Si bien es cierto hubo una mejora aún hay entidades como las mineras, pesqueras y agrícolas que les falta mejorar sus políticas de cobros y así lograr tener buena liquidez y minorar el riesgo de financiamiento externo para así poder aumentar su capitalización.

A nivel Regional

Gestión (31 Agosto 2016) en relación a *cobranzas*, según su información indica que en Piura, en la ciudad blanca y en la ciudad de la amistad tiene mayor probabilidad de una evolución en el sector de cobros, la cual muestran un 25.49%, 15.99% y 12.44% de recuperación en cuanto se refiere a carteras castigadas, esto se debe a las siguientes causas como son el tipo y primacía del crédito y en especial el término del pago ; Según Kobsa indica que para la banca su morosidad es menos que el de las cajas municipales, y se debe que para brindar un préstamo se tiene que cumplir ciertos requisitos entre ellos está el tener ingresos estables y financiamiento de bajos montos,

como efecto el papeleo de sus cobranzas resulto ser óptima por lo que el promedio de pagos por parte de los clientes se da justamente en deudas de bajo monto.

Es allí donde radica la importancia de tener una buena administración de cobros para así generar un buen flujo de caja de forma rápida, importante para cumplir con obligaciones.

La República (03 Diciembre 2015) de Chiclayo, nos habla de la liquidez a través de la amnistía tributaria sabiendo que es un instrumento factible que usan en los entes de tributación, siendo un elemento mal manejado ya que premia al mal contribuyente, con la amnistía se permite ingresos que genera beneficiarse a los contribuyentes morosos y para las personas naturales o empresas que son buenos contribuyente pues podrías obtener un 10% de descuento de la deuda, donde generarías liquidez inmediata.

A nivel Institucional

La compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., identificada con RUC N.º 20601359015, se encuentra ubicada en el Distrito de Olmos, actualmente se centra a la venta de combustible para vehículos automotores en comercios especializados, asimismo, la entidad ha tomado como principal objetivo elaborar propuestas de gestión de cobranzas para el fortalecimiento de la liquidez de la sociedad en mención pues a finales del año 2018, mencionada entidad logra un aumento de su cartera de clientes y dentro de ello empieza a otorgar créditos de combustible a empresas constructoras, sin embargo, al no contar con contratos adhesivos con los clientes ha generado cobros pendientes, viéndose afectada la liquidez de la empresa, ocasionando una deficiencia en cuanto al cumplimiento de sus pagos con terceros.

1.2. Antecedentes de Estudio.

Internacional

Los autores Barco y Douglas (2019) de Ecuador, a través de la pesquisa nos habla de *Estrategias de Gestión de Cobranza para mejorar la liquidez*, donde su objetivo principal fue diseñar estrategias de gestión de cobranza, la empresa Carbones y Mar Marcarbo S.A, presenta deficiencias al realizar sus cobros debido que el personal encargado de dicha función son los mismos vendedores; lo cual afecta a la empresa porque el personal no sabe cuándo hacer los cobros en los plazos establecidos, ya que no cuentan con políticas de cobranza.

Asimismo, la mencionada entidad está de acuerdo con la implementación de estrategias porque podrá desarrollar una mejor cobranza con sus clientes, recuperar carteras vencidas y evitar el aumento de dinero vencido, por lo consiguiente lo propuesto propiciará eficientemente su gestión de cobranza fortaleciendo la parte administrativa que hará que genere liquidez a la empresa. Por otro lado, el tipo de investigación fue descriptivo.

No obstante, Ramírez (2016) de Ecuador, detalla en su libro *de Crédito y Cobranza*, que se estableció trazar un plan piloto de crédito-cobranza con el fin de perfeccionar la gestión de la compañía. Además, el tipo de investigación fue explicativa, bibliográfica, descriptiva y aplicada, teniendo como población y muestra a los directivos, empleados y clientes de la empresa, mediante las técnicas de entrevistas y encuestas, seguido de las guías de entrevista y cuestionarios, concluyendo que debido a los métodos plasmados se pudo obtener información eficiente, que demuestre las variables de estudio y la autenticidad de la investigación.

Como conclusión, la contabilidad y las finanzas llevan una amplia relación, los mismos que van a cumplir el rol de brindar información a cada empresa que sea confiable, eficiente, real y oportuna; permitiendo colaborar con una excelente administración, y una distribución apropiada para cumplir los objetivos.

Asimismo, Hurtado (2017) de Ecuador en su investigación referida al “*Análisis a las cuentas por cobrar del Comercial Almacenes el Costo*” tuvo como objetivo planificar agendas dirigidas a los créditos y a los cobros para un seguimiento y reposición de las cuentas por cobrar de dicha empresa estudiada, para ello su investigación utilizada fue el no experimental con diseño transaccional - descriptivo. Esta investigación utilizó la técnica e instrumentos de la entrevista dirigida al gerente, y la encuesta a un promedio de 85 clientes. Tomando este tipo de metodología se llegó a detectar que en el área de almacén no existe un eficiente control de las cuentas por cobrar a clientes. Entre las conclusiones se evidenció que, al no disponer de un sistema de control en cobranza, podría entorpecer la fluidez del efectivo de la sociedad, por ello se gestionaría principios de crédito y cobranza con el fin de corregir el problema detectado.

Nacional

Campodónico y Arévalo (2019) de Tarapoto, en relación a su investigación *Gestión de Cobranza y liquidez*, nos dice que el incumplimiento de la gestión de cobranza es por la descoordinación y el desconocimiento en cuanto a las actividades que tienen que desarrollar los colaboradores de dicha entidad, evidenciando la falta de emisión de notificación de aviso o llamadas para la prevención de próximos vencimientos de cuotas, así mismo la presentada investigación se hizo con la finalidad de hacer propuestas positivas para la entidad ya que está haciendo afectada de manera considerable la liquidez de la empresa por una inadecuada gestión de cobranzas. Por otro lado, su tipo de investigación fue descriptivo-aplicativo y de diseño no experimental.

Domínguez y Esteban (2017) de Lima, en su material de investigación nos habla de las *Cuentas por Cobrar y la Liquidez*, tuvo como objetivo general establecer procedimientos de administración financiera de las cuentas por cobrar de la compañía, además, utilizó la investigación documental, tipo descriptivo no experimental, teniendo

como población y muestra a los colaboradores de la empresa, comprendiendo el área de contabilidad, administración y finanzas, para ello, se utilizó la encuesta. Aunado a ello, se propuso perfeccionar la gestión financiera de cuentas por cobrar, actualizando constantemente al personal, que a su vez determinarán políticas, definiendo funciones y procedimientos.

Según lo señalado por los autores, la gestión financiera en cuentas por cobrar es un proceso fundamental en las finanzas empresariales, ya que estas dependen que la compañía presente una fluidez relativamente suficiente que haga frente a sus deberes. Por consiguiente, implementar políticas de gestión es vital ya que evitaremos riesgos de liquidez o más aún acercarse al riesgo de una posible pérdida o quiebra de la empresa.

Sebastian (2016) de Trujillo, a través de su pesquisa *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para liquidez*, tuvo como objetivo general mejorar el plan de gestión de cobranza que permitirá incrementar efectivo a la entidad, su tipo de investigación fue descriptivo-aplicativo, dando a conocer que la compañía si cuenta con políticas de gestión de cobranza pero que no existe funcionarios a cargo para gestionar los créditos y cobranzas en la entidad, por lo que dicha entidad no le permite obtener liquidez necesaria, ante lo mencionado la autora propone ejecutar correctamente las políticas de crédito y cobranza, la constante capacitación al personal encargado de la cartera de clientes, comunicación al personal encargado a la cobranza dándoles la confianza de tomar decisiones oportuna pero con información brindada, puesto que si la empresa lo pone en práctica podrán ir dándose cuenta que la liquidez de su empresa puede ir mejorando favorablemente.

Regional

Según Flores (2018) de Chiclayo, quien en su indagación tocó el tema de *Estrategias de cobranza para disminuir la Morosidad en La Empresa Electro Norte S.A* buscó proponer tácticas de cobranza para reducir los retrasos de pagos en dicha empresa, utilizando el tipo de investigación descriptivo-propositivo, no experimental; Su población y muestra fue conformada por 19 colaboradores, su recolección de evidencias fue gracias a los instrumentos de entrevista, cuestionario y guía de análisis documental, concluyendo que, para reducir la morosidad se debe fortificar las estrategias de cobranza ya encontradas en la entidad, controlar bien el manejo de las carteras vencidas, brindar conferencias a los clientes, y proponer nuevas pericias de cobranza con la finalidad que la compañía en el futuro disminuya su morosidad.

Del mismo modo, Galán (2018) de Chiclayo, sostiene en su investigación *“Proponer un sistema de Costos ABC para mejorar la liquidez en la Empresa Constructora Arcaes S.A.C.”*, donde su objetivo radica en detallar como la proposición de una técnica de costos incrementa la liquidez de la empresa en estudio, su tipo de investigación fue descriptiva-aplicada, no experimental, cuantitativa, utilizando la técnica de entrevista, concluyendo que en la empresa no estuvo llevando correctamente el sistema de costos que manejaban así como tampoco evaluaban los ratios de liquidez lo cual conllevaba a una congelación en el aumento de liquidez. A modo de conclusión, para evitar esta deficiencia en la empresa se propone implementar un sistema de costos ABC, examinar los indicadores de liquidez, pues esto serviría para remediar el problema que viene afectando a la entidad.

Por último, Herrera (2017) de Chiclayo, en su tesis nos habla sobre *Estrategias de Cobranzas y la Incidencia en la liquidez de la Institución Educativa Girasoles School*, su objetivo principal fue decretar el influjo de las maniobras de recuperación en el efectivo de esta empresa educativa para ello con esta indagación se busca cambiar las políticas de cobranzas e implantar nuevas tácticas para mejorar la liquidez

que es su principal problema. Esta pesquisa llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental, tomando de muestra a un grupo de colaboradores de la empresa, utilizando las técnicas de entrevista, encuesta y de análisis documental, concluyendo que la empresa no logra recuperar su cartera vencida porque dichas estrategias que son aplicadas no les genera buenos resultados como consecuencia a esta preocupación la morosidad no disminuye, llegando a afectar la liquidez de la organización y la no efectividad de sus exigencias próximas.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

El diagnóstico e investigación de las dos variables fue realizado a través de los diferentes autores que con su opinión de los siguientes temas muestran solidez a la presente investigación.

1.3.1. Gestión de Cobranza

1.3.1.1 Definición de Gestión.

Andrade (1996), afirma que es “la unión de normas, instrucciones y técnicas ejecutivos que se establecen en la eficacia de una diligencia empresarial para obtener los objetivos previstos” (p.282).

Asimismo, esta gestión se basa en un proceso en que su determinación siempre ha de buscar una razón objetiva, que pueda entenderse como una acción fehaciente dentro del ámbito empresarial, y así poder llegar a obtener una meta que se había trazado.

1.3.1.2 Definición de Cobranza.

Según Morales y Morales (2014), es el acto de ejecutar y realizar el recaudo del efectivo correspondiente al desarrollo de una actividad a favor de la empresa, también nos dice que es dirigir e inspeccionar la lista de clientes afianzando una notable atracción de demandas o recursos ya sea dinero, bienes, etc. (p.99).

1.3.1.3 Definición de Gestión de Cobranza.

Para C.A. Credifinanciera (2017), lo señala como una labor cuyo fin es la reanimación de la relación comercial con el cliente, pretendiendo que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas que ofrece el ente.

Además, Barreto (2011) indica que radica en el progreso de diferentes maniobras para obtener el recaudo del adeudo; para que ello funcione se debe tener en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno con el cliente esto permite tener información para que sea administrada y encauzada y así la gestión sea efectiva al momento que se promueva.

1.3.1.4 Importancia de la Cobranza.

Morales y Morales (2014) orienta que es sustancial porque los retrasos de esta por parte de las empresas pueden llevar a tener problemas financieros y este tener problemas de liquidez llevando así a un caso extremo, a la quiebra del negocio; hay que predominar también que una empresa eficiente en el logro de sus cobros al crédito logra una buena productividad de su negocio y por ende el éxito empresarial. (p.144).

1.3.1.5 Tipos de Cobranza

Morales y Morales (2014) indica los siguientes (pag. 152-153).

1) Cobranza normal.

Se da mediante formas habituales de reembolso, entre lo más usado se detecta la edición del comprobante al instante que se recibe el abono habitual, con lo cual el cliente se va actualizando de cambios de su crédito.

2) Cobranza preventiva.

La cobranza preventiva se usa recordatorios de las fechas de créditos con vencimientos recientes o próximos a vencer a los usuarios, ya sea por medio telefónico, correo personal, o haciéndoles una visita personal.

Cabe precisar que el primer paso es mediante llamada telefónica al cliente, y en segundo caso se recurre a una visita cuando no se pudo contactar al cliente.

3) Cobranza administrativa.

Se basa en el portafolio de consumidores que están aún por vencer y que no ha tenido ninguna gestión anteriormente.

Para esta ocasión la cobranza se realiza de forma telefónica. La agenda de clientes debe ser fraccionada y de preferencia para luego ser asignada al área y al gestor de cobranza.

Se recomienda dar un seguimiento adecuado, fijando fechas, cartas de avisos, reportes, con el objetivo de obtener compromiso de pagos por parte de los clientes.

4) Cobranza domiciliaria.

La cobranza domiciliaria no es más que la visita que se hace al cliente cuando este se encuentra en una “cuenta morosa”; esta cobranza es atendida por el encargado de cobranza y se realiza de acuerdo al nivel de la deuda, por lo que se cataloga de la siguiente forma:

- a) Se cobra toda la cuota vencida de forma efectiva.
- b) Se realiza convenio con el cliente, donde se recibe una cancelación del 50% del total de su deuda morosa y se realiza un compromiso de pago donde se fije la diferencia.
- c) Recuperación de efectivo retrasado.

5) Cobranza extrajudicial.

Se efectúa a toda la cuenta vencida del cliente, donde anteriormente se gestionó la cobranza y no se tuvo resultados positivos.

Para este caso la cobranza se lleva de la siguiente manera: Se verifica la existencia del cliente, su ubicación, y por último el contacto con el deudor y logra un acuerdo en el pago.

6) Cobranza prejudicial.

Este tipo de cobranza se basa en que la entidad afectada por el deudor decide optar por los servicios de alguna institución dedicada a este tipo de trabajo. A través de esta entidad la empresa afectada busca convencer a su cliente moroso a que cumpla con su obligación que tiene para con ella.

7) Cobranza judicial.

En este tipo de cobranza el demandante procede a reclamar al deudor con sus obligaciones crediticias mediante títulos valores que constituían las garantías, es por ello que el afectado emprende el trámite de manera judicial para que a raíz de un dictamen se pueda recuperar el saldo de deuda que tenía el cliente moroso.

1.3.1.7 Fases de la Cobranza

a) Prevención: Para Morales y Morales (2014) Son las gestiones que se realizan a fin de evitar el incumplimiento de desembolso de un cliente, acortar la inseguridad de aplazo; actuar de manera positiva en caso de que un cliente no pague su deuda, por ejemplo, puede ser mediante acciones legales, o un área especializadas en recuperar carteras vencidas. (p. 146).

b) Cobranza: Según Morales y Morales (2014) se refiere a maniobras orientadas a rescatar deudas en prematuras instancias de mora, teniendo en claro que la empresa aún desea conservar una relación de negocio con el cliente de manera rentable. (p. 146).

c) *Recuperación:* Dicho por Morales y Morales (2014) Son acciones encaminadas a recuperar los pagos atrasados de los adquirentes que ya son morosos regular tiempo, posiblemente la empresa al no tener la seguridad de que su cliente no cumplirá con la deuda generada, ya no querrá conservar su relación de negocio. (p.146).

d) *Extinción:* Según Morales y Morales (2014), son procedimientos y registros contables de las deudas saldadas. (p.146).

1.3.1.8 Políticas de Cobranza

Según Morales y Morales (2014) son los métodos que una entidad decide llevar para recaudar los préstamos que brinda a sus usuarios. De acuerdo al propósito que busca una compañía, será el ámbito para implantar las políticas de contabilidad. Por instancia, si la meta fundamental es el pronto recaudo de las cuentas pendientes, se utilizarán procedimientos rigurosos, esto podría resultar ser muy costoso y a la vez generar una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes. Si, por otra parte, la empresa tiene como objetivo tener prestigio de aceptación entre los clientes, la empresa debe establecer políticas amables y delicadas, que puede llevar a una cobranza pausada. Lo recomendable es que estas políticas se estudien de acuerdo con las limitaciones y necesidades de la compañía, y de la orientación en que se desarrollan sus actividades (p.164-166.)

- ***Elementos:***

Condiciones de venta

Cuando una entidad decide brindar un crédito exige tener presente las condiciones de venta como son: fecha de pago, descuentos, plazo, lugar donde se realizará el abono, tasa de interés, etc.

Plazos de cobro

En este caso se entiende como plazo de cobro al momento en cuanto el acreedor determina una tolerancia de tiempo después de la fecha vencida del crédito para iniciar el proceso de gestión de cobro y recuperar la cuenta morosa.

1.3.2. Liquidez

Definición de Liquidez

El autor Rubio (2005), Señala que está involucra activos que puedan transformarse en efectivo de tal manera que, en el ámbito empresarial, las entidades puedan solventar sus compromisos a diminuto plazo.

Importancia de la Liquidez

Escudero (2006). Es importante e imprescindible para el progreso económico de una persona o una organización, puesto que a las personas le hará cubrir sus necesidades y a las entidades le brindará la disposición de cubrir cuentas pendientes u obligaciones.

Ratios de Liquidez

En los siguientes indicadores, Malagón, Galán y Pontón (2007) nos menciona lo siguiente:

Capital de trabajo: Se les denomina a los activos corrientes para la disponibilidad del efectivo para solventar sus compromisos a un lapso corto.

$$\text{Capital de trabajo} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Razón Corriente: Señala la eficacia de la empresa para proveer sus responsabilidades a un corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Ácida: Mediante esta ratio veremos la efectividad de la empresa para ser frente a sus obligaciones a corto plazo, sin considerar la venta de sus inventarios.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Liquidez Inmediata: Son responsabilidades presupuestarias que se van a solventar con el dinero que tiene la empresa en ese instante, si el grado del producto es mayor pues su riesgo financiero será menor para la entidad.

$$\text{Liquidez inmediata} = \frac{\text{Efectivo y Equiv. de Efect.}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera la inclusión de una gestión de cobranza logrará mejorar la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E. I. R. L?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Se tuvo como finalidad, fijar a través de una gestión de cobranza, una solución a los distintos déficits que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L presenta ante sus clientes, lo cual uno de ellos es en la puntualidad de los pagos, que muchas veces suelen demorar y en otras incumplirse a falta de liquidez, este tipo de soluciones se pueden incluir en las diferentes empresas que existen en nuestro país.

Por otra parte, se determinó que, con esta investigación, se resolverá el déficit de las empresas al momento de realizar sus cobros, pues, mediante este trabajo se logró establecer ciertas conductas que permitió tanto a la empresa como al cliente encontrar una solución a sus conflictos. Por último, debemos tener en cuenta que, actualmente la empresa en mención no cuenta con una oficina que, se encargue de realizar los trámites de cobranzas, entonces, se debe incluir que la labor que deben realizar los trabajadores debe ser recuperar la cartera vencida.

Perspectiva Teórica

Los elementos teóricos plasmados en la presente investigación nos permitieron tener una visión respecto a la liquidez, teniendo como base su funcionamiento y su importancia, asimismo, como ejemplificación tuvimos a la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L a la que se ha basado la investigación, con el fin de brindar soluciones a través de la gestión de cobranza, y por ende mejorar su competitividad en el mercado.

Perspectiva Metodológica

Con respecto a este ítem, mantiene un lineamiento básico de la metodología de la investigación científica, y en adelante el manejo de una propuesta que debe ser sometida a validez y confiabilidad, a fin de perfeccionar a través de la gestión de cobranzas la liquidez de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L, por otro lado, servirá de referencia para otras investigaciones que deseen profundizar más en el tema.

Perspectiva Práctica

Su finalidad es de brindar recursos ante la deficiente labor que la compañía presenta en cuanto a la liquidez por falta de gestión de cobranza, recurso que puede constituirse en las diversas empresas que existen en nuestro país. Asimismo, si nos trasladamos a la realidad, nos damos cuenta que las empresas no cuentan con personal eficiente, que les permita entablar una comunicación eficaz con los clientes, dando como consecuencia que la relación se torne áspera y hostil, además, emprender un proceso de implementación de gestión de cobranza, donde un personal capacitado pueda realizar los cobros, y que, por fin, se tenga la lectura objetiva de los reportes financieros.

1.6. Objetivos.

1.6.1 Objetivo General

Elaborar propuestas de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

1.6.2 Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.
- b) Analizar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.
- c) Diseñar propuesta de gestión de cobranzas para así mejorar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 *Enfoque de investigación*

Según su enfoque fue Cuantitativo, porque se buscó analizar los resultados de manera estadística donde justifico la validez de las conclusiones.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo se basa en una recolección de herramientas sean estas estadísticas, informáticas, numéricas cuyo propósito es probar aquellas hipótesis que generaron la investigación del problema.

2.1.2 *Diseño de Investigación*

Se desarrolló con un tipo de diseño No experimental porque se buscó estudiar las variables sin realizar ninguna modificación.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Este diseño es aquella en la que hace el estudio de las variables de una investigación sin realizar ninguna manipulación. Para llevar a cabo dicha investigación, los responsables observan los fenómenos a estudiar en su estado natural para posteriormente obtener datos de sus problemas y luego analizarlos.

- **Según su alcance:**

En esta investigación se decidió por un nivel Descriptivo-Propositivo; Descriptivo porque solo busca como su nombre dice describir en su forma natural a las variables y propositivo porque se busca dar propuestas de mejora para la empresa en estudio.

Citando a Hernández (2014) “La investigación descriptiva presenta un buen alcance pues solo se describe los fragmentos indispensables de las variables de estudio” (p. 74).

También Arias (2016) nos redacta que una investigación descriptiva conlleva la personificación de un acontecimiento, rareza, individuo, etc. con el único fin de conocer su conducta y su forma.

Citando al autor Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) dice que la investigación es propositiva porque busca recomendar propuestas en base especulativo científico para dar respuesta a un determinado dilema de investigación.

Ge – Estados Financieros

01 – Nivel de Gestión de Cobranza antes de la Liquidez

X – Gestión de Cobranza

02 – Nivel de Gestión de Cobranza después de la Liquidez

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

Sampieri, Fernández y Baptista (2010) lo definen “como la agrupación de todos los casos que conforman con una sucesión de especificaciones”, asimismo definen a la muestra como “propia de un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de componentes que pertenecen a ese grupo definido en sus características al que llamamos población” (p.174-175).

Al respecto Hernández (2001) indica es un grupo de elementos que comparten particularidades y de ella se recoge información para un determinado estudio.

La población para este trabajo de investigación estuvo conformada por el Gerente general y nueve colaboradores de la compañía en estudio, donde dentro de ellos hemos considerado a tres personales temporales como son Practicantes pre profesionales.

2.2.2 Muestra

Los autores Vázquez, Rejane, Mogollón, Fernández, Delgado, Vargas (2006) “Define a muestra un conjunto de información obtenida en función de la calidad y la cantidad”.

También citando a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) Habla que es un fragmento de elementos separados de la población que requiere ser seleccionada.

Por lo tanto, la muestra que se tomó para dicha Investigación fue conformado por Gerencia General, Contador externo, Asistente Administrativo, personal abastecedor y personal temporal como son los practicantes pre profesionales.

Tabla 1. *Muestra para el informe de investigación*

Cargo	N°
Gerente General	1
Contador externo	1
Asistente administrativo y contable	3
Personal Temporal (Practicantes pre profesionales)	3
Personal abastecedor	2
Total	10

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Muestreo

Según el autor Hervás (2004) refiere que: “Es una manera de investigación científica en que estudia un trozo de la población llamada muestra, con el objeto de concluir con respecto a toda la población”.

Para este desarrollo se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

2.3. Variables y Operacionalización.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión de Cobranza

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
Gestión de Cobranza	La Gestión de Cobranza radica en el progreso de actividades y diferentes maniobras para alcanzar el cobro de deudas; Para que esta gestión sea efectiva se debe tener en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno con el cliente esto permite tener información para que sea administrada y encauzada y así la gestión sea efectiva al momento que se promueva. Barreto (2011)	Esta variable es de suma importancia, ya que nos permitirá hallar la forma de organización que tendrá la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.; Lambayeque 2019, con el fin de generar un eficiente método de cobranza; asimismo para recoger información acerca de la gestión se aplicará el instrumento del cuestionario conformada por 10 preguntas dirigidas al Gerente General, al Contador Externo y al asistente administrativo.	Prevención	Nivel de morosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L cuenta con una cartera de clientes morosos? 2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas? 3. ¿Considera que en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad? 4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva? 5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza? 	La técnica es la encuesta (escala de Likert), a través del cuestionario
			Cobranza	Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Las capacitaciones que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes? 	
				Recuperación	Tipos de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar? 8. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos? 9. ¿La Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?
			Extinción	Cuentas pendientes	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L son las correctas? 	

Tabla 3. Operacionalización de la variable

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Liquidez	La liquidez involucra activos que puedan transformar en efectivo de tal manera que, en el ámbito empresarial, las entidades puedan solventar sus obligaciones a corto plazo. Rubio (2005)	Esta variable indica la forma en que se manejan las diversas empresas en cuanto su organización para minimizar el costo y el riesgo; asimismo el instrumento medirá la variable dependiente Liquidez a la guía documental a través del cálculo de los ratios de la Liquidez y el análisis horizontal y vertical de los estados financieros del año 2018 y 2019	Análisis financiero Ratios financieros	Análisis Vertical Análisis Horizontal Razón o Liquidez Corriente Prueba Ácida Liquidez inmediata	Análisis documental/ Ficha documental

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Yuni y Urbano (2006) nos da entender que la Técnica son procedimientos que se pueden aplicar para diferentes actividades de una manera estandarizada.

Las técnicas utilizadas fue la técnica de Encuesta mediante la escala de Likert y Análisis Documental.

2.4.1.1 Encuesta

Según Huamán (2005) La encuesta es un procedimiento utilizado en la investigación científica, se basa en el recogimiento de datos de un grupo de individuos que se toma como muestra, donde ciertas opiniones sirven de mucha ayuda para el responsable a investigar. La encuesta utiliza como instrumento al cuestionario, que no es más que una relación de preguntas y con las respuestas servirán para un fin determinado.

La técnica de la encuesta utilizada en la investigación fue dirigida al Gerente General y a los nueve colaboradores que aportan al crecimiento de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L, dentro de estos colaboradores también apoyaron con el cuestionario los tres practicantes temporales que la empresa tiene a cargo con el fin de obtener información actualizada de la empresa en mención.

2.4.1.2 Análisis documental

Martos, Bermejo y Muñoz (2005) Define al análisis documental como un proceso de lectura, de síntesis y representación de un texto.

Para el presente informe de investigación se tomó como ejemplar de análisis documental a los estados financieros de la empresa mencionada en el párrafo anterior de los años 2018 y 2019 lo cual se evaluó mediante el análisis horizontal y vertical y

además los indicadores de Liquidez, que sirvió para medir en qué grado se encuentra la liquidez de la empresa y así poder brindar propuestas de mejora.

2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Según Fidias (2006), son complementos que se emplean en la investigación y serán utilizados para una buena recolección de datos.

Los instrumentos utilizados en dicha investigación fue el cuestionario mediante la escala de Likert y la guía documental.

2.4.2.1 Escala de Likert:

Malhotra N. K. (2004) Indica que se llama así gracias a su inventor Rensis Likert, es una escala de medición utilizado por los investigadores donde su principal objetivo es llegar a evaluar los resultados que indican acuerdo y desacuerdos de conductas y criterios de las personas encuestadas.

El instrumento utilizado fue el cuestionario que llegó a contener 10 preguntas realizadas según escala ordinal de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

2.4.2.2 Guía documental:

Se tomó en cuenta documentos generados por la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L como son los estados financieros del año 2018 y 2019 para su estudio y evaluación de la variable dependiente.

2.4.3 Validación del Instrumento.

Salkind (1999) Es un instrumento que se debe interpretar dentro del contexto que se está utilizando de prueba para la investigación.

También Hernández, Fernández, y Baptista, (2017) indica que la validación del instrumento es un tipo de dispositivo en el cual mide la variable en estudio mediante evidencias tomadas de la validez del contenido.

Es por ello que el informe de investigación se validó por dos expertos en la materia y que garantizó su aplicación en la recolección de datos estadísticos con la validación de la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado.

2.4.4 Confiabilidad del Instrumento.

El autor Malhotra (2004) se refiere a la proporción que varía sistemáticamente en una escala, así mismo también se refiere al grado de escala que puede producir resultados consistentes si se realiza mediciones repetidas.

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) también indica que la confiabilidad de un instrumento da un grado de valor de seguridad y confianza a los instrumentos utilizados en el estudio de una investigación debido a su solidez.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante una explicación teórica ya que se utilizó la técnica de la encuesta y además se reforzó mediante la guía documental. Cabe precisar que para determinar la fiabilidad de la encuesta se empleó el método de Alfa de Cronbach y que se aplicará después el análisis e interpretación respectiva a los resultados obtenidos por los encuestados.

Tabla 4. *Estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.747	10

Fuente: Programa SPSS 22.0

Apreciamos según la tabla número cuatro que el coeficiente de “Alfa de Cronbach” es de 0.747. Entonces podemos asegurar a un 75% que fue un instrumento fiable.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para el determinado proyecto el sistema de estudio de datos que se llegó a emplear fue el descriptivo - propositivo ya que las variables en estudio como son la gestión de cobranza y liquidez fueron descritas en su forma natural y a la vez se brindó propuestas para brindar solución al problema suscitado.

2.5.1. *Elaboración de la encuesta*

Se optó por la elaboración de 10 preguntas derivadas de la variable independiente, y para llegar a sus resultados se llevó a cabo los cinco niveles según Escala de Likert, la cual mostramos a continuación:

Tabla 5. Puntuación de los ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
5	Siempre	S
4	Casi Siempre	CS
3	A Veces	AV
2	Casi Nunca	CN
1	Nunca	N

Fuente: Programa SPSS 22.0

2.6. Criterios éticos.

- **Responsabilidad:**

Los responsables de la investigación llegaron a respetar la identidad, veracidad y los derechos del autor de otros informes tomados como soporte para el cumplimiento del siguiente informe de investigación.

- **Confidencialidad:**

Los investigadores mantuvieron reservada la información recopilada de la entidad en estudio, así como la información que brindaron los colaboradores.

- **Veracidad de la información:**

La información obtenida mediante los instrumentos de recolección de datos se recopiló sin que los responsables u otras personas influyeran en la veracidad de sus respuestas al momento de emplear el cuestionario llegando a obtener así información precisa.

- **Respetar la identidad:**

En este informe de investigación se mantuvo oculto las identidades de los colaboradores que brindaron su apoyo en la realización de dicha indagación.

2.7. Criterios de Rigor científico

El instrumento se validó por dos expertos en la materia donde se garantizó su aplicación para la recolección de datos estadísticos.

Además, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se respetó las normas internacionales de redacción.
- Demostraron confianza en los resultados mediante la validación de sus instrumentos.
- Hicieron buen uso de sus técnicas e instrumentos generando así mucha credibilidad en sus evidencias.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

A. *Diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.*

El desarrollo de este inicial objetivo se optó por la Técnica de la encuesta de acuerdo a las dimensiones que se detallan en la tabla de operacionalización, con el fin de medir como se encuentra el manejo de la cobranza de la sociedad en mención.

Resultado de la Encuesta:

Se aplicó la encuesta al Gerente General y a los nueve colaboradores con un total de 10 preguntas.

Tabla 6. *¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con una cartera de clientes morosos?*

Opinión 1	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	20%
A veces	2	20%
Casi Siempre	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

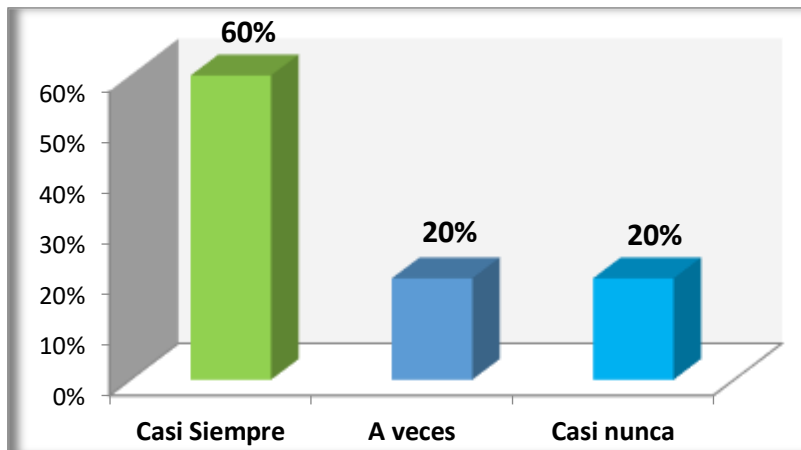


Figura 1. ¿La empresa Estación de Servicios Migue Ángel E.I.R.L. cuenta con una cartera de clientes morosos?

Estudio y apreciación:

Según el resultado que arrojó la primera pregunta de la encuesta a los colaboradores, sostuvo que la Empresa Estación de Servicio Miguel Ángel EIRL casi siempre cuentan con consumidores que no cumplen con sus pagos. La muestra de este resultado nos da entender que la empresa en mención genera mayor venta al crédito y que estas no son pagadas en su momento.

Tabla 7. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?

Opinión 2	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	50%
Casi siempre	3	30%
Casi nunca	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

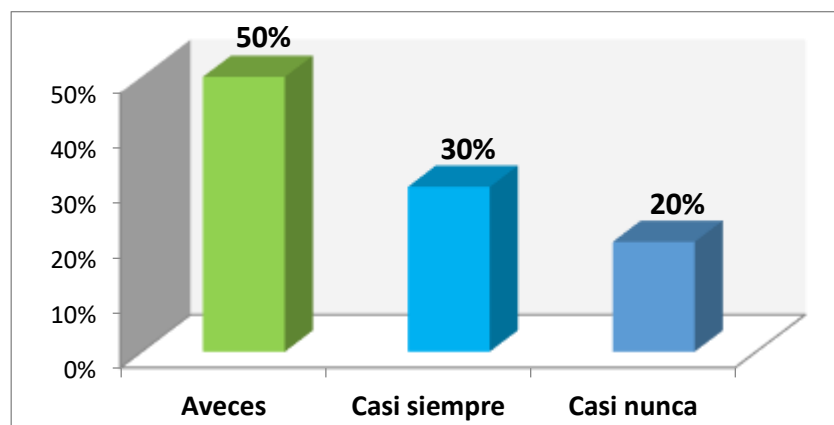


Figura 2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?

Estudio y apreciación:

Podemos descifrar mediante este resultado según el porcentaje de encuestados que la empresa en estudio muy pocas veces toma labores adecuadas para poder prevenir una cartera de clientes morosos, lo cual es un problema para la empresa ya que al no tener medidas de prevención podría afectar la liquidez y por ende problemas con los proveedores.

Tabla 8. ¿Considera que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad?

Opinión 3	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	80%
Casi Nunca	1	10%
Casi Siempre	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

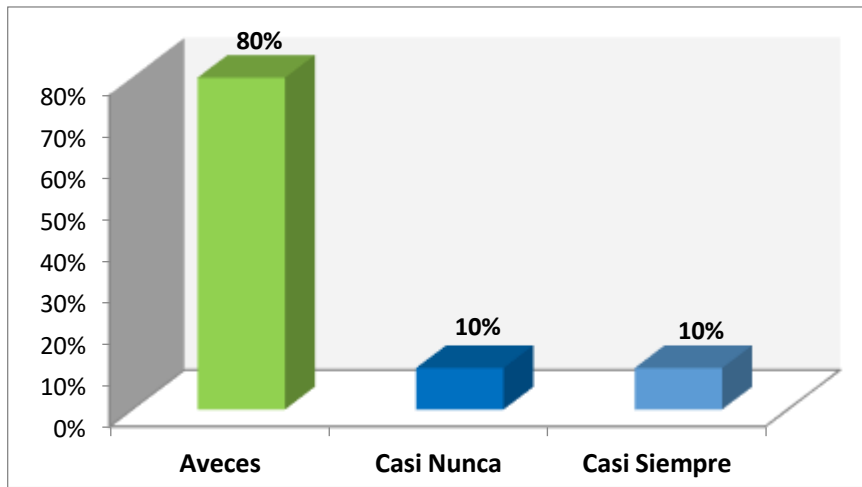


Figura 3. ¿Considera que en la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad?

Estudio y apreciación:

Observando el desenlace que arrojó el sondeo según los porcentajes arrojados se analiza que mayormente la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. están poco prestos a enfrentar un escalón crecido clientes mal pagadores por si decirlo, dando a entender que la empresa es lenta en preparar a sus trabajadores encargados de gestionar los cobros.

Tabla 9. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?

Opinión 4	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	5	50%
A veces	3	30%
Casi Siempre	2	20%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

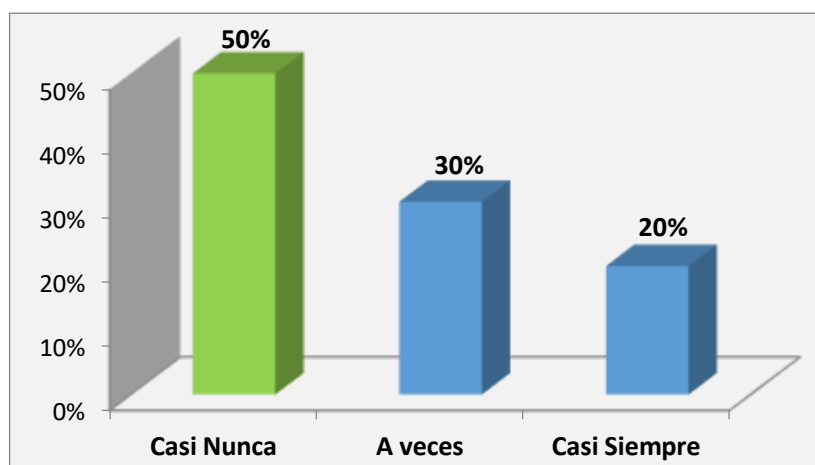


Figura 4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?

Estudio y apreciación:

El producto de la pregunta de esta encuesta nos indica que la empresa en estudio casi nunca acepta opiniones o sugerencias por parte de sus colaboradores para mejorar el cobro de un cliente deudor en una fase preventiva, con esto se suele entender que solo se acepta opiniones y decisiones por parte del área de gerencia sin verificar si estas decisiones generan o no, buenos resultados.

Tabla 10. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza

Opinión 5	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	60%
Casi Nunca	3	30%
Casi Siempre	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

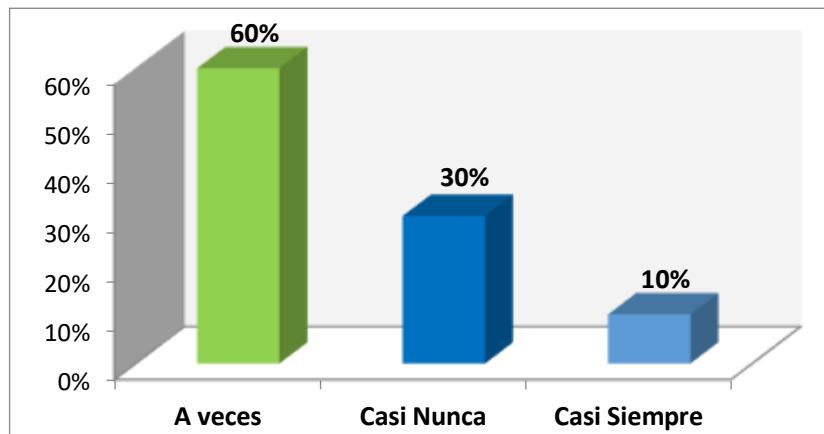


Figura 5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?

Estudio y apreciación:

En este resultado se puede analizar que en la Sociedad Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. muy pocas veces utilizan procesos estandarizados y definidos que ayude en la diligencia de recaudación de efectivo, esto acarrea que en la empresa se genere un problema grave ya que si no se define un proceso para la etapa de la cobranza no se podrá gestionar las cuentas a cobrar y el efectivo entrará de forma lenta a la empresa en mención.

Tabla 11. ¿Las capacitaciones que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes?

Opinión 6	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	50%
Casi nunca	3	30%
Casi Siempre	2	20%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

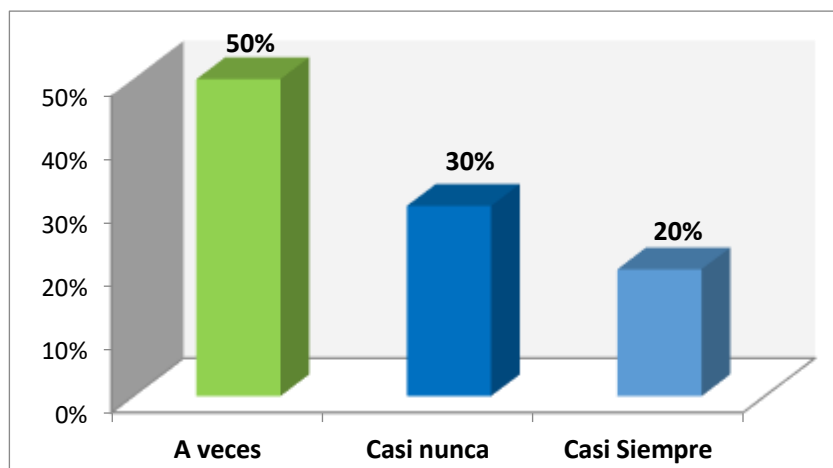


Figura 6. ¿Las capacitaciones que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes?

Análisis e interpretación:

Para este análisis, en la respuesta que nos brindaron los colaboradores de la empresa en estudio podemos observar según la tabla 11 figura 6 que para 8 encuestados la sociedad en estudio, muy poco brinda capacitaciones a su personal de cobranza actualizándolo en el tema en cómo realizar una buena gestión de cobranza, ya que si observamos las respuestas la mayoría arroja en: a veces y casi nunca. Dicho esto, podemos deducir que la empresa será muy poco efectiva al momento de extinguir una cobranza morosa debido a este problema.

Tabla 12. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?

Opinión 7	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	60%
Casi nunca	3	30%
Casi Siempre	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

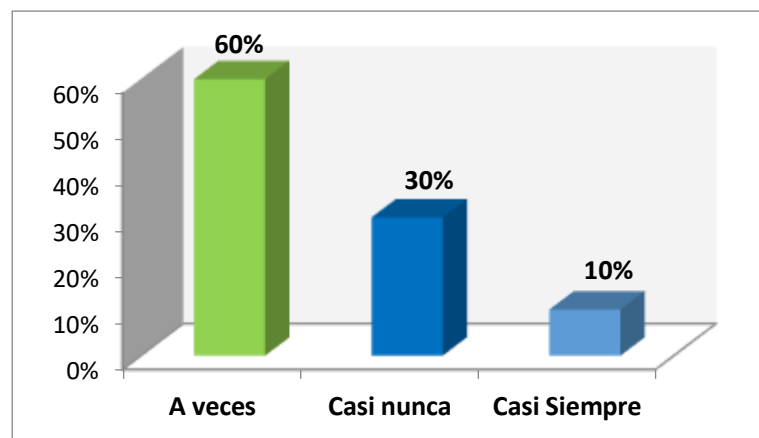


Figura 7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?

Estudio y apreciación:

Según los porcentajes arrojados indicaremos que esta persona jurídica en estudio, muy pocas veces resulta ser efectiva sus condiciones y plazos de cobranza que brinda a sus clientes al momento de brindarles un crédito, esto genera como que la recuperación de un crédito por cobrar sea lenta, llevando al riesgo que ese jamás logre recuperarlo.

Tabla 13. *¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?*

Opinión 8	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	5	50%
A veces	4	40%
Casi nunca	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

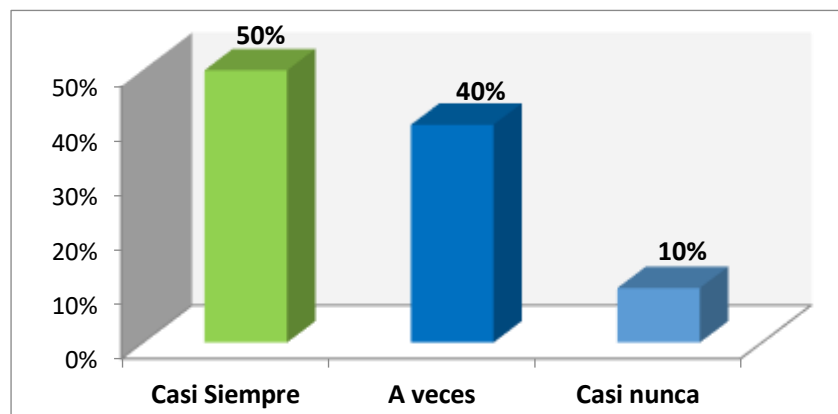


Figura 8. *¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?*

Análisis e interpretación:

Con los porcentajes arrojados de la encuesta, según los encuestados interpretamos que están de acuerdo, que en un casi siempre y a veces son efectivas los tipos de cobranza que realiza esta persona jurídica en estudio. al momento de la recuperación de una cuenta por cobrar vencida., esto indica que la empresa debe analizar bien por cual tipo de cobranza debe elegir para realizar una buena gestión de cobranza.

Tabla 14. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?

Opinión 9	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	5	50%
Nunca	2	20%
A veces	2	20%
Casi Siempre	1	10%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

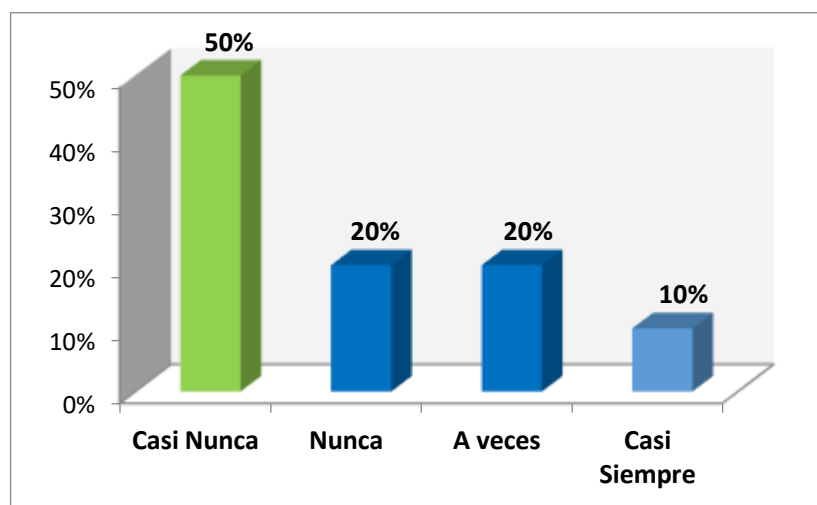


Figura 9. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?

Análisis e interpretación:

En los presentes porcentajes (%) que se observa según la pregunta realizada por la encuesta, podemos analizar que en la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. casi nunca tuvo que optar por una cobranza prejudicial o judicial., esto indica que hay muy poca muestra de interés al momento de querer hacer efectivo un crédito vencido, grave problema para la empresa ya que debería darse cuenta que al no ingresar un cobro no se puede cubrir una responsabilidad con terceros ya que no hay liquidez.

Tabla 15. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. son las correctas?

Opinión 10	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	40%
Casi Siempre	3	30%
Siempre	3	30%
	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel EIRL.

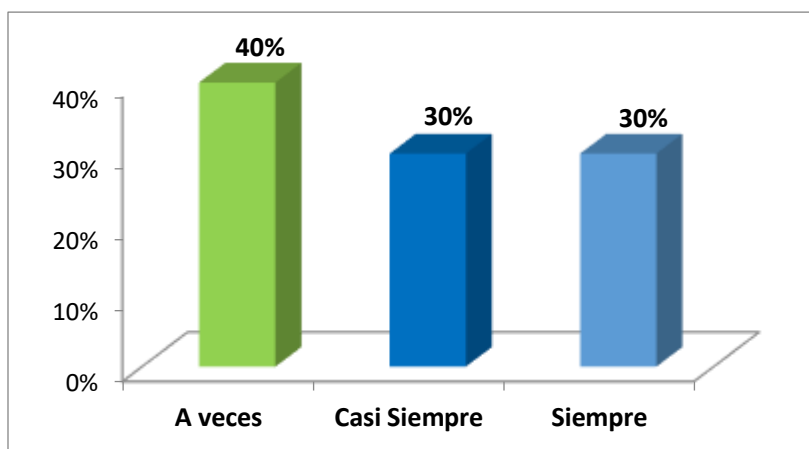


Figura 10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. son las correctas?

Análisis e interpretación:

Según el análisis de los porcentajes arrojados, nos da entender que las acciones que toma la sociedad que tomamos como estudio. al momento que una cuenta pendiente es saldada no es la correcta en su mayoría de veces, dando a entender que la empresa no analiza bien este problema para no volver a caer en volver a generar una cuenta por cobrar morosa.

B. *Analizar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.*

Siguiendo con los resultados para este siguiente propósito específico se manejó la habilidad del análisis documental de acuerdo a las dimensiones que se detallan en la tabla 3 “Variables y operacionalización”, con el fin de analizar cómo se encuentra la fluidez de la sociedad en mención.

Resultado del Análisis Documental

Para poder analizar la liquidez de la Compañía ya mencionada al inicio del texto se tuvo que realizar el análisis horizontal y vertical, y también las ratios de liquidez más resaltantes y realizar sus debidas interpretaciones del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados de los años 2018 y 2019.

Tabla 16. Análisis Horizontal y Vertical del estado de situación financiera de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018
(En soles)

	ANÁLISIS VERTICAL				ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2019	%	2018	%	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalentes de Efectivo	6,290.92	2.66%	3,156.00	3.45%	3,134.92	99.33%
Cuentas por cobrar	59,236.20	25.03%	15,450.00	16.90%	43,786.20	283.41%
Existencias	92,600.00	39.12%	26,892.00	29.41%	65,708.00	244.34%
otros Activos	15,137.82	6.40%			15,137.82	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	173,264.94	73.21%	45,498.00	49.76%	127,766.94	280.82%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Propiedad, Planta y Equipo (neto de depreciación acumulada)	63,416.75	26.79%	45,945.00	50.24%	17,471.75	38.03%
Inversiones						
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	63,416.75	26.79%	45,945.00	50.24%	17,471.75	38.03%
TOTAL ACTIVO	236,681.69	100.00%	91,443.00	100.00%	145,238.69	158.83%
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por Pagar		0.00%	4,030.00	4%	-4,030.00	-100.00%
Cuentas por pagar – Terceros	107,610.00	45.47%	16,850.00	18%	90,760.00	538.64%
Otras cuentas por pagar	70,885.00	29.95%	30,000.00	33%	40,885.00	136.28%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	178,495.00	75.42%	50,880.00	56%	127,615.00	250.82%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras	42,199.00	17.83%	42,199.00	46%	0.00	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	42,199.00	17.83%	42,199.00	46%	0.00	
TOTAL PASIVO	220,694.00	93.25%	93,079.00	102%	127,615.00	137.10%
PATRIMONIO NETO						
Capital Social	2,000.00	0.85%	2,000.00	2%	0.00	
Reserva Legal						
Resultados Acumulados	-3,636.00	-1.54%	-14,508.00	-16%		
Resultado del ejercicio	17,623.69	7.45%	10,872.00	12%	6,751.69	62.10%
TOTAL PATRIMONIO NETO	15,987.69	6.75%	-1,636.00	-2%	14,351.69	877.24%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	236,681.69	100.00%	91,443.00	100%	145,238.69	158.83%

Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Análisis e Interpretación

Según lo que se puede apreciar en la hoja anterior podemos decir que la primera cuenta del presente estado de situación financiera representa un 2.66% del total de los activos y comparándolo con un año 2018 hubo una disminución ya que ese año representaba un 3.45%, seguidamente se observa que la cuenta 12 representa del total de activos para el año 2019 un 25.03% con una equiparación al año 2018 que representaba un 16.90%, mientras que las cuentas por pagar a terceros representa un 45.47 % de todo el total pasivo para el año 2019 a comparación con el año 2018 se puede decir que hubo un aumento ya que reflejaba un 18%. Con estos datos se llega a un fin de que la sociedad pueda tener cuestionamientos de fluidez e indicar que le falta políticas de cobranza, y que a consecuencia de esta falta de liquidez no pueda consumir sus cuentas con sus abastecedores ya que es un monto considerable que no logra cubrir con su activo total.

Por otra parte analizando la variación de un año a otro del estado de situación financiera diremos que hubo un aumento en cuanto al rubro de efectivo siendo un 99.33% pasando de S/3,156.00 a S/6,290.92 respecto del ejercicio 2018, las cuentas por cobrar para el presente periodo aumento de S/15,450.00 a S/59,236.20 respecto al ejercicio 2018 ;También podemos observar que de acuerdo a las compras de mercadería también hubo un aumento del rubro de cuentas por pagar a terceros en un 538.64% ya que de S/16,850.00 aumento a un S/107,610.00 respecto al ejercicio 2018. Por último, se observa que de acuerdo al aumento de ventas del ejercicio del 2019 refleja una utilidad de S/17,623.69 que constituye un 62.10% de variación del año 2018 al 2019.

Tabla 17. *Análisis Horizontal y Vertical del estado de Resultados de empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.*

ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L.					
ESTADO DE RESULTADOS					
AL 31 DE DICIEMBRE DE					
(En soles)					
	ANÁLISIS VERTICAL				A. HORIZONTAL
	2019	%	2018	%	VARIACIÓN ABSOLUTA
Ventas Netas (ingresos operacionales)	742,139.00	100%	308,990.00	100%	433,149.00
Otros Ingresos Operacionales					
Total de Ingresos Brutos	742,139.00	100%	308,990.00	100%	433,149.00
Costo de ventas	-649,775.07	-88%	-250,641.00	-81%	-399,134.07
Resultado Bruto	92,363.93	12%	58,349.00	19%	34,014.93
Gastos Operacionales					
Gastos de Administración	-52,318.17	-7%	-14,243.00	-5%	-38,075.17
Gastos de Venta	-22,422.07	-3%	-33,234.00	-11%	10,811.93
Utilidad Operativa	17,623.69	2%	10,872.00	4%	6,751.69
Otros ingresos y gastos					
Utilidad antes de Impuestos	17,623.69	2%	10,872.00	4%	6,751.69
Impuesto a la Renta		0%	0.00	0%	
Utilidad Neta	17,623.69	2%	10,872.00	4%	6,751.69

Fuente: Estado de Resultados de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Análisis e interpretación

En este análisis se observa que la cuenta 69 para la temporada 2019 representa un 88% de las transacciones netas a lo del año anterior que era un 81% , lo que indica que esto afecta un poco en la utilidad del ejercicio para el 2019 ya que solo representa un 2% de todas las ventas , si bien es cierto la variación absoluta de un año a otro en cuanto a las ventas refleja un aumento de S/433,149.00 así como el costo de ventas en un S/399,134.07 , y una disminución de los gastos de venta en S/10,811.93 se debe mejorar la utilidad realizando un buen manejo de los gastos.

Tabla 18. *Ratios de liquidez de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.*

Razón o Liquidez Corriente				
	2019	S/	2018	S/
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{173,264.94}{178,495.00}$	0.97	$\frac{45,498.00}{50,880.00}$	0.89
Prueba Ácida				
	2019	S/	2018	S/
$\frac{\text{Act. Cte - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{80,664.94}{178,495.00}$	0.45	$\frac{18,606.00}{50,880.00}$	0.37
Liquidez Absoluta				
	2019	S/	2018	S/
$\frac{\text{Efectivo y equiv. De Efect.}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{6,290.92}{178,495.00}$	0.04	$\frac{3,156.00}{50,880.00}$	0.06

Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

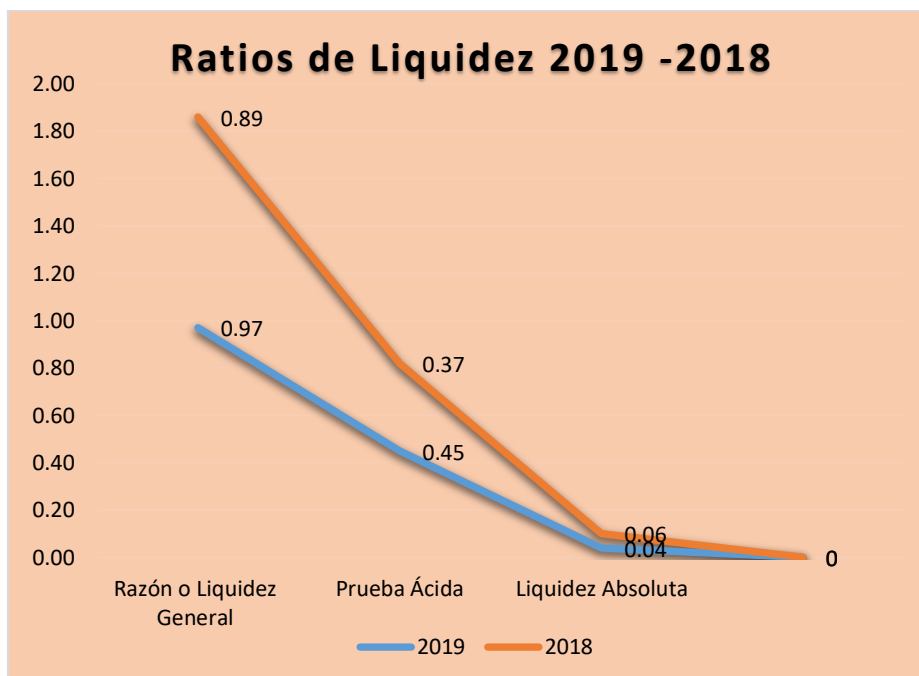


Figura 11. Ratios de liquidez de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados según las formulas y las líneas que observamos en la hoja anterior analizamos los ratios de liquidez que tiene que ver con el debe y el haber corriente, como se relaciona, cual es la comparación, como sabemos este calibra la suficiencia de tener que cubrir los débitos de corto vencimiento con el activo disponible que se tiene. Por lo tanto, diremos que para el periodo último como lo es 2019 diremos según las cifras que el debe corriente es menor al haber corriente, y de acuerdo al resultado obtenido en la liquidez corriente se detecta que por cada sol de deuda tiene S/0.97 para cubrirla, concluyendo que esta no llega a cubrir su pasivo exigible este año que viene.

En los activos corrientes existe un activo en particular que puede ser no tan líquido que es el inventario, ya que es incierta su rotación es por ello que existe el ratio de prueba ácida donde al debe corriente se resta los inventarios entre el pasivo y por lo tanto para el año 2019 se obtiene un S/ 0.45 detectando que la empresa tiene problemas para pagar sus obligaciones de corto plazo, mayor aún se analiza la liquidez absoluta que implica el efectivo en si para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y se tiene como resultado que la empresa para el año 2019 no llega a alcanzar ni el céntimo para cubrirla. Aún que del año 2018 a 2019 refleje un pequeño aumento esta igual no tendría liquidez para hacer frente a sus obligaciones exigibles.

C. Diseñar propuestas de gestión de cobranzas para así mejorar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Nuestro último objetivo de esta indagación radica en diseñar propuestas de gestión de cobranza la cual implica en lograr una coordinación organizada de tareas con todo el conjunto de personal, realizar un compuesto de maniobras, y diversos tratos que serán aplicados luego a los distintos consumidores que tiene nuestra persona jurídica en estudio, no olvidando la estabilización entre el recaudo veloz y mantener la afinidad con ellos, lo cual nos ayudará a controlar las falencias como es

la falta de armonización, relación e integración entre las distintas áreas que maneja la sociedad en estudio, sumado al deficiente contacto con los consumidores difíciles, que suscita al problema de la investigación como lo es la falta de liquidez. Dichas propuestas se verán reflejados a mayor detalle en el numeral 3.3 del presente capítulo.

3.2. Discusión de resultados

El presente informe que consta en la indagación estima por objetivo general: Elaborar propuestas de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., 2019, para lo cual dichos resultados alcanzados se obtuvieron utilizando diferentes procedimientos de recopilación de apuntes como la encuesta y el análisis documental, reflejando como evidencia los cuestionarios llenados, y la información real y verídica de sus estados financieros.

Dichos instrumentos fueron sujetos a juicio de dos expertos profesionales, quienes dieron valor a ello y así obtener resultados confiables. Cabe resaltar que una de las técnicas fue analizada mediante Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS. Aunado a ello se puede alegar que en la sociedad o persona jurídica en estudio su gestión de cobranza es deficiente, generando que el rendimiento no sea el que espera el gerente y propietario de la empresa en cuanto a cobros de ventas al crédito y que le ha terminado que tenga problemas de efectivo y deudas con proveedores.

Complementando a lo descrito detallaremos que nuestras limitaciones a enfrentar fueron en primera instancia la coyuntura que estamos atravesando por la pandemia del virus del Covid 19 lo cual generó una demora en la obtención de los estados financieros de la sociedad en estudio, la falta de tiempo y visita personal que retardó la encuesta al gerente general de la empresa en mención y a sus colaboradores. Por otro lado, este estudio es de valiosa significación porque será de guía hacia otros individuos que estarán interesados en investigar las mismas líneas de

investigación que se llevó a cabo en este informe como lo son la gestión de cobranza y liquidez.

En nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., se aplicó un cuestionario dirigido al gerente general y a nueve colaboradores, respecto a ello se aplicó la prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach donde se obtuvo un 0.745 por lo que diremos que el cuestionario trabajado fue el esperado, obteniendo que la empresa no presenta una gestión de cobranza eficiente llegando a dificultar el correcto funcionamiento y ejecución de cobros y todo lo respecto a ello no permitiendo llegar al objetivo principal de la empresa.

Con el efecto obtenido de nuestra indagación, se contrastó con los resultados que se obtuvo del investigador Barco y Douglas (2019) de Ecuador, mostrando una similitud en cuanto a dicha empresa que muestra deficiencias por falta de políticas de cobranzas, concluyendo que una buena implementación de estrategias y procedimientos de cobranza podrá llegar a recuperar carteras vencidas y así poder lograr una eficiente gestión de cobranza y poder fortalecer la parte administrativa de la empresa.

Seguido a ello también se contrastó con el producto obtenido de la exploración del autor Sebastian (2016) de Trujillo donde indica que una buena propuesta de cobranza y una eficaz estructuración de cada cartera vencida ayuda que la liquidez de una empresa aumente o se remonte debido al nexo directo que existe entre una impecable gestión de cobranza y la liquidez.

Asimismo, estos resultados obtenidos se contrastaron con el de Flores (2018) de Chiclayo, llegando a concluir que, una óptima gestión de cobranza ayuda a que se aplique eficientes estrategias de cobranza como brindar charlas a los clientes, clasificar la cartera morosa, realizar ajustes en cuanto a la cobranza de acuerdo al perfil de cada usuario, etc. Todo esto lleva a que disminuya la morosidad de una

empresa, haya ingresos y mejore la liquidez, sumado a ello se debe incluir el compromiso por parte de los trabajadores en recuperar una cartera vencida.

En el segundo objetivo específico referido a: Analizar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L, se aplicó el análisis horizontal y vertical y también los indicadores de liquidez de los estados financieros de los años 2018 y 2019 respectivamente para analizar cómo se encuentra la liquidez resultando que dicha empresa genero una liquidez por debajo del promedio ya que sus montos de liquidez corriente, prueba acida y liquidez absoluta para el periodo actual en estudio es S/0.97,S/0.45 Y S/0.04, concluyendo que no carga con liquidez imprescindible para poder cumplir con sus deberes a corto plazo como lo son en primer lugar el pago a proveedores, esto se debe a un mal manejo en las cobranzas.

Estos resultados se llegaron a contrastar con la investigación que realizó Domínguez y Esteban (2017) de Lima determinando una similitud con esta empresa debido al desordenamiento que tiene en cuanto a políticas de cobranza y a sus plazos de cobro, y que esto ha generado una liquidez insuficiente para hacer frente a sus ventas por no contar con efectivo para realizar compras de mercaderías y realizar sus pagos a sus proveedores debido a que un 85% realizaba ventas al crédito, llegando a la terminación que efectivamente la liquidez es muy importante porque de ella depende también el buen funcionamiento de la empresa, por ejemplo hacer frente a obligaciones, obtener líneas de créditos, y el crecimiento de una empresa.

Asimismo, se contrastó los resultados con la información de Herrera (2017) de Pimentel, llegando a la conclusión que la compañía no cuenta con flujo de caja disponible para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, eso se llegó a determinar analizándola con sus debidos indicadores, logrando una similitud con nuestra investigación en que para poder generar liquidez se debe medir, determinar y gestionar eficientes estrategias de cobranza.

En nuestro tercer objetivo específico: Diseñar propuesta de gestión de cobranzas para así mejorar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L se realizaron propuestas de gestión de cobranzas como es un flujograma de proceso de cobranza así como la elaboración de gestión de cobro y plazos de

información e interpretación al gerente del análisis de liquidez de la empresa, así como la realización de plazos de pago a los proveedores y las estrategias de compromiso de pago y capitalización de algún préstamo personal del gerente y propietario de empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L..

Contrastando con Campodónico y Arévalo (2019) observamos una similitud con nuestra investigación ya que se determina que la falta de liquidez se debe a un mal funcionamiento de procedimientos de cobranza, poco conocimiento y capacitación del personal a cargo sobre esta problemática que ocasiona una deficiente gestión de cobranza afectando negativamente a la liquidez de la empresa y llevando a una cifra considerable de morosidad y a préstamos financieros para cumplir con sus obligaciones con terceros lo que llegamos a la conclusión que una correcta gestión de cobranza influye de manera positiva en el aumento de la liquidez de la empresa en mención, porque si sabemos utilizar y aplicar políticas, definir el tipo del deudor y estableciendo controles podremos tener administrada de manera eficaz la cartera de clientes, controlar la morosidad, generar ingresos, y tener un buen manejo de los recursos de la empresa se podrá llegar con las metas trazadas que planteo desde el inicio una empresa.

3.3. Aporte práctico.

PROPUESTAS DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L.

3.3.1 *Objetivos de la propuesta*

3.3.1.1 Objetivo principal de la propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo principal la aplicación de propuestas de gestión de cobranza para que la empresa disminuya significativamente sus cuentas por cobrar y por lo tanto mejore su liquidez y así pueda cumplir con sus objetivos y metas propuestas propias de ella.

3.3.1.2 Objetivos específicos de la propuesta

1. Establecer un flujograma de proceso de cobranza efectiva para mejorar la gestión de cobranza en la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.
2. Establecer estrategias donde se pueda automatizar y coordinar los procesos de gestión de cobro de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.
3. Establecer plazos de información e interpretación al gerente general sobre resultados de indicadores de liquidez y plazos de gestión de pago a los proveedores de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.
4. Capitalización de los préstamos personales solicitados por el propietario a favor de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

3.3.2 Generalidades de la Empresa

a) Breve Reseña Histórica

Con una extensa práctica de más de 30 años en el área de hidrocarburos y transportes, Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., decidió iniciar su gestión en el año 2016 localizándose en la carretera Panamericana Norte km 125, sector El Porvenir-Olmos-Lambayeque, teniendo como gerente a Miguel Ángel Vallejos Fernández quien encontró las condiciones propicias para la inversión privada, convirtiéndose en el principal inversor en campañas petroleras.

b) Misión, visión y valores

b.1. Misión

Somos una compañía dedicada al mercadeo y distribución de combustibles, comprometidos a brindar prestación de calidad, enfocada a cubrir las necesidades de nuestros clientes con un volumen exacto de nuestros productos, ofreciendo confianza y honestidad que certifica un servicio de excelencia.

b.2. Visión

Ser una entidad preminente en la distribución y venta de hidrocarburos, identificado a nivel nacional, con adelantado grado de inversión e infraestructura que nos respalde un posicionamiento de alto nivel dentro del mercado, el cual nos identificará por nuestro servicio al cliente por parte de nuestro factor humano y elaborando nuestras operaciones en un marco sustentable y de protección al medio ambiente.

b.3. Valores

Integridad. - Mantenemos la comodidad de las personas, la organización y el ambiente en el que elaboramos, y actuamos conforme a los compromisos que adquirimos.

Responsabilidad. - Trabajamos con responsabilidad y en colaboración de nuestros proveedores para mejorar los productos finales tanto en calidad como en precio.

Trabajo en equipo. - Cumplimos a consciencia con las actividades encaminadas a los resultados de nuestro equipo de trabajo.

Respeto. - Aceptamos y valoramos las cualidades y formas de pensar de nuestros compañeros de trabajo con el fin de evitar conflictos.

c) Organigrama

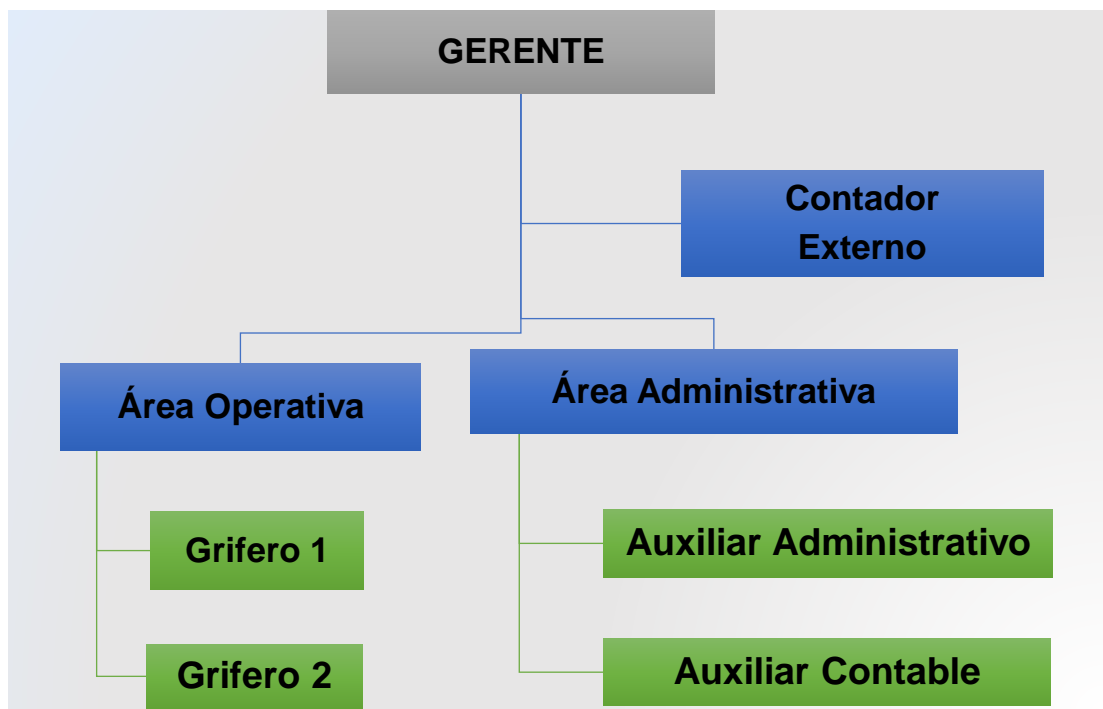


Figura 12. Organigrama de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Fuente: Elaboración propia

Gerente. - El gerente es el dueño de la empresa, es el encargado de liderar y supervisar la realización de las actividades de organización y funcionamiento de la instalación, verifica la imagen, el orden, la limpieza y la operatividad de las ventas de combustible, además de ello realiza constantemente un control de ingresos de efectivo producto de la venta en la estación de servicios.

Contador externo. - Es el que se encarga de la elaboración de los estados financieros y de las declaraciones tributarias de la entidad Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Auxiliar administrativo. - Es el encargado de apoyar con los recursos financieros de la empresa, elaborando documentos administrativos, elaborando y presentando proformas a los distintos clientes, y realizando otros documentos necesarios para la empresa en el momento que el gerente se lo pida.

Auxiliar contable. – (Dos) El auxiliar número uno es el encargado de apoyar al contador externo en todo lo que se le pida, haciendo los registros de los libros contables correspondientes para que al contador se le haga más fácil al momento que va hacer las declaraciones mensuales, así también el auxiliar contable 02 ayuda con la emisión de los comprobantes (Facturación), trámites a la Sunat, pagos al banco y a la vez también apoya al auxiliar 01 en la información solicitada por el contador externo.

Área Operativa. - (Dos) Tiene como función despachar combustible a los clientes, hacer un seguimiento a la descarga de las cisternas con combustible que llegan a la estación de servicios para llenar el tanque de almacenamiento, y hacer otras funciones que le designe su jefe inmediato en este caso sería el gerente.

d) Descripción del servicio

La estación de servicio es un establecimiento de venta al público de combustibles ofreciendo los siguientes productos: gasolina de 84, gasolina de 90 y petróleo a través de dispensadores que trabaja con bomba siendo de mejor calidad y da medidas exactas ofreciendo mejor servicio a los clientes.

3.3.3 Desarrollo de la propuesta

Plan de acción:

Este desarrollo de plan de acción tiene como finalidad primordial la aplicación de propuestas de gestión de cobranza para que la empresa en estudio pueda disminuir significativamente sus cuentas por cobrar y por consiguiente su activo vaya mejorando y así pueda efectuar con sus objetivos y metas propuestas propios de ella.

Objetivo 1. Establecer un flujograma de proceso de cobranza efectiva para mejorar la gestión de cobranza en la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

La variable en estudio a que refiere gestión de cobranza es deficiente por lo que no se está analizando a detalle los riesgos a lo que se está exponiendo la entidad por no tener implementado una gestión de cobranza que evite que las ventas al crédito caigan en morosidad. Para este primer objetivo específico se propone realizar un flujograma de proceso de cobranza donde se llevará a cabo pasos a seguir para un buen control de los clientes y su forma de cobranza, para ello se propone que uno de los dos asistentes contables podría con dicha función y a la vez encargarse de la emisión de los comprobantes (Facturación).

Para realizar dicho flujograma debemos incorporar componentes que deberían integrar un proceso de gestión de cobranza. Estos elementos ayudarán a estructurar las determinaciones que luego se utilizarán al momento de puntualizar el proceso de cobranza de la empresa en mención.



Figura 13. Elementos del Proceso de Gestión de Cobranza.

Fuente: Debitia: Cobranzas simples y efectivas.

De acuerdo a la información que nos brinda la figura 12 nos accederá establecer el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que la persona encargada de la cobranza aplicará a los clientes para lograr recobrar los créditos caducados.



Figura 14. Flujograma de proceso de Gestión de cobranzas efectiva a aplicar

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. *Detalle del flujograma a aplicar*

Pasos o Acciones	Procedimientos	Personal encargado de la cobranza
Procesamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un ordenamiento en Excel de todas las ventas que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., para luego clasificarlas al contado y al crédito. • Luego en archivadores realizaremos un ordenamiento de los comprobantes en físico, separando ventas al contado y ventas al crédito. 	Auxiliar Contable (1)
Segmentación de la cartera de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez seleccionado y realizado el procesamiento de la información procederemos a clasificar en el mismo cuadro Excel u otro a los clientes por sector (empresa o individuo), por su ubicación, por el tamaño de su cuenta, por la fecha de vencimiento del crédito, y todo lo que refiera a la situación del cliente. 	Auxiliar Contable (1)
Definición de las propuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar tope de líneas de crédito de acuerdo al abastecimiento de combustible por parte del cliente, esta tarea será llevado a cabo con el gerente de la empresa para que el determine los montos de crédito según el tipo de cliente. • Realizar procesos de Gestión de cobro que será detallado en el segundo objetivo. • Realizar plazos de cobros o reducimientos de los mismos para clientes secundarios o clientes potenciales, esta acción se llevará a cabo juntamente de la mano con gerencia ya que se tendrá que negociar bajo reunión con los clientes. 	Auxiliar Contable (1) y gerencia
Ejecución de las propuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez determinadas las propuestas llevaremos a ejecutarlas. 	Auxiliar contable (1)
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • En esta parte el auxiliar contable realizara los diferentes reportes en cuadros en Excel, como son el cuadro de ventas de la empresa, cuadro de ventas al crédito, cuadro de tope de líneas de crédito, etc., que ayude para un buen control y manejo de clientes morosos. 	Auxiliar contable (1)
Análisis y reportes	<ul style="list-style-type: none"> • En esta parte el auxiliar contable brindará información diaria al finalizar el día o dentro del inicio del día a gerencia, de todos los reportes que se está llevando a cabo para el control de la cartera por cobrar, vencida o morosa. 	Auxiliar contable (1)

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 2. Establecer estrategias donde se pueda automatizar y coordinar los procesos de gestión de cobro de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

Para este segundo objetivo de la propuesta estableceremos estrategias de cuatro procesos de gestión de cobro, permitiendo determinar el grupo de acciones, tareas y negociaciones que fijaremos a los clientes para obtener la recuperación de los créditos vencidos, saber cómo queremos contactarlos y la coordinación y seguimiento a las acciones previas, de esta forma se podrá elegir con mayor efectividad los canales de comunicación y las soluciones de pago que más se ajusten a sus necesidades. A continuación, en la figura 14 detallamos los cuatro procesos que aplicaremos en la organización Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. para poder llegar a disminuir cartera vencida y llevar un buen control de ventas al crédito.

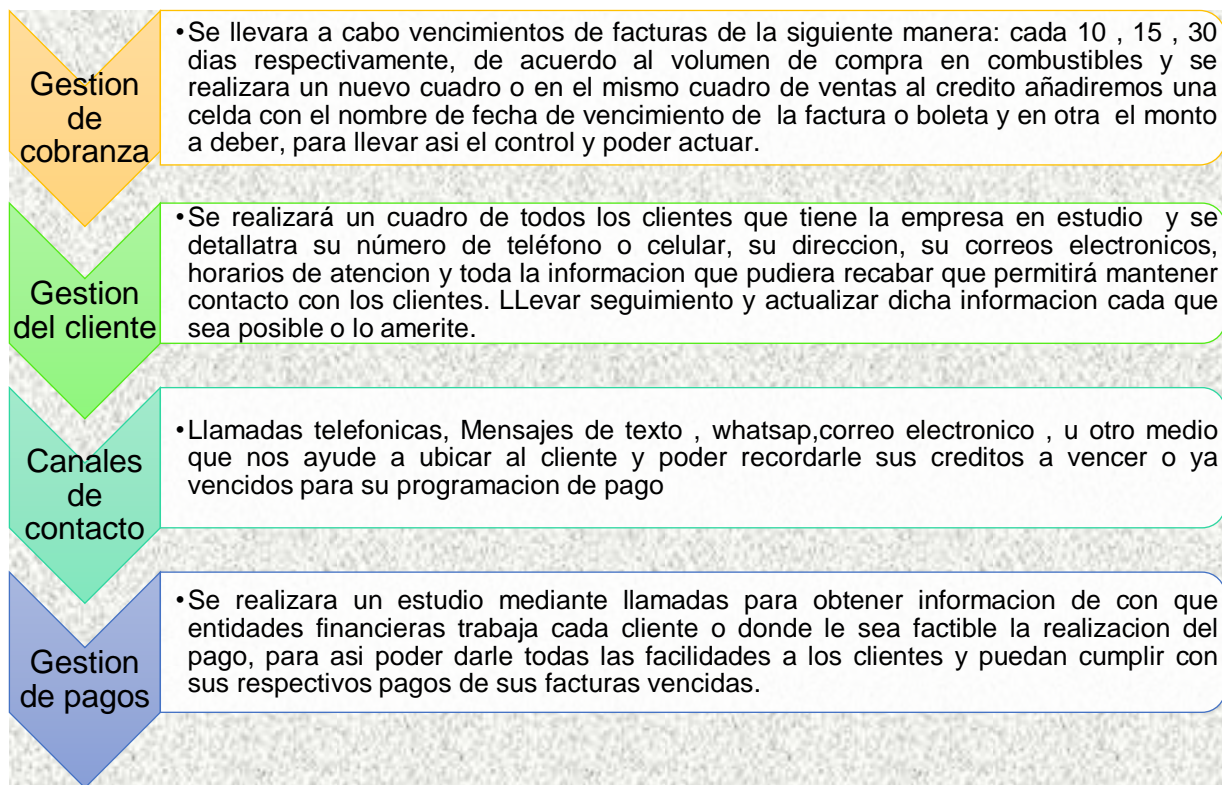


Figura 15. Cuadro de proceso de gestión de cobro

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 3. Establecer plazos de información e interpretación al gerente general sobre resultados de indicadores de liquidez y plazos de gestión de pago a los proveedores de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L

Habiendo realizado nuestro flujograma de proceso de gestión de cobranza y las propuestas o estrategias de cobro a aplicar en la sociedad en estudio, para nuestro tercer objetivo realizaremos el plazo de información que el contador externo deberá brindar al gerente de la entidad, interpretando y dando a conocer los resultados de los indicadores de liquidez, para que así se pueda tomar decisiones asertivas y oportunas. Para este fin se está determinando brindar información al gerente cada seis meses.

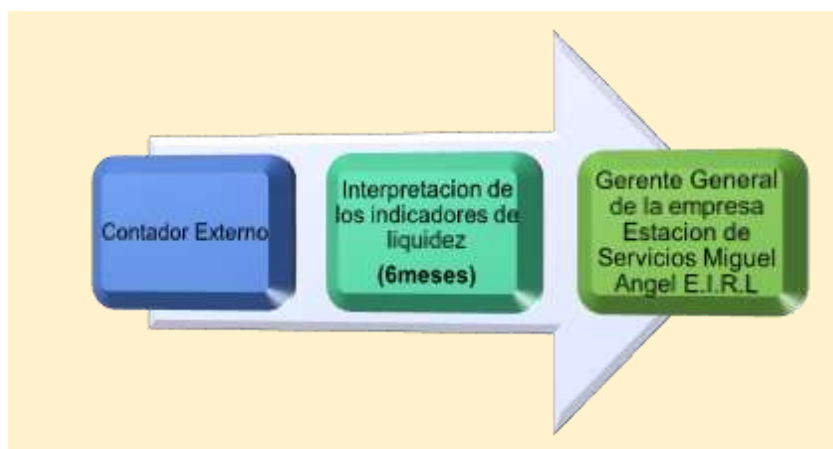


Figura 16. Plazo de información al gerente general

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente se pretende realizar propuestas de plazos de pago a los proveedores cada 30 y 45 días aproximadamente para así poder contrarrestar nuestros plazos de cobro y reducir nuestras cuentas por pagar a terceros. Dicha propuesta aplica tanto a proveedores nuevos como a proveedores con los que ya la empresa ha venido trabajando, y con la cual se tiene deuda.

Se pretende mediante este objetivo llegar a un acuerdo para poder cumplir con nuestros proveedores en el sentido de seguir trabajando con ellos , para ello se propone establecer una normativa de que al realizar una compra a un proveedor con el cual se tiene alguna deuda , esta compra sea al contado y que nuestras facturas

vencidas se reestructure nuevamente con el compromiso de pagarlas , pueda ser utilizando un título valor como letras que den la confiabilidad de pago , o una estrategia de que adicionalmente a la deuda se cobre un pequeño porcentaje de interés.

Esto se encaminará por el Gerente General de la compañía en estudio, lo cual servirá de mucha ayuda para que así pueda seguir recuperando su situación financiera de la empresa, mejorando su liquidez su patrimonio y su crecimiento en general no olvidando mantener relación con sus proveedores confiables.

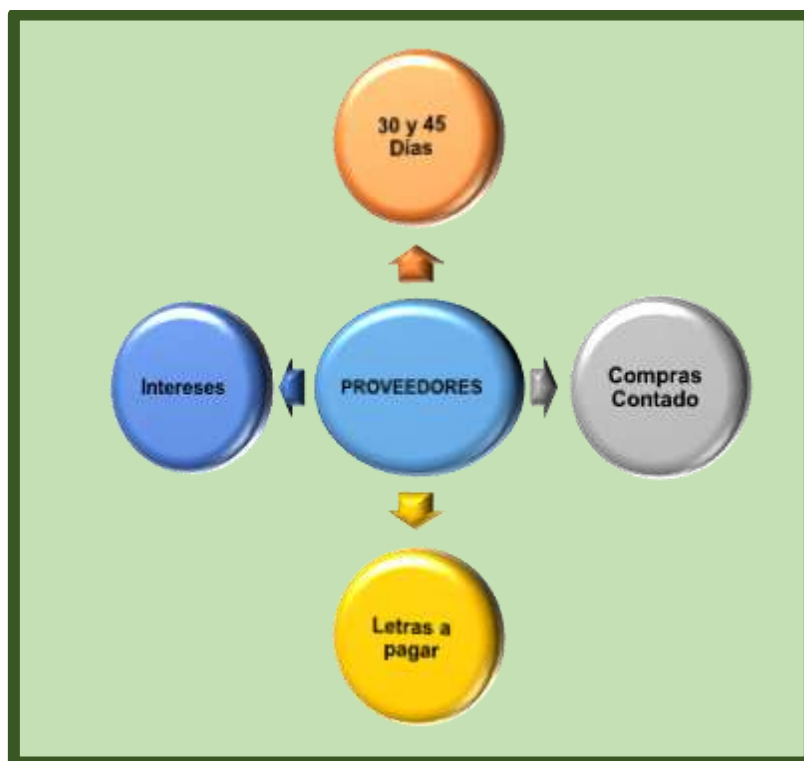


Figura 17. Plazos de Gestión de pago a proveedores con deuda.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 4. Capitalización de los préstamos personales solicitados por el propietario a favor de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L

Para nuestro cuarto objetivo específico de la propuesta se pretende realizar la capitalización de préstamos que el propietario y gerente solicite a una entidad financiera en vez de utilizarlos en los pagos que tiene como pasivo, para que así pueda mejorar su estado de situación financiera y sea atractiva para alguna entidad bancaria y esta pueda invertir en ella.

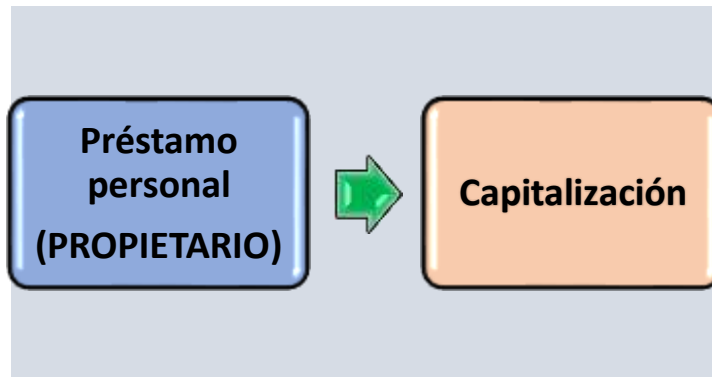


Figura 18. Capitalización de préstamos personales.

Fuente: Elaboración propia

3.3.4 Cronograma de la propuesta

Tabla 20. Cronograma de actividades de propuesta

Actividades	Cronograma-Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1era. Y 2da Fase: Establecer un flujograma de cobranza y proceso de cobro.												
Procesamiento de la información	█	█										
Segmentación de la cartera de clientes		█	█									
Definición de las propuestas			█	█								
Ejecución de las propuestas				█	█							
Gestión					█	█						
Análisis y reportes						█						
3ra. Fase: Establecer plazos de información e interpretación												
Interpretación de los indicadores de liquidez por parte del contador externo						█	█					
Información brindada al gerente							█	█	█	█	█	█
Plazos y estrategias de facturas por pagar (30 y 45 días) (letras u intereses)								█	█	█	█	█
4era. Fase: Capitalización de los préstamos personales por parte del propietario.												
Capitalización de los préstamos personales.		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Fuente: Elaboración propia.

3.3.5 Presupuesto de la Propuesta

Para el cumplimiento de nuestra proposición de investigación no existirá gastos adicionales, así como también no se contratará personal para que realice las funciones de Gestión de cobranzas, ya que existe personal que se pueda hacer cargo de la misma; Lo único que se realizará será un ordenamiento de funciones entre el Auxiliar contable uno y el Auxiliar contable dos.

Una vez detallado el nuevo ordenamiento de responsabilidades entre los dos auxiliares contables , se concluye que el Auxiliar contable dos es quien se encargara de hacer frente a la emisión de comprobantes así como las funciones de cobranzas y es quien llevara a cabo el procesamiento de cobranza y la gestión de cobros planteadas en esta propuesta de investigación, esta última función de suma importancia estará apoyada junto con el auxiliar administrativo para poder hacer más fácil en la obtención de testimonio que se requerirá en un principio para la preparación de cuadros de clientes u otra información que de momento se solicite hasta tener ya plasmada las estrategias, una vez que ya todo este realizado solo el auxiliar contable II es quien para adelante se encargará de todo lo que concierne a facturación y cobranzas.

Por otra parte, el auxiliar contable I es quien con la ayuda de los practicantes contables apoyaran en todo lo solicitado por el contador externo; Esta ejecución de la propuesta de mejora nos conllevaría a obtener un mejor proceso de cobranza y hacer que esta persona jurídica. aumente significativamente su liquidez.

Por otro lado, para el resto de los objetivos de la propuesta estará solo a cargo del mismo gerente para las debidas reuniones y acuerdos con los clientes y con los proveedores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

Para el primer propósito que es diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., se determina que la gestión de cobranza es muy deficiente ya que no existe una persona encargada específicamente de esta labor y que trajo como consecuencia que no existiera suficiente liquidez para afrontar sus responsabilidades o se atrasara con los pagos a sus proveedores debido a que siempre contaba con clientes morosos, porque no existía una buena labor para prevenir la morosidad, no realizaron procesos o formas de cobranza bien definidos y efectivos por lo que casi no ayudaban con la recuperación de cobros, sumado a esto la falta de capacitación al personal y por último las acciones que se tomaba una vez que un cliente saldaba su cuenta no eran las correctas.

En la segunda finalidad; Estudiar la efectividad en la compañía Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., se concluye que la liquidez de la entidad no es suficiente para satisfacer con las obligaciones a terceros ya que por parte de Gerencia de la empresa no realizaba acciones oportunas que ayudaran a medir el grado de liquidez y que estas permitieran ingresos para afrontar sus compromisos a pagar, debido a que por la falta de análisis de este indicador pues no se llevaba a cumplir en su totalidad con los pagos atrasados a los proveedores y solo se lograba cumplir gastos de índole administrativo como son la planilla del personal recalcando que en varias oportunidades no se cumplía en los tiempos oportunos tanto las remuneraciones como los beneficios del trabajador.

En el tercer objetivo; Diseñar propuestas de gestión de cobranza para así mejorar la liquidez en la entidad Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L. se llegó a determinar que en la empresa no existe propuestas de gestión de cobranza que le

permita llevar un buen control de sus ventas al crédito y el buen manejo de sus cuentas por pagar es por ello que al existir este problema se llevó a cabo propuestas como son un flujograma de gestión de cobranzas ayudado también por un proceso de gestión de cobro y posteriormente la realización de reportes para poder tener información de todo este proceso lo cual beneficiará a la empresa ya que todo este proceso permitirá cobrar dentro de las condiciones señaladas y ayudara a aumentar las ventas y a la vez será informado oportunamente a gerencia para que así se logre la mejora de la liquidez y pueda tomar decisiones apropiadas en cuanto al manejo de la organización. Así como también se realizó llevar acuerdos con los plazos de proveedores para que pueda contrarrestar con nuestros cobros y el accionar en capitalizar préstamos que el propietario solicite para beneficio de la entidad en estudio.

Habiendo identificado el problema y realizado nuestro aporte práctico de acuerdo a los resultados obtenidos se define que la gestión de cobranza incide mucho en la liquidez, ya que es una herramienta importante que ayudará a reducir el aplazamiento de cuentas por cobrar y aumentar la velocidad con que estas se puedan convertir en dinero y que pueda permitir a la sociedad pagar sus obligaciones, aumentar su capital , expandirse a nuevos mercados y mejorar su rentabilidad en si a cumplir con los objetivos planteados por la empresa , y al inexistir liquidez provoca además que disminuya ventas , obtener nuevos clientes y también desprestigio financiero.

1.2 Recomendaciones

Se sugiere al Representante legal de la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L las siguientes recomendaciones:

- Implementar un proyecto de gestión de cobranza de acuerdo a la segmentación de sus clientes y a la competencia, de tal forma que pueda ofrecer créditos reduciendo el riesgo, mediante un estudio de sus clientes y su historial crediticio, la capacidad de endeudamiento, la clasificación de sus clientes ya sea por sector , ubicación , ingresos, segmentarlos por alto , medio y bajo por ejemplo por quienes demoran menos y más en pagar o de aquellos que más cantidades adeudan, combinando los datos propios y los de un proveedor externo.
- Realizar ajustes de fechas de cobro que nos permitan aumentar el flujo de efectivo, como podría ser que de acuerdo al tamaño de endeudamiento se puede reducir fechas de cobro cada 10, 15 y 30 días dependiendo de nuestros principales o mayores clientes, donde negociando con aquellos clientes se puede lograr, ayudaría también que se pueda implementar ventas al crédito mediante letras que permitan asegurar el cobro y adquirir liquidez que origine mayor velocidad en las ventas, hacer descuentos por pronto pago o tal vez un premio o un adicional que se le pueda brindar a los deudores cumplidos.
- También se recomienda realizar topes o ajustes de líneas de crédito para así poder tener un poco más de control en cuanto a la facturación de ventas al crédito por cliente, por ejemplo de acuerdo al consumo de cada usuario se le otorgara una línea de crédito que solo se le permitirá seguir aumentando o brindando más crédito si salda sus cuentas anteriores caso contrario solo se brindara crédito de acuerdo al saldo que le queda; Esto permitirá no vender de manera relajada sin medir la capacidad financiera del cliente.

- También se recomienda al gerente solicitar un análisis cada seis meses al contador externo en lo que respecta al indicador de liquidez, esto permitirá que el gerente pueda tomar decisiones en cuanto a la empresa, así como también determinar las causas que lleva a una baja o aumento de liquidez y poder actuar con rapidez ante algún problema que se pueda suscitar, o premiar a las personas comprometidas o involucradas con el crecimiento de la empresa.

- Además, se recomienda al representante legal, realizar plazos de pago a proveedores como va en 30 y 45 días respectivamente, para pagos de facturas vencidas se recomienda reprogramar pagos y formalizarlos mediante letras a pagar, realizar compras al contado a proveedores con los que tenemos alguna obligación de pago, o utilizar la estrategia de cobrar un mínimo interés por cada factura vencida.

- En cuanto a los préstamos que solicita el propietario y gerente de la empresa en estudio se recomienda capitalizarlos para que así una entidad bancaria pueda invertir en ella y también pueda así mejorar su situación financiera de la empresa como mejorar su crecimiento.

- Por último se recomienda a los futuros tesisistas que se apoyen en nuestra investigación como ayuda para sus futuras investigaciones ya que todo lo aplicado en este informe es verídico y cuenta con propuestas de gestión de cobranzas que son efectivas para un incremento en los activos de una entidad, además que se desarrolló con toda la responsabilidad y dedicación en cada punto realizado , apoyado por la supervisión de un asesor en tesis y apoyo en asesoramiento de la docente del curso y elaborado de acuerdo al formato indicado por la universidad Señor de Sipán.

REFERENCIAS

- Andrade, S. (1996). La Gestión. En Editorial Librería Lucero Srlta, *Diccionario de Finanzas y economía y Conatbilidad* (pág. 282).
- Barco, G., y Douglas, M. D. (2019). *Estrategias de Gestión de Cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Carbones & Mar Marcarbo S.A.* [tesis de contador público, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42371/1/TESIS%20PDF%20COMPLETA%20DOUGLAS%20%26%20BARCO%202019.docx.pdf>
- Barreto, T. J. (2011). Gestión de Cobranza. En Universidad Piloto de Colombia, *Crisis Financiera Internacional: Entre Recetas y Paradigmas* (pág. 15)
- Banco C. (18 de Octubre de 2017). Gestión de Cobranza. En C.A. *Credifinanciera S.A CF.*,1, <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Campodónico, U. S. y Arevalo, J. W. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez en la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018.* [tesis de contador público, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%c3%ad%20Siulen%20Campod%c3%b3nico%20Ushi%c3%b1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%c3%a9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campoverde, JA, Naula, FB y Mora, PF. (28 de Junio de 2019). Liquidez de los Mercados Accionarios Latinoamericanos y su Impacto en el crecimiento económico PER-CÁPITA. *Revista Economía del Rosario*, 22(2), 1-15. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5095/509560746005/index.html>
- Carretero, C. (05 de Julio de 2016). El impacto de la caída de los precios del petróleo sigue siendo considerable. *Coface*, S. <https://www.coface.es/actualidad-economica-financiera/noticias-economicas/El-riesgo-empresarial-mundial-alcanza-niveles-maximos>
- Cisneros, R. (03 de Diciembre de 2015). Las amnistías premian al contribuyente malo *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/900474-las-amnistias-premian-al-contribuyente-malo/>
- Dominguez, G. J., y Esteban, R. O. (2017). *Efecto de la Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa GMO COMMERCIAL SRL del Periodo 2016* [tesis de contador público, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1604/1/Geraldine%20Dominguez_Rudy%20Esteban_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf
- Escudero, M. (2006). La liquidez. En Netbiblo, *Medium & Small Caps en la Bolsa Española* (pág. 17) <https://books.google.com.pe/books?id=prJMJAD3XpsC&pg=PA17&dq=importancia+d>

e+la+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitePShJzIAhUIHqwKHb81AZkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20liquidez&f=false

Fernando, N., Bermejo, J. y Muñoz, Á. (2005). Gestión de Cobranza. En Editorial MAD, *Auxiliares Administrativos de Corporaciones Locales del País Vasco* (pág. 40).

Fidias, A. (2006). Investigación descriptiva. En Editorial Episteme, *El Proyecto de Investigación- Introducción a la Metodología Científica* (pág. 24). <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Flores, M. (2018). *Estrategias de Cobranza para disminuir la Morosidad en la Empresa Electronorte S.A. Unidad de negocios sucursales – Lambayeque - 2017*. [tesis de contador público, Universidad César Vallejos]. Repositorio Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galán, J. E. (2018). *Proponer un sistema de Costos ABC para mejorar la liquidez en la Empresa Constructora Arcaes S.A.C., Chiclayo 2018*. [tesis de contador público, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6752/Gal%C3%A1n%20Llonto%20Jos%C3%A9%20Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garrido, J. (19 de Junio de 2019). SBS propone mejoras en proceso de cobranza de aportes de afiliados a las AFP *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/sbs-propone-mejoras-proceso-cobranza-aportes-afiliados-afp-noticia-nndc-646529-noticia/>

Hernández, B. (2001). Población y muestra. En Ediciones Díaz De Santos, *Técnicas Estadísticas de Investigación Social* (pág. 127).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). Diseño no experimental. En Mc Graw Hill, *Metodología de la investigación* (págs. 244 - 259).

Herrera, V. T. (2017). *Estrategias de Cobranzas y la Influencia en la Líquidez de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, en el año 2017*. [tesis de contador público, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6839/Herrera%20V%C3%A1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hervás, F. (2004). Concepto de muestreo. En Ediciones Díaz de Santos S.A., *Modelos de gestión para médicos de familia* (pág. 38) <https://books.google.com.pe/books?id=w1jXhfAa2AC&pg=PA38&dq=concepto+de+muestreo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjO24WMsJ3IAhUt1IkKHR37BcgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20muestreo&f=false>

Huamán, H. (2005). La encuesta. En IPLADEES S.A.C. *Manual de Técnicas de Investigación* (págs. 27-36). https://books.google.com.pe/books?id=OEHABAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+encuesta+como+tecnica+de+investigacion+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjD8syEgs_IAhWBUvKkHUQIBgAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

- Hurtado, D. R. (2017). *ANÁLISIS A LAS CUENTAS POR COBRAR DEL COMERCIAL ALMACENES EL COSTO DE LA PARROQUIA BORBÓN CANTÓN ELOY ALFARO*. [tesis de contador público, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Repositorio Institucional PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1387/1/HURTADO%20QUI%20C3%91%C3%93NEZ%20DIAMELA%20ROSANGELA%20.pdf>
- Lira J. (31 de Agosto de 2016). *Piura, Arequipa y Chiclayo con mayor proyección de crecimiento para el sector cobranzas Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/piura-arequipa-chiclayo-mayor-proyeccion-crecimiento-sector-cobranzas-114063-noticia/?ref=gesr>
- Lira J. (12 de Mayo de 2019). *Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años Gestión*. <https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/?ref=signwall>
- Malagón, G., Galán, R., y Pontón, G. (2007). *Liquidez*. En Editorial Medica Panamericana, *Garantía de Calidad en Salud* (pág. 504). <https://books.google.com.pe/books?id=zNlzAARgYZEC&pg=PA504&dq=indicad74ores+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFypPKyJzIAhUBq1kKH3GD5YQ6AEILTAB#v=onepage&q=indicadores%20de%20liquidez&f=false>
- Malhotra, N. (2004). *Escala de likert*. En Pearson Educación, *Investigación de Mercados* (pág. 258) https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA258&dq=escala+de+likert&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAnJf5ic_IAhWBxPkHaeUBUQQ6wEIKjAA#v=onepage&q=escala%20de%20likert&f=false
- Mariela, M. R. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services SA*. [tesis de contador público, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Mohammad N. N. (2005). *Tipo de investigación*. En LIMUSA Noriega Editores, *Metodología de la investigación* (pág. 50).
- Morales, J., y Morales, A. (2014). *Otorgamiento de crédito*. En Grupo Editorial Patria, *Crédito y Cobranza* (págs. 99-166) https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Ñaupas H., Mejías, E. (2013). *Investigación propositiva*. En Universidad Mayor de San Marcos. *Metodología de la Investigación Científica y elaboración de tesis* (pág.121).
- Ramírez, M. V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera de la Empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los rios* [tesis de contador público, Universidad Regional Auntonoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

- Rejane, F. d., Vázquez, N. L., Mogollón P, A. S., Fernández de S, J., Delgado G, E., y Vargas L, I. (2006). Diseños muestrales en investigación cualitativa. En Universidad Autónoma de Barcelona. *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud* (pág. 43)
<https://books.google.com.pe/books?id=o2n57QYwMDIC&pg=PA43&dq=concepto+de+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwzaumqJ3IAhVJtlkKHYf9CPgQ6AEIWDAA#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra&f=false>
- Rubio, P. (2005). Analisis de la liquidez y solvencia. En amazon, *Manual de analisis Financiero*. (pág. 16)
<https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=concepto+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiekv3ZmpXIAhXhguAKHT3QDiIQ6AEILTAB#v=onepage&q=concepto%20de%20liquidez&f=false>
- Ruíz, L. H. (30 de Junio de 2017). Diseño de un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Árboles de Decisión. *Análisis Discriminante y Regresión Logística*. 2(7), 176-188.
- Salinas, J. (06 de Abril de 2020). EMPRENDEDORES: ¿Cómo adaptarse a la Crisis y no morir en el intento? *Revista Economía*. <https://www.revistaeconomia.com/emprendedores-como-adaptarse-a-la-crisis-y-no-morir-en-el-intento/>
- Salkind, N. J. (1999). La validez. En Pretince Hall, *Métodos de investigación* (pág. 126).
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2017). Validación del instrumento. En McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A., *Metodología de la Investigación* (pág.254).
- Sebastian, M. (2016). *Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A Provincia de trujillo [tesis de contador público, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU*. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yuni, J., y Urbano, C. (2006). Concepto de Técnica. En Editorial Brujas, *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (págs. 27 - 38).

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento de recolección de datos



Encuesta

Introducciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

N = Nunca; CN = Casi Nunca; AV = A Veces; CS = Casi Siempre; S = Siempre

ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
1. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L cuenta con una cartera de clientes morosos?					
2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?					
3. ¿Considera que en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L están preparados para enfrentar un nivel alto de morosidad?					
4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?					

5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?					
6. ¿Las capacitaciones que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L a sus colaboradores para realizar las gestiones de cobranzas son frecuentes?					
7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?					
8. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?					
9. ¿La Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma prejudicial o judicial?					
10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L son las correctas?					

ANEXO 2

Validez de los instrumentos

EXPERTO 1

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 09 de noviembre del 2019

Señor
Mg. Ignacio, Corrales Díaz
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L., Lambayeque 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Yuliana Jackeline del Milagro
De los Santos Llaguento
DNI N° 75145837



Katherine Elizabeth Manayay
Colunche
DNI N° 47716627

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. IGNACIO CORRALES DIAZ
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	ASESOR Y CONSULTOR DE EMPRESAS
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L.,LAMBAYEQUE 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar propuestas de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L.	
	<u>ESPECIFICOS</u> a) Diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L. b) Analizar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L. c) Diseñar propuesta de gestión de cobranzas para así mejorar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L.	

<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 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.</p>
<p>INSTITUCIONES FINANCIERAS</p>	
<p>1. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L cuenta con una cartera de clientes morosos?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L están preparados para</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

enfrentar un nivel alto de morosidad?	
<p>4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Las capacitaciones que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L a sus colaboradores para realizar las gestiones de</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

enfrentar un nivel alto de morosidad?	
<p>4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Las capacitaciones que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L a sus colaboradores para realizar las gestiones de</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

cobranzas son frecuentes?	
7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

prejudicial o judicial?	
10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L son las correctas?	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Mg. Ignacio Corrales Díaz
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 Reg. N° 45544

 Mg. Ignacio Corrales Díaz

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ignacio Corrales Díaz, Magister en Tributación, Asesor y Consultor en Materia de impuestos, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Yuliana Jackeline del Milagro De los Santos Llaguento y Katherine Elizabeth Manayay Colunche, estudiantes de la Escuela de Ciencias de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019".

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, 09 de noviembre del 2019



Mg. Ignacio Corrales Díaz
CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO
Reg. N° 45544

Mg. Ignacio, Corrales Díaz
DNI N° 44462334

EXPERTO 2

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 09 de noviembre del 2019

Señor
Mg. Max Alejandro, Tepe Sánchez
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L., Lambayeque 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Yuliana Jackeline del Milagro
De los Santos Llaguento
DNI N° 75145837



Katherine Elizabeth Manayay
Colunche
DNI N° 47716627

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG.MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PUBLICO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L.,LAMBAYEQUE 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar propuestas de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L.	
	<u>ESPECIFICOS</u> a) Diagnosticar la gestión de cobranza en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L. b) Analizar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L. c) Diseñar propuesta de gestión de cobranzas para así mejorar la liquidez en la compañía Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L.	

<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 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.</p>
<p>INSTITUCIONES FINANCIERAS</p>	
<p>1. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L cuenta con una cartera de clientes morosos?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera que la labor que toma la empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L para prevenir el nivel de morosidad en sus carteras por cobrar son las adecuadas?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que en la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L están preparados para</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

enfrentar un nivel alto de morosidad?	
<p>4. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L acepta las sugerencias de los colaboradores para mejorar la cobranza en la etapa preventiva?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L cuenta con procesos estandarizados y claramente definidos para la cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Las capacitaciones que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L a sus colaboradores para realizar las gestiones de</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

cobranzas son frecuentes?	
7. ¿Considera que las condiciones y plazos de cobro que la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L brinda, son efectivas en la recuperación de un crédito por cobrar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera que los tipos de cobranzas que realiza la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L ayudan en su recuperación de cartera de clientes morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿La Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L ha realizado recuperaciones de cobranzas de forma	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

prejudicial o judicial?	
10. ¿Una vez que las cuentas pendientes son saldadas las acciones que toma la Empresa Estación de Servicios Miguel Angel E.I.R.L son las correctas?	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
 Dni 44819606

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Gestión Pública, Docente tiempo completo, adscrito a la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Yuliana Jackeline del Milagro De los Santos Llaguento y Katherine Elizabeth Manayay Colunche, estudiantes de la Escuela de Ciencias de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019"

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, 9 de noviembre del 2019



Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
DNI N° 44919606

ANEXO 3

Carta de Autorización



CONSTANCIA DE INFORMACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 21 de mayo de 2020

Quien suscribe:

Sr. Miguel Ángel Vallejos Fernández

Representante Legal-Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del

Informe de investigación, denominado Gestión de Cobranza para mejorar la Liquidez en la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., Lambayeque 2019.

Por el presente, el que suscribe, señor Miguel Ángel Vallejos Fernández, representante legal de la Empresa Estación de Servicios Miguel Ángel E.I.R.L., AUTORIZO a la(s) Srta(s): De los Santos Llaguente Yuliana Jackeline del Milagro, identificado con DNI N°75145837 y Manayay Colunche Katherine Elizabeth, identificado con DNI N° 47716627, estudiantes de la carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad Señor de Sipán, y autor del trabajo de la Tesis titulada "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019", al uso de dicha información que conforma estados financieros, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

EE.SS. MIGUEL ANGEL E.I.R.L.
M. Vallejos F.
Miguel Ángel Vallejos Fernández
LEGAL - GERENTE

MIGUEL ANGEL VALLEJOS FERNANDEZ
DNI: N°09446003
GERENTE GENERAL

E-mail: mavf_4241@hotmail.com

Dom. Fiscal: Calle Francisco Orellana N° 205 Urb. San Martín - Chiclayo - Chiclayo - Lambayeque
Sucursal: Car. Panamericana Norte Km 125 Sector El Porvenir - Olmos - Lambayeque - Lambayeque

074 607740
979292669

ANEXO 4

Estados Financieros

ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(En soles)

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de Efectivo	3,156.00
Cuentas por cobrar	15,450.00
Existencias	26,892.00
otros Activos	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	45,498.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
Propiedad, Planta y Equipo (neto de depreciación acumulada)	45,945.00
Inversiones	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	45,945.00
TOTAL ACTIVO	91,443.00
PA SIVO Y PATRIMONIO	
PA SIVO CORRIENTE	
Tributos por Pagar	4,030.00
Cuentas por pagar - Terceros	16,850.00
Otras cuentas por pagar	30,000.00
TOTAL PA SIVO CORRIENTE	50,880.00
PA SIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones Financieras	42,199.00
TOTAL PA SIVO NO CORRIENTE	42,199.00
TOTAL PA SIVO	93,079.00
PATRIMONIO NETO	
Capital Social	2,000.00
Reserva Legal	
Resultados Acumulados	-14,508.00
Resultado del ejercicio	10,872.00
TOTAL PATRIMONIO NETO	-1,636.00
TOTAL PA SIVO Y PATRIMONIO NETO	91,443.00



C.P.C. INARA BACALANI PEREZ DE PARRAGUI
MATRICULADA N.º 1230

ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
(En soles)

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de Efectivo	6,290.92
Cuentas por cobrar	59,236.20
Existencias	92,600.00
otros Activos	15,137.82
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	173,264.94
ACTIVO NO CORRIENTE	
Propiedad, Planta y Equipo (neto de depreciación acumulada)	63,416.75
Inversiones	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	63,416.75
TOTAL ACTIVO	236,681.69
PA SIVO Y PATRIMONIO	
PA SIVO CORRIENTE	
Tributos por Pagar	
Cuentas por pagar - Terceros	107,610.00
Otras cuentas por pagar	70,885.00
TOTAL PA SIVO CORRIENTE	178,495.00
PA SIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones Financieras	42,199.00
TOTAL PA SIVO NO CORRIENTE	42,199.00
TOTAL PA SIVO	220,694.00
PATRIMONIO NETO	
Capital Social	2,000.00
Reserva Legal	
Resultados Acumulados	-3,636.00
Resultado del ejercicio	17,623.69
TOTAL PATRIMONIO NETO	15,987.69
TOTAL PA SIVO Y PATRIMONIO NETO	236,681.69



C.P.C. INSA MAGALINA PELESCHÉ PARAGUET
MATRÍCULA: 108411292

ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L.

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(En soles)

Ventas Netas (Ingresos operacionales)	308,990.00
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	308,990.00
Costo de ventas	-250,641.00
Resultado Bruto	58,349.00
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	-14,243.00
Gastos de Venta	-33,234.00
Utilidad Operativa	10,872.00
Otros Ingresos y gastos	
Utilidad antes de Impuestos	10,872.00
Impuesto a la Renta	0.00
Utilidad Neta	10,872.00



C.P. MIGUEL ANGEL MIGUEL ANGEL
MIGUEL ANGEL

ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L.

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE Del 2019
(En soles)

Ventas Netas (Ingresos operacionales)	742,139.00
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	742,139.00
Costo de ventas	-649,775.07
Resultado Bruto	92,363.93
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	-52,318.17
Gastos de Venta	-22,422.07
Utilidad Operativa	17,623.69
Otros Ingresos y gastos	
Utilidad antes de Impuestos	17,623.69
Impuesto a la Renta	
Utilidad Neta	17,623.69



C.P.C. ENRIQUE MIGUEL ANGEL
MIGUEL ANGEL E.I.R.L.

ANEXO 5

RESOLUCION DE APROBACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0729-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0355-2020/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 Informes 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 periodo 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 Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "B" y "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1	CHIROQUE CHIQUINTA MARICIELO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AUTENTICA NUTRICION SOSTENIBLE LA CASA DEL GANADERO S.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PANAQUE MANAY KAROL JARIZA		
2	DE LA CRUZ CORREA OSCAR LENIN	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MANAY CHUGDEN OLENKA ELIZABETH		
3	DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH		
4	HUACCHA PEREZ NILBER	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SA, CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TOCAS PEREZ PATRICIA NATALY		
5	LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	NUNURA ALDANA MARIA JULISSA		
6	LLONTOPIA DIAZ MARIA NATALI	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR PARROQUIAL AUGUSTA LÓPEZ ARENAS, 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MORALES CARBONEL ROSEMERY DEL CARMEN		
7	MAZA CUNYARACHE DIANA NOREUA	ANÁLISIS EN LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MENA CHAVEZ MARIBEL		
8	SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR		
9	SIESQUEN FARROÑAN WILMER IVAN	ANÁLISIS DE COSTOS DE FABRICACIÓN DE EMPUJADORES PLÁSTICOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INDUSTRIAL CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6

REPORTE TURNITIN

AVANCE DE LOS SANTOS Y MANARAY (1).docx
22 de febrero de 2022
17240 palabras/94950 caracteres

Yuliana Jacobine de la Mila De los Santos Llaguno

GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN ...

Resumen de Fuentes

24%
SIMILITUD GENERAL

1	reportorio.uca.edu.pe	6%
2	reportorio.uca.edu.pe	5%
3	Universidad César Vallejo el 2018-11-30	2%
4	hdl.handle.net	<1%
5	debtis.com.ar	<1%
6	reportorio.ubel.edu.pe	<1%
7	Universidad Estatal a Distancia el 2018-04-18	<1%
8	reportorio.unam.edu.pe	<1%
9	com.ac.uk	<1%
10	Universidad César Vallejo el 2018-06-20	<1%
11	reportorio.upu.edu.pe	<1%
12	icmgazine.com	<1%
13	Universidad Señor de Sipán el 2022-03-02	<1%
14	reportorio.utp.edu.pe	<1%
15	teethlighter.wordpress.com	<1%
16	Universidad César Vallejo el 2017-06-08	<1%
17	reportorio.ug.edu.ec	<1%
18	reportorio.ulsaamerica.edu.pe	<1%
19	esmafr.usma.gov.ar	<1%
20	reportorio.uta.edu.ec	<1%
21	espacio.epoch.edu.ec	<1%
22	reportorio.ulaibch.edu.pe	<1%
23	Universidad Peruana de Las Américas on 2020-01-15	<1%
24	elcomercio.pe	<1%

ANEXO 7

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0729-FACEM-USS-2020, del (los) estudiantes (s), DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO & MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH Titulada "GESTION DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% 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° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de febrero de 2022



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42066346

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

ANEXO 8

FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de febrero de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito: Yuliana Jackeline del Milagro De los Santos Llagueto, con DNI 75145837 y Katherine Elizabeth Manayay Colunche con DNI 47716627.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: GESTION DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS MIGUEL ANGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, 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 N°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
De los Santos Llagueto Yuliana Jackeline del Milagro	75145837	
Katherine Elizabeth Colunche Manayay	47716627	