UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

Autor (as):

Bach. Bocanegra Chinchay Jessica Yanira
https://orcid.org/0000-0003-4654-4575

Bach. Cóndor Vitón Yoselin Yamina
https://orcid.org/0000-0001-6608-8365

Asesor:
Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
https://orcid.org/0000-0002-7105-508X

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO:

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020

Bocanegra Chinchay Jessica Yanira
AUTOR

Cóndor Vitón Yoselin Yamina
AUTOR

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Hernández Terán Saul
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety
VOCAL DE JURADO

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres: Félix Bocanegra Tineo y Sulmira Chinchay Tocto por brindarme su amor y apoyo incondicional, ya que gracias a su esfuerzo y perseverancia han logrado cumplir una de mis metas más anheladas.

Bocanegra Chinchay Jessica Yanira

A mi abuelito Manuel Viton Bueno y a mi madre Roció del Pilar Viton Valdivia, por haberme motivado a cursar estudios universitarios, por sus esfuerzos, sacrificios y haber invertido cinco años en mi educación.

A todas aquellas personas que me apoyaron de una u otra manera y me orientaron en este camino, gracias a la suma de todo ello soy profesional.

Yoselin Yamina Condor Viton

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quién me ha guiado y me ha dado fortaleza y sabiduría para lograr terminar mi carrera universitaria con éxito.

A mi familia por su apoyo emocional y económico, gracias por confiar en mí y apoyarme en cada decisión y proyecto.

De manera especial a mis docentes por sus conocimientos y apoyo en la realización de nuestro proyecto de investigación.

Bocanegra Chinchay Jessica Yanira

Agradezco al ser supremo que me guio por un buen camino, por haber puesto en mí, virtudes para ser una persona perseverante, con valores y disciplina, gracias a ello tengo el privilegio de haber llegado a esta etapa de mi vida y haber logrado uno de mis objetivos más preciados.

De manera especial el apoyo mis profesores, que con cariño y vocación me orientaron en la redacción de mi trabajo.

Y de manera especial a mi madre y mi abuelito, por el regalo más preciado que me han brindado, el tener una carrera y poder defenderme en la vida.

Condor Viton Yoselin Yamina

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo general analizar si la gestión de cobranzas tiene un efecto en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima cuyo método de enfoque cuantitativo permite evaluar numéricamente la información, adquirida a través del cuestionario aplicado a 10 trabajadores del área administrativa, financiera y cobranza.

Del resultado e interpretación de la encuesta, cuyos datos plasmados en Excel, y procesados en el programa SPS, cual método estadístico utilizado fue el Chi- cuadrado de Pearson, se obtuvo un resultado de análisis que; para el año 2020 la liquidez no era consecuencia de las estrategias de cobranza utilizadas por la empresa Leoncito Sociedad Anónima; al comparar el resultado de la tabla 02, indica que la empresa siempre recupera su cartera de crédito correspondiente en un 90%

Según la tabla 04, sobre la renovación de políticas de crédito, del total de encuestados el 90% respondió que la empresa renueva sus políticas de cobranza, y en un 40% se dan las capacitaciones al personal, por lo que se puede inferir, que la recuperación de las colocaciones, se dan por un mayor enfoque en las políticas crediticias que en las estregáis de cobro; ya que una buena elección de clientes, evita seguimientos de cobranzas dudadas, en este caso las gestiones de recupero seria para aquel porcentaje de clientes, que no cancela voluntariamente la deuda adquirida.

PALABRAS CLAVE

Gestión de cobranza, Liquidez.

ABSTRACT

The general objective of this work is to determine if the collection management has an effect on the liquidity of the company Leoncito Sociedad Anónima, as well as to respond to the specific objectives set, such as establishing if the billing accounts are valid and are recovered in a timely manner, due to for the collection processes of the company, in turn it was determined if the untimely recovery of the receipts affects the fulfillment of its short-term obligations.

The work whose quantitative approach method allows numerically evaluating the information, acquired through the questionnaire applied to 10 workers in the administrative, financial and collection area, which were developed in the SPS program.

From the result and interpretation of the survey, it was obtained that the liquidity of a company for the year 2019, presented 1.41 soles for each sol of debt, compared to accounts receivable, according to the portfolio turnover ratio, shows an indicator of 5.44 times a year, when compared with the result of table 02, indicates that the company always recovers its corresponding credit portfolio by 70%, said result according to table 09 corresponds to the fact that the company sometimes trains collection personnel corresponding to 60%.

However, according to table 04, on the renewal of credit policies, of the total number of respondents, only 40% responded that sometimes the company always renews its collection policies.

Therefore, it is recommended that the optimal levels of cash and the total recovery of the portfolio should be maintained, for which it is important to properly administer and apply collection and credit policies, as a result of the constant renewal of these policies, in order to always provide expected results.

KEYWORDS

Collection management, Liquid.

ÍNDICE

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS ii

DEDICATORIA ..... **iii**

AGRADECIMIENTO ..... **iv**

RESUMEN ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

I. INTRODUCCIÓN **11**

1.1 Realidad problemática. 11

1.2. Trabajos previos 18

1.3. Teorías relacionadas al tema. 24

1.4. Formulación del problema. 29

1.5. Justificación e importancia del estudio 29

1.6. Hipótesis 30

1.7. Objetivo 30

1.7.1 Objetivo general 30

1.7.2 Objetivos específicos 30

II. MATERIAL Y MÉTODO **30**

2.1 Tipo y diseño de investigación 30

2.1.1 Tipo 30

2.1.2 Diseño 31

2.2. Población y muestras 31

2.2.1 Población 31

2.2.2 Muestra 31

2.3. Variables, Operacionalización 32

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .. 35

2.5. Procedimientos de análisis de datos 36

2.6. Aspectos éticos 36

2.7. Criterios de rigor científico 36

III. RESULTADOS 38

3.1. Tablas y Figuras 38

3.1.1 Análisis de encuesta 38

3.2 Discusión de Resultados 53

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57

BIBLIOGRAFÍA 59

ANEXOS 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de Variables 32
Tabla 2. ¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza? 38
Tabla 3.¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad? 38
Tabla 4. ¿Con qué frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito? 39
Tabla 5. ¿La empresa exige requisitos para otorgar crédito a sus clientes? 40
Tabla 6. ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa? 40
Tabla 7. ¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera? 41
Tabla 8. ¿Con qué frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes? 41
Tabla 9. ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza? 42
Tabla 10. ¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito? 42
Tabla 11. ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo? 43
Tabla 12. ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago? 43
Tabla 13. ¿La empresa tiene la capacidad de otorgar un adelanto de sueldo a sus trabajadores? 44
Tabla 14. ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores? ...44
Tabla 15. ¿La empresa solicita financiamiento externo? 45
Tabla 16. ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago? 45
Tabla 17. ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable? 46
Tabla 18. ¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente? 46
Tabla 19. ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo Corriente en efectivo en el corto tiempo? 47
Tabla 20. ¿La empresa cancela la Totalidad de deuda de corto plazo, sin dejar saldos? 47
Tabla 21. ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados? 48
Tabla 22. Base de datos para calcular el chi cuadrado 48

Tabla 23.Sumatoria de datos 48
Tabla 24. Tabla de contingencias.....49
Tabla 25. Prueba del chi-cuadrado 50
Tabla 26. Ratio de Prueba Ácida.....50
Tabla 27. Ratio de solvencia 51
Tabla 28. Rotación de cartera 51
Tabla 29. Rotación de cuentas por pagar.....52
Tabla 30. Índice de endeudamiento 53

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

Nivel Internacional

Puerto Rico

La deficiente recuperación de la cartera crediticia es el problema que afectó a todo el país en los últimos años, lo que conllevó a que las empresas tuvieran problemas de financiamiento.

La principal razón fue la emigración masiva que sufrió este territorio; según la investigación se determina qué; si los recibos a corto plazo, no eran gestionadas a la brevedad estas nunca podrían ser recuperadas, ni un tanto por ciento; es así que las corporaciones debieron realizar cobranzas proactivas en el corto tiempo para mitigar este suceso en un por ciento que sería mejor que cero.

De igual forma el abogado José Rafael del Valle Rodríguez, indicó que la emigración, generó la condición de no poder contactar a los deudores, lo que demostró en su resultado estadístico; que, de cada 100 cuentas, 30 titulares habían abandonado el país. Otra de las posibles causas de la no recuperabilidad de las cuentas era por razones de muerte o ruina; es por ello que se recomendó a los empresarios enfocarse en todas las posibilidades para recuperar el mayor porcentaje de sus cuentas, ya sea un 40% o un 50%, que era mejor que perderlo todo.

El abogado según su experiencia cuenta; que la mayoría de los clientes piensan, que la deuda al ser puesta en pérdida, ya no les serán cobradas, sin embargo; el término de prescripción según Del Valle, es de 15 años, durante ese tiempo, las notificaciones y cualquier medio de cobranza es válido, hasta el reclamo en la corte, si el acreedor así lo decidiese; siempre y cuando le genere beneficios; sin embargo, si no realiza las gestiones de salir a cobrarlas los beneficios no se verían. Aunque muchos productos no están sujetos a embargos, el salario de los deudores sí. (Minelli, 2017)

La situación en la empresa de estudio no sería la emigración masiva de los clientes, aunque sí se ha dado casos, como el cambio de dirección o ciudad, ya que al ir a sus domicilios de referencia, sus vecinos o familiares informan el cambio de vivienda, en este caso; si se hace difícil dar con su ubicación ya que cambian de número telefónico, otros de los factores que hacen difícil la recuperación del crédito, es la disminución de sus ingresos, la pérdida de trabajo, y en algunos casos por enfermedad o muerte de un familiar cercano dependiente del cliente o que el cliente depende.

España

El medio online “La Vanguardia”, informó que las compañías del país no lograron cobrar el 3,1% de sus facturaciones en el año 2019. Según reveló una encuesta realizada por la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (PMcM), que; de cada diez proveedores, ocho afirmaron que las grandes compañías cancelan sus deudas sobrepasando los días de pagos señalados, la mitad indica que cancelan a los 90 días de un pago tardío; es así que el aumento de los plazos de pagos y el aumento de los ratios de endeudamiento, provocó la desaceleración económica del país; es por ello que Cañete Miembro de la PMcM, continúa invocando sanciones para los morosos, para aquellos que incumplan los términos de pago fijados por ley; así mismo, la ministra de industrias, Reyes Mato ha dispuesto implementar un régimen sancionador para disminuir la morosidad e impagos comerciales entre las empresas (Rodríguez, 2020).

En la empresa de estudio se ve la misma situación, que no se llega a recuperar la totalidad de los créditos colocados, y son pocos los clientes que cumplen al 100% los días de pagos establecidos, sin embargo, se realizan gestiones de cobranza a domicilio que mitigan este aspecto; en cuanto a las sanciones por atraso de pago, se evidenció que el sistema, sí registra cobranza de mora, sin embargo, estas son eliminadas cuando el cliente se acerca a cancelar su deuda, y pocas son las veces que se les cobra o que el cliente acceda al pago de estas, lo cual por motivo de la pandemia a nivel mundial, se determinó anular las penalidades por atraso.

México

Contpaqi (2020) da a conocer que en ocasiones, las cuentas de cobro superan el 25% proporcional al valor de los activos de una empresa, esto equivale a una cuarta parte del capital de la entidad, no existe porque sigue existiendo no lo ha cobrado, en este caso; es fundamental mantener un control eficiente sobre quién debe pagar y el sistema de recogida, en efecto, ayudará a los objetivos financieros de la empresa; así mismo el manejo adecuado de las cuentas de cobro son fundamentales para mantener un flujo de caja saludable que le permita cumplir sus obligaciones financieras con los compromisos financieros, como remuneración, compensación de los proveedores, deudas a saldar, créditos e inversiones financieras otro beneficio es que tiene control sobre sus clientes puntuales y deudores, para tener controlada recogida que elimina la posibilidad de incomprensibilidad, es decir no imponer una tasa por no conocer la fecha de vencimiento.

Es importante conocer limitación de crédito que puede ampliarse, para no sobre endeudar al cliente; si es conveniente continúa extendiendo el crédito a un número selecto de clientes.

Es fundamental llevar un control de los clientes que han cancelado, y de los que aún no; así como, mantener un seguimiento de las fechas de vencimiento de las letras de pago; según Contpaqi, nos indica que una buena gestión, reforzaría las cobranzas de la empresa en estudio.

Nivel Nacional

Lima

Herrada (2019) mediante el portal jurídico; Pasión por el Derecho, nos informa que en el ámbito comercial es muy común el pago a los 90 o 120 días después de la facturación del producto o servicio; a pesar de estos plazos muy favorables, se ve el atrasado y el incumplimiento de los términos de crédito por parte del cliente; el problema se agudiza cuando el moroso es una entidad con capacidad de pago, de lo contrario su acreedor o proveedor es una pequeña, mediana o micro empresa que está pasando por iliquidez, conllevando a este a financiarse mediante los créditos financieros para solventar sus propias deudas.

Víctor Herrada, profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Piura e investigador de la Universidad de Valladolid (España), relata que en Europa se ha enfrentado esta realidad con dos directivas de las operaciones comerciales lucha contra la morosidad estas son 2000-35-CE y la Directiva 2011-7-CE, y que lo mismo sucedió en chile, donde se modificó la ley 20.416 a “ley de pago a 30”.

En la empresa de estudio, se evidenció en la base de datos del cliente, créditos de 3, 6 ,9 y hasta 10 cuotas según el monto del contrato, por 10 meses cuando el producto tiene un costo más elevado; y hasta 12 meses, por ventas de mototaxi y moto lineal, aunque este último no es habitual y se da por excepciones.

Como se muestra el caso informado por Herrada, la empresa de estudio, se ha visto expuesta a casos donde el cliente es un ente pudiente, pero con falta de voluntad de pago, lo que dificulta la cobranza del crédito.

Chimbote

Revilla (2018) en su estudio realizado en la empresa “Importaciones Velzu”, indicó que se necesitaba la investigación, porque administración de recibos dentro de una empresa era deficiente, cuya principal causa era la frecuencia con la que se recuperan las cuentas de cobro, al revisar el informe se determinó que el 33.33% de la frecuencia de la recuperabilidad era media, mientras que el 66% manifestó que era baja, lo que afectó el cumplimiento de los objetivos de la organización, por no poder cumplir con sus obligaciones a tiempo debido a la falta de liquidez, por lo tanto su capital de trabajo según encuesta era escaso.

Se concluyó que la utilización de tecnología para la evaluación del crédito es crítica a la hora de examinar y aprobar el crédito, aportando a la efectividad en las operaciones y para recaudar el capital necesario para cumplir con sus obligaciones a tiempo.

Lima

As Perú (2020) comunica que, los tres mayores bancos del país, han reestructurado las deudas de sus clientes sin cobrar intereses, debido a la recesión que la pandemia está causando en todo el país.

El Banco Central del Perú proclamó la liquidación de las deudas de las personas naturales y de las PYME por dos meses. Es así que, los clientes no tendrán que pagar ningún cargo al banco en abril y mayo, estos meses serán fraccionados en cuotas sin intereses por 12 y 24 meses.

Gianfranco Ferrari, gerente general de Interbank, indicó que por 12 meses fraccionaron sin interés, deudas incurridas a través de las tarjetas de crédito; para un periodo de 24 meses en préstamos de vehículos, individual y pequeña empresa; en cuanto a los préstamos hipotecarios la cuota pendiente será fraccionada en 48 cuotas sin intereses.

BBVA anunció que congelará tarjetas de crédito y préstamos personales para los consumidores y la deuda MYPE durante 90 días sin intereses adicionales. Estas no se generarán informes negativos por las instalaciones para los consumidores en el buró de crédito, y los usuarios que soliciten el reporte a través de los canales de atención del banco podrán recibir este beneficio a partir del 1 de abril.

La pandemia afecta a muchas empresas, y familias de todo el país y claramente a la empresa en estudio, de igual forma la entidad anuló la cobranza de moras por atraso a sus clientes.

La liquidez era una preocupación para la empresa, debido a la falta de ventas, y de recaudaciones del efectivo en el 2020, por lo que se reflejó en la suspensión perfecta de la gran parte de sus trabajadores, ya que la baja liquidez no permitía el pago a sus colaboradores.

Nivel local

Pimentel

Rivera (2018) por medio de su estudio demostró que los directivos de la empresa no le daban la debida importancia a las finanzas del negocio, ya que estos no tenían conocimiento suficiente sobre el tema, de tal manera que no orientaban al dueño de la empresa sobre la importancia de otorgar un crédito a un cliente, lo que causaba que la empresa al no poder recuperar sus créditos a tiempo, no cumplieran con cancelar sus propias deudas bancarios o a sus proveedores, ante esta problemática se propuso como prioridad aumentar la cultura financiera entre los encargados de la gestión y

la toma de decisiones de la empresa, es decir a auto educarse en temas financieros, ello contribuiría a la mejora de la liquidez.

Se concluyó que capacitarse en temas financieros, mejoraría la optimización de la utilización de productos y servicios financieros, así como mecanismos para la conservación y la racionalización de los recursos, evitando obligaciones de deuda innecesariamente grandes a las instituciones financieras y a los proveedores.

La empresa en estudio actualmente cuenta con un gerente de finanzas cuyo conocimiento en el tema, realizará aportes sobre políticas que regulan el crédito, para el bienestar financiero de la empresa tenga resultados que favorezcan el continuo desarrollo empresarial.

Íllimo

Chapoñan (2019) informó que la empresa no desarrollaba estrategias para minimizar la deuda que debe servir y casi nunca se desarrollaban análisis financieros, ocasionando que no se detecte a tiempo que sus egresos superaban a sus ingresos, lo que conllevaba a la priorización de pagos a proveedores, y dejar algunas cuentas sin atender.

Debido a que el examen de los recibos no se realizaba con habitualidad, es que el autor sugiere un análisis frecuente de ellas, como una medida preventiva, para que ayude para la eficacia de la recuperación de cuentas y para evitar efectos adversos en la liquidez de la empresa.

Para ello, el autor propone un plan financiero, que ayudará a para alcanzar el objetivo de gestionar las cuentas de pago, es decir, asegurar que se ingrese una cantidad suficiente de fondos en el momento adecuado para poder cumplir con la obligación de pago. Para evitar la crisis de liquidez de una empresa causada por problemas de flujo de caja.

Pimentel

Díaz (2018) refiere que las empresa al no contar con un manual que describe la estructura y las funciones de la organización, no será capaz de ejercer control sobre las funciones del personal de cobranza e involucrados, además casi nunca las normativas de cobranza, son cumplidas conforme al plan de pago, por lo tanto, el objetivo principal es hacer una propuesta un

plan de auditoría, que se centre en las gestiones de las cuentas recibidas de la empresa y realizar evaluaciones de rendimiento sobre los empleados.

En consecuencia, es necesario verificar el cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos administrativos, evaluar el desempeño de los colaboradores y supervisores de las empresas y para emitir un informe final sobre la auditoría con recomendaciones para mejorar los puntos débiles de la empresa.

Nivel Institucional

El proyecto actual se desarrolló en la empresa Leoncito Sociedad Anónima, cuyo objetivo de estudio fue analizar la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar, así como analizar la influencia que esta ejerce sobre la liquidez de la empresa; si ésta, tiene políticas que regulan el cumplimiento, si los gestores de cobranza son conscientes y los emplean, así mismo; si dichas políticas aseguran la recuperabilidad de la cartera de cobranza.

Leoncito Sociedad Anónima tiene 11 puntos de venta muy importantes. Su política de ventas a crédito es muy buena porque hace que sea más fácil para los clientes dividir las deudas, en este sentido, el pago es más factible, lo que causa problemas a la empresa es cuando los usuarios incumplen los términos de amortización establecidos, por esta razón se busca analizar las estrategias de cobranza que emplea el área a cargo, para examinar si estas mitigan la deuda de la cartera de crédito; con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, se alcanza el desarrollo empresarial, caso contario buscar soluciones a sus problemas, proponiendo alternativas de cobranzas que contribuyan al aumento de los resultados financieros de la empresa.

La empresa Leoncito es una sociedad anónima, que genera rentas de tercera categoría, cuya actividad principal es la producción y venta de los muebles en melamina, venta de electrodoméstico al por mayor en su local principal ubicado en el distrito de la Victoria-chiclayo, y al por menor en todos sus puntos de venta ubicados en: Cayaltí, Salaverry, Chongoyape, Ferreñafe, Jayanca, Lambayeque, Mochumi, Olmos, Motupe, Mórrope y oyotún.

La compañía vende a crédito y al contado, por lo que el objetivo de este proyecto es analizar la importancia desde administrar la recaudación de ventas a crédito, ya que estas son las que generan inconvenientes de recuperabilidad de crédito, pudiendo afectar la liquidez empresarial.

1.2. Trabajos previos

Nivel Internacional

Ecuador

En Guayaquil, Benavides y Reyes (2019) en su tesis titulada "Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MOORE STHEPENS & ASOCIADOS", destaca el hecho de que la investigación sobre el impacto de la liquidez en numerosas empresas ecuatorianas varía, por lo que, los recibos de cuentas deben analizarse a fondo; ya que, este activo exigente suele tener defectos que deben abordarse de alguna manera. El objetivo de este estudio era determinar el impacto de las cuentas de facturación de los clientes en la liquidez en la empresa Moore Stephens & Asociados.

Se aplicó el método de investigación científico, descriptivo, analítico y comparativo, además, se utilizaron técnicas de recogida de datos como las entrevistas y la documentación; por otra parte, la muestra se aplicó en tres fuentes de información: el área de Gerencia, Contabilidad y Crédito-Cobranza. Los resultados que se obtuvieron después de procesar los datos recolectados, en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo se puede evidenciar en los años 2016 y 2017 como de un 25,71% se reduce a un 4,25% respectivamente, explicando que la institución estaba jugando múltiples compromisos, la diferencia porcentual es evidente; además, se incluye un análisis detallado de la edad de la cartera de clientes desde el año 2012 al 2017 La cartera pendiente aumento excesivamente el cual mostró un 7,47% para el 2016 y un 81,93% en el 2017 demostrando cómo la empresa carece de un control adecuado sobre el crecimiento de la cartera y, por tanto, cómo su aprecio excesivo en esta categoría es perjudicial para la organización.

El autor concluyó que el director fue entrevistado, para el contable y el jefe del cobrador, se determinó que, aunque la empresa no tiene crédito en sí misma, cuando el cliente debe una cantidad excesiva, se realiza una negociación que permite el pago; en determinados momentos del año, la empresa busca atraer a clientes adicionales y generar más recursos inmediatos de los que debe cobrar.

Ecuador

En Santo Domingo, Ramírez (2016) en su investigación “Modelo de Crédito-Cobranza realizado en la Empresa Comercial Facilito”, refiere que la empresa carece de un sistema de cobro que distinga entre los clientes deudores y no deudores, como resultado, el departamento de finanzas está en rojo.

El objetivo principal fue proponer un modelo de crédito a pago para la mejora de la gestión financiera; la investigación se basó en el paradigma cuali–cuantitativo con énfasis en lo cualitativo, se utilizó como herramienta un cuestionario y una guía de entrevista de recogida de datos los cuales fueron aplicados a una muestra de 154 clientes.

Según los resultados de la encuesta, se determinó que no hay modelo de crédito–cobranza, en otras palabras, la empresa carece de un sistema para controlar el vencimiento de esas deudas de los clientes, donde se especifican los deudores y los no deudores, en consecuencia, no gestiona la recogida correspondiente para generar ingresos.

Así mismo, es necesario fomentar estrategias de prevención de los riesgos crediticios y procedimientos de control. Finalmente, con la implementación de un modelo basado en el crédito-a-pago permitirá recuperar la cartera desaparecida de los clientes y así las empresas obtengan un control eficiente a través de políticas de financiamiento y de recuperación del crédito, desarrollando visitas a los clientes morosos y a los que no adeudan, para garantizar las cobranzas en el plazo convenido; ya que, esto ayudaría considerablemente, para reducir la cartera de morosidad.

Colombia

En Bogotá, Bello et al, (2018) en su tesis titulada “Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico”,

considerado a la hora de mejorar la cartera de una empresa farmacéutica, que provoco problemas de liquidez, las dificultades de la empresa se derivan de las políticas de cartera que ha aplicado. Desarrollar una estrategia para la mejora de la recopilación de carteras para una empresa farmacéutica.

El autor concluye que, se establece dentro de las directrices establecidas que el periodo de crédito será de 30 días calendarios, para fomentar las ventas en efectivo, se ofrece un descuento para el pago rápido del 1% y se ofrece un descuento para ayudar a la cartera a recuperarse del 4% a la cartera que contiene fondos adicionales de 90 días de vencimiento, a la cartera que contiene fondos adicionales con un tamaño de población de 500 clientes, con una muestra de 50, donde se obtuvo un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 13,2%. Así mismo, es fundamental que la empresa farmacéutica se convierta inicialmente en miembro de a pro crédito, donde su función principal es investigar la historia de crédito de una empresa y su informe positivo o negativo de Colombia, actualmente está vigilada por Fenalco, ofrecer un servicio de viabilidad del crédito junto con la introducción de un nuevo cliente.

Nivel Nacional

Trujillo

Desde la posición de Sirlupú y Ancajima (2016) en su tesis “Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL, 2016”, el desarrollo de este trabajo se basó en el diseño no experimental-correlacional, el objetivo general era averiguar cómo la gestión de los recibos afecta a la liquidez de la empresa Megallantas de Trujillo, se utilizó técnicas e instrumentos como entrevistas, cuestionarios, auditar los documentos contables y realizar análisis financiero sobre los estados financieros de la empresa. El trabajo se orientó al estudio de la gestión de los recibos, cuyo fin es determinar la iliquidez dentro de la organización, para luego proponer mejoras en cuanto a la administración de este rubro.

Como resultado se obtuvo que la gestión de la cartera de recogida tiene un efecto perjudicial en la disponibilidad de efectivo de la empresa Megallantas, ocasionando para la empresa retrasos en la recuperación de la

deuda con sus principales proveedores. Así mismo, los autores identificaron que el control de las gestiones de cobranzas según análisis se da en un 28% y que los 32 procedimientos o actividades establecidas por la empresa que se debería realizar antes, durante y después del otorgamiento de crédito solo se cumplen nueve, es por ello que los autores creen que el problema radica en la iliquidez de la empresa, esto se genera por la falta de capacitación y debido a la baja prioridad acordada en la gestión de los recibos, en consecuencia genera falta de políticas este aspecto es lo que llevó a los trabajadores a no respetar y no cumplir las políticas a un 100%, lo cual están enfocados en recuperar los créditos otorgados; por esta razón la empresa no puede cumplir con sus proveedores ni con las entidades financieras, además que ocasionan retrasos en cuanto a las metas de superación que se plantean en la gerencia.

Trujillo

De acuerdo con Arana (2017) en su tesis “La Morosidad de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A.C” con el objetivo de demostrar cómo los recibos afectan a la liquidez de la empresa, para lo cual se analizó los Estados Financieros y la documentación del periodo enero a junio, el objetivo general fue comprobar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, de diseño transversal y tipo de estudio no experimental, de los resultados obtenidos los autores mencionan que los promotores ofrecen sus productos a agricultores sin poder analizar y evaluar el riesgo de dicha venta; ya que, por llegar a sus metas de ventas otorgan créditos confusos se piden a los gerentes comerciales que aprueben el crédito sin contar con la aprobación y evaluación del área de crédito.

Los autores concluyen que las cuentas por cobrar sí influyen en términos de liquidez de una empresa, esto se debe a que las políticas de crédito y recaudación son insuficientes, lo que implica que, al otorgar créditos, se realiza de una manera liberal y flexible con todos los clientes, basándose en su imagen comercial sus niveles de venta más no en su cultura de pago oportuno. La empresa estableció términos de pagos de 30 a 90 días como máximo de cancelación, pero los estudios revelan que los

usuarios sobrepasan estos límites, de manera que la empresa solo amortiza una parte de la totalidad y fijan otra fecha para la diferencia.

Lima

Según Solano (2018) en su tesis “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C.”, según la empresa, su objetivo es analizar los recibos a través de la gestión administrativa para optimizar y maximizar los recursos disponibles para la toma de decisiones futuras. Al mismo tiempo utilizó una investigación descriptiva.

De acuerdo a los resultados el autor concluye que; por no tomar precauciones, la empresa corre un riesgo financiero, de liquidez y de sus deudas de pago, por ende, es fundamental asignar personal que sea cualificado para esta área, ya que él envió de facturas no es inmediato y no hay un seguimiento sistemático; esto provoca que sus bases de datos estén desactualizadas, lo que supone un riesgo financiero.

Es por ello que el autor recomienda tienen políticas que regulan el crédito y la recaudación actualizadas, y que las recaudaciones se realicen en las fechas que al cliente le corresponde realizar el pago de su cuota, con la finalidad de alcanzar eficacia y eficiencia para que la empresa mantenga una posición de liquidez sana.

Nivel Local

Chiclayo

Según Herrera (2017) en su tesis denominada “Estrategias de Cobranza y la Influencia en la Liquidez de la institución Educativa Girasoles School” en su investigación se planteó establecer el efecto que las estrategias de recogida tienen en la liquidez, con un enfoque cuantitativo, diseñado de manera descriptiva, no experimental y correlacional, el autor concluye como resultado de los resultados:

Para evaluar las estrategias de cumplimiento de la institución educativa Girasoles School, se aplicó una entrevista al personal administrativo, la cual reveló que las herramientas de gestión como las cartas de cobranza y las llamadas, no son eficientes al 100%, a pesar de que los padres de familia conocen el cronograma de pago, las fechas de

vencimiento y estar elaboradas para los días que les pagan en su centro de trabajo, estos no cancelan sus deudas.

Cinco veces al año, el personal de recogida recibe formación, sin embargo, los resultados de su gestión no es la esperada, ya que no emplean herramientas que midan su desempeño; según la encuesta aplicada a los gestores de cobranza el 60% afirmó que no tienen conocimiento de las políticas de cobranza diseñadas por la institución. Según los ratios de liquidez en ambos periodos se generó ingresos altos, sin embargo la dirección de la cartera crediticia, no fue la esperada ya que registró niveles altos de cuentas por cobrar, lo que reflejó que los niveles de efectivo recaudado no era suficiente para cubrir las deudas, así como gastos de impuestos, sueldo de los docentes y personal administrativo, cuando se comparan las estrategias de recogida, en la liquidez de la institución educativa Girasoles School, se analizó las variables individualmente, las cuales revelaron que la institución no cuenta con políticas de cobranza eficiente.

Chiclayo

De acuerdo con Chávez y Loconi (2018) en su tesis "Evaluar la gestión de los cobros comerciales para determinar la eficacia de las políticas de crédito y cobro de la empresa Ferronor SAC", Su propósito fue evaluar el manejo de las cuentas de cobro para determinar la eficacia de las políticas de crédito y cobro. El diseño de la investigación es no experimental, responde a métodos cualitativos, los autores extraen las siguientes conclusiones de los resultados obtenidos.

La Empresa Ferronor SAC presenta una notable deficiencia en cuanto a reinstalar la cartera morosa esto conlleva a que no alcancen sus objetivos esperados; por ejemplo, la lenta y escasa recuperación de las cuentas bancarias; por lo tanto, los ingresos de la empresa en el año 2018, fue en un 47% al crédito y aun 53% al contado, por lo que podemos precisar que las ventas al contado suman una diferencia mínima de 6%, esta es la razón por lo que un negocio debe tener un equipo de gestión adecuado de las políticas que regulan las ventas de crédito, para garantizar la recuperación del crédito. Su gestión debe ser más eficiente, es decir orientarse a

administrar la cobranza y visitas a clientes claves, utilizar el manual como referencia para ayudarte a seguir las directrices así mismo las necesidades de agilidad, puntualidad y eficacia de estas concesiones.

Chiclayo

Como expresa Cavero (2019) en su tesis titulada “Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad Comercial de los Clientes de la Empresa Frionorte E.I.R.L”, el objetivo de este estudio es proponer técnicas de cobranza y reducir el tiempo de recolección de la recaudación. Se emplean métodos de investigación cuantitativos y cualitativos, con un diseño no experimental a su vez, las técnicas y métodos de estas entrevistas, se plasmaron en encuestas, cuestionarios y guías de entrevistas, dichos métodos se aplicaron a 400 clientes activos.

Los resultados que se obtuvieron después de procesar los datos recolectados, fueron; que los niveles de morosidad de la cartera fue de un 48.24 % que se elevó en un 1.51% en comparación con el año 2018, es así que para recuperar la cartera con atrasos mayores a 60 días, se recomienda visitas a domicilio, trato amable y comprensible, empezar un diálogo para identificar el problema que causó el atraso, para luego, llegar a un acuerdo de pago posteriormente, realizar visitas cada 15 días, cada compromiso deberá ser registrado en un documento firmado por ambas partes. El autor recomienda el uso del programa financiero EQUIFAX, que permitirá conocer el historial crediticio del cliente, para contar con un respaldo de otorgamiento de crédito, además se recomienda capacitar al personal para el uso de esta herramienta.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Gestión de las cuentas por cobrar

Este tema surge como resultado de la necesidad de recuperar las ventas ofrecidas con pagos posteriores al otorgamiento del producto como estrategia para aumentar la venta, y hay siempre un margen de riesgo de no recuperar ese crédito, como señala:

> Rosario y Rosario (2017) el propósito de la gestión de las cuentas recibidas es reducir el volumen de estas cuentas, y por lo tanto, el

> medio periodo de pago; constantemente introducir beneficios para la financiación de los clientes que beneficien a la imagen de la empresa (…) una de las principales dificultades financieras es, sin duda, garantizar un rendimiento de la inversión, y una de las razones por las que hay más pérdidas es que hay demasiadas cuentas no responsables o la recuperación es lenta, para que los costes que se derivan del resultado tengan un efecto directo en los resultados financieros de la empresa.
>
> Por lo tanto, el crédito es el motor que impulsa las ventas, ya que no podemos dejar de promover y conceder crédito, así mismo la solución para reducir la cantidad de cuentas que no se pueden recuperar o aumentar la tasa de recuperación no es limitar ni reducir el crédito, si no otorgarles una base sólida y bien planificada (p. 28).

Asimismo, el sitio web de Rankia cataloga el pago de cuentas como la posesión de uno de los activos más valiosos, dado que, en las entidades económicas, el activo líquido es el que está disponible para su uso después del efectivo. Las cuentas de cobro son las que aún no se han pagado son determinados los productos o servicios que se venden o prestan, esto se recuperan parcialmente en el futuro.

La venta a crédito se puede realizar de diferentes formas, pero crea un derecho en cada una de las empresas o entidades económicas que se requerirán pagos a un tercero. Las reclamaciones de derechos que deben obtenerse para vender, los servicios que se prestan, préstamos concedidos o conceptos similares se tratan por igual. Generalmente, estos son documentos adeudados por el cliente que representan derechos exigibles y se han registrado como letras de cambio o pagarés (Stevens, 2019).

Del mismo modo Brachfield (2017) menciona que el éxito de la recuperación radica en la capacidad del acreedor para analizar la situación y negociar un método de pago realista y razonable, ya que cada caso es diferente del otro, por lo que antes de cualquier acción de cobranza es necesario analizar el motivo del impago, entonces las estrategias o herramientas a utilizar serán diferentes para cada cliente, para ello es

necesario encontrar argumentos para convencer al deudor y utilizar las herramientas de cobranza de manera adecuada en cada etapa. (pp. 8-12).

Así mismo, Granjales y Rincón (2017) señalaron que las microempresas deben clasificar sus recibos se consideran activos circulantes (si se prevé que se recuperen en un año) o no corrientes (si se prevé que se recuperen en un plazo de más de un año). La parte actual debe estar separada de la parte que no esté actualizada. Las cuentas de cobro son las que aún no se han pagado, Las cuentas de cobro y otras cuentas de cobro son derechos contractuales para recoger dinero u otros activos financieros de terceros basándose en las actividades generadas directamente por las microempresas. Las cuentas de cobro y otras cuentas de cobro también se conocen como cuentas de pago y otras cuentas de cobro. (pp. 36-37).

En la empresa en estudio, se determinó que las gestiones de cobranzas así como sus políticas, si vienen generando resultados favorables, aun así se evidencia cuentas que no son recuperadas, debido a que no es ubicable el paradero del cliente, la pérdida o desactivación de su teléfono celular, esta condición se genera cuando al captarse la venta no se detalla minuciosamente el domicilio del cliente, no se asegura que el número tomado del cliente esté activo, o que el cliente luego de recibir su crédito, se mude de provincia, por lo que dificulta las gestiones de cobranza y la recuperabilidad del crédito.

Política de crédito

La concesión de un préstamo es responsabilidad del administrador financiero; antes de realizar un préstamo, es necesario conocer la capacidad de su empresa para poder ofrecerlo, a fin de no recortar la operación y aumentar las ventas al mismo tiempo. (Venegas 2020).

De igual manera Moreno (2018) señala que la política crediticia tiene como objetivo maximizar el retorno de la apuesta de inversión. Políticas que permiten un plazo de pago del préstamo extremadamente corto, reglas estrictas y una dependencia para otorgar o rechazar el préstamo son aquellas que limitan las ventas y la preferencia del cliente de tal manera que retrasan y reducen las inversiones en los contratos ganados, así como el

aporte de los accionistas y el retorno de las inversiones. Ser más bajo de lo que se puede lograr con mayores ventas y cuentas por cobrar.

El acceso a un préstamo puede ocasionar pérdidas por cuentas incobrables, así como gastos por los costos de la verificación de crédito, el cobro y el financiamiento de las cuentas a transferir. La búsqueda y la actividad de estos agentes tienen un impacto negativo en el rendimiento de la inversión de las inversiones de los accionistas.

Es fundamental que las políticas de cobro de cuentas las establezcan quienes las gestionan, siendo las principales:

Así como sea posible, mantenga los costes de gestión de la recogida lo más bajos posibles sin afectar negativamente a la venta y comercialización de bienes o servicios. Al reducir el número de días necesarios para la recogida, aumenta el rendimiento de la inversión y la conversión de los recibos en efectivo.

Gestionar el crédito que la empresa ofrece a sus clientes a través de procedimientos eficientes y términos competitivos que le permiten seguir operando y alcanzar resultados favorables.

Analizar los préstamos para que alcancen las metas establecidas y resulten en un mínimo de deudas incobrables.

Atención a los riesgos asociados a los recibos en frente de la inflación y la depreciación de la moneda, las cuentas de tarjetas de crédito son tasas de cambio susceptibles a la inflación, y los recibos denominados en monedas extranjeras (pp. 539-541).

Moreno (2018) evalúa que se ha establecido la política de recogida de manera diferente a la empresa y su realidad, pero lo que toda empresa debe hacer es dar a conocer plenamente la firmeza de cobranza con la que está trabajando, y es importante no esperar que el cliente se vaya a la tienda para cancelarlo, si no, tenga en cuenta esta deuda. El autor como sugerencia nos brinda una secuencia de cobranzas las cuales son:

Normalmente, en la primera semana a partir de la fecha en que se debe y pagar la factura, se llamará al cliente, se enviará un recordatorio amistoso después de 15 días y se enviará un recordatorio nuevo y más

dinámico después de 30 días. Si el cliente no paga la deuda, debe entregarse a la dirección jurídica para que la recoja (p. 549).

Análisis de la Liquidez

Santiesteban et al., (2020) Señalaron que la liquidez es la capacidad de una empresa para realizar ciertas tareas para responder al vencimiento de la deuda a corto plazo. El término "liquidez" se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo, es decir, lo fácil que le resulta a la empresa resolverla. El capital de trabajo neto se puede utilizar para evaluar la liquidez de una empresa, no es la razón sino una forma de medir la liquidez de la empresa, por lo que los pasivos a corto plazo deben restarse del capital de trabajo. Por lo tanto, para entender la situación de los asuntos económicos y financieros de la empresa, debemos utilizar como guía las ratios financieras, así como describe:

> Pallerola (2015) comenta que los ratios financieros ayudan a ver la situación administración financiera de una corporación, a ver su estado real en el tiempo, y compararlo con ejercicios anteriores (…). Hay una ratio para cada necesidad de información (…). Así como la una medida de liquidez (en términos de fondos operativos o solvencia financiera a corto plazo); que la comparación de activos y pasivos actuales, mostrando la liquidez de la tesorería (…). Para no entrar en suspensión de pagos y para no desaprovechar recursos, el margen de esta ratio ha de ser superior a 1 y cercano a 2. (p. 46).

Lavalle (2017), manifiesta que los ratios de salud financiera ayudan a examinar los estados financieros más de cerca y brindan indicadores más reales de las finanzas de una empresa cuando sus activos se utilizan de manera eficiente o si es capaz de proveer de efectivo a sus cuentas en el corto y largo plazo.

La razón de Liquidez indica que, a mayor valor, mayor solidez financiera; sin embargo, un valor elevado puede denotar estoqueo de inventario, esta información es muy importante para el acreedor ya que con su análisis verificará si el cliente tiene lo requerido para enfrentar sus deudas de pronto vencimiento.

En cuanto a las políticas monetarias sobre el crédito la empresa realiza una evaluación en cuatro aspectos fundamentales para poder ser

capaz de atender a un cliente, según la ubicación del cliente, esto se corrobora con el recibo de luz, en cuanto a la capacidad de pago, se debe demostrar sus ingresos, sustentado con boletas, o evidencia de un negocio propio o herramientas de trabajo, aquí interviene las referencias de vecinos; y por la voluntad de pago se analiza su estado crediticio en la base de datos sentinel.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima en el año 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Podemos justificar el estudio señalando que ampliar la base de clientes de la empresa es fundamental, para obtener mayores ventas que permitan elevados niveles de rentabilidad; es así que las ventas al crédito, es la alternativa para lograr el efecto deseado.

Del mismo modo, las empresas al promover el incremento de cartera de clientes, deben constantemente buscar instrumentos, que permita maximizar el retorno de las colocaciones y atender oportunamente sus compromisos con las empresas proveedoras, ya que es fundamental para que la empresa prevalezca en el mercado.

Las ventas al crédito amplían dicha cartera de clientes, ya que este método permite a los interesados abastecer sus negocios o amoblar sus viviendas y amortizar sus deudas en fechas posteriores.

Al acogerse a esta política de ventas es fundamental que las empresas cumplan la ley y mejoren sus sistemas de crédito, que les permitan sobrellevar posible morosidad; con un sistema de cobranza eficaz y vigilar que los clientes captados garanticen la amortización de sus cuentas oportunamente, esto es importante para la recuperación de las cobranzas en el menor tiempo posible; ya que estos aspectos garantizarán la liquidez pertinente y la solvencia necesaria asegurando el cumplir de todas sus responsabilidades.

El objetivo de este proyecto de investigación es analizar si la empresa tiene un sistema eficaz que le permite recoger las colocaciones de crédito en un tiempo pertinente, y si estas recuperaciones son necesarias para

solventar sus obligaciones a corto plazo, en este caso se concluirá que existe una influencia positiva de la gestión de cobranza; de acuerdo a la liquidez de la empresa, por lo que se comprueba que la gestión de cobro es razonables y eficaces.

1.6. Hipótesis

Hi: La gestión de cobranzas sí influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima en el año 2020.

Ho: La gestión de cobranzas no influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima en el año 2020.

1.7. Objetivo

1.7.1 Objetivo general

Analizar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima.

1.7.2 Objetivos específicos

Analizar si las cuentas por cobrar son recuperadas oportunamente, por las gestiones de cobranzas que realiza la empresa Leoncito Sociedad Anónima 2020.

Analizar si la recuperación inoportuna de las cuentas por cobrar, afecta el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo de la empresa Leoncito Sociedad Anónima 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo

El tipo de trabajo es descriptivo con enfoque cuantitativo; es cuantitativo porque intenta, dar respuesta a los objetivos planteados a través del análisis de datos, y es descriptivo porque describe los fenómenos en estudio sin modificar su naturaleza. La metodología del enfoque cuantitativo permite la evaluación numérica de la información de la investigación basada en el análisis estadístico de la información, esto requiere claridad entre los elementos del problema para que las variables puedan ser definidas y resueltas objetivamente (Escobar y Bilbao, 2020, p. 51).

2.1.2 Diseño

El trabajo presenta un diseño no experimental transversal, según Hernández et al., (2016), el diseño es una descripción no experimental, cuando es un estudio que no manipula variables, es decir; no hay control sobre estas porque ya sucedieron en su contexto natural, al igual que sus efectos, es decir no ocurrirá ningún cambio, sino que se observan situaciones en su naturaleza existente, sin ser manipuladas intencionalmente, por quien lo realiza,.(p.149).

2.2. Población y muestras

2.2.1 Población

La población está formada por 10 trabajadores, a los que se tomó una encuesta de 20 preguntas, la población es el número total de individuos en estudio, el cual se compone de unidades de análisis o miembros de la población que son críticos para el proyecto y deben ser calculados para ser incluidos en el análisis. (Tamayo, 2003, p. 176, citado en Montenegro, 2019).

2.2.2 Muestra

Toledo (s.f.) Manifiesta que “una muestra es una proporción de los individuos que conforman la población”, lo que se puede entender como un componente de la población total, para elegir una prueba de aprendizaje, primero debemos definir las características de la población, es decir; debe ser parte del tamaño real de la población, preferiblemente por métodos aleatorios/ probabilísticos (p. 45).

2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 1.Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión de cobranzas (Primera Variable)	Cuentas por cobrar	Rotación de cartera	¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza? ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad?	Encuesta (Guía de encuesta)
		Políticas de cobranza	¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera? ¿Con qué frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes? ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza?	
		Políticas de crédito	¿Con qué frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito? ¿La empresa exige requisitos para otorgar créditos a sus clientes? ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa?	
	Ventas al crédito	Índice de cuentas por cobrar	¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito? ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo? ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago?	

	Cuentas por pagar	Remuneraciones y participaciones por pagar	¿La empresa tiene la capacidad de otorgar un adelanto de sueldo a sus trabajadores? ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores?	Encuesta (Guía de encuesta)
Liquidez (Segunda Variable)		Índice de endeudamiento	¿La empresa solicita financiamiento externo? ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago? ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable?	
	Razones Financieras	Razón de liquidez	¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente? ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en efectivo, en el corto tiempo?	
		Ratio de solvencia	¿La empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, sin dejar saldos? ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados?	

Fuente. Elaboración propia

Gestión de cobranzas

Según Ortigosa (2011) la gestión de cobranza incluye el desarrollo de actividades y estrategias para lograr el cobro de deudas. La gestión de cobranza eficaz debe considerar el contacto, la comunicación y el entorno empresarial. La información generada en estas áreas debe gestionarse adecuadamente y comunicarse con rapidez para que toda gestión realizada sea eficaz.

El objetivo principal del cobro es integral, es decir, cobrar todo en el menor tiempo posible, sin dejar de lado la importancia de mantener las relaciones comerciales con los clientes. Por tanto, el foco de su trabajo es gestionar todas las variables que participan en esta ecuación, entre las que se encuentran: cobranza estratégica integral, análisis de cada cliente y conocimiento del mercado. (p. 44).

Según Moreno (2018) las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa de contado. En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración brinde a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito (p. 532).

Liquidez

En la investigación de Becerra et al. (2017, Citado en Nunes. 2015, p. 33) señala que el efectivo con que cuenta la empresa mide la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros a corto y largo plazo según las necesidades de responsabilidad con los terceros; la gerencia evaluará la liquidez en un periodo determinado para evaluar el incremento del negocio.

Según Durand (2009), señala que el rendimiento del efectivo tiene vinculación con el creciente de la empresa que generan los trabajadores, el ingreso de venta tiene ciertas disposiciones en los beneficios que se cumpla

por las ganancias generales de la compañía. La liquidez se mantiene con la firmeza de realizar las cobranzas en su oportunidad, dando lugar a un depósito a largo plazo para tener un resguardo de rentabilidad para las oportunidades de negocio, planes de participación con altos índices de rendimiento para una futura empresa en marcha. (p.34).

Según Flores (2013) menciona que; “para efectuar un buen control de la liquidez de una empresa, el gerente financiero debe aplicar dos herramientas gerenciales importantes; las cuales están consideradas como el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo” (p. 20).

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

Al ejecutar el presente proyecto se utilizará la encuesta como técnica para la recolección de datos, con el fin de obtener información de parte de los encuestados, para dar respuesta a las interrogantes planteadas en la guía de encuesta, este a su vez estará constituida por ítems referentes a las variables dependiente e independiente, la guía de encuesta una vez elaborada será validada por expertos, posteriormente se realizará la interpretación de la información.

La encuesta

Es una técnica, que se utiliza para obtener información que nos permita llegar a la raíz de cualquier objetivo en específico. Está conformado por el punto de vista del encuestado, a quien se le pide que sea sincero en su respuesta para obtener resultados verídicos, tradicionalmente se tomaba la encuesta mediante una serie de interrogantes en un papel, que sería el instrumento de análisis, pero ahora gracias a la tecnología, se puede enviar mediante un correo electrónico, colgadas en internet o mediante llamadas. (Serrano, 2020).

El cuestionario

El cuestionario es un instrumento que contiene preguntas de encuesta, en otras palabras; es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores. (SaberMetodología, 2016).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Este proyecto es cuantitativo, por lo que a través de la prueba del Chi cuadrado de Pearson se realizó un análisis para medir la diferencia entre la distribución observada y la distribución teórica, con el fin de indicar el motivo de la diferencia (si la hubiera) entre las dos. En contraste con las hipótesis, la recolección de datos muestra la confiabilidad de los ítems aplicados en el trabajo. La encuesta contiene 20 ítems verificados que se aplicarán a una muestra específica de entidades.

2.6. Aspectos éticos

Confidencialidad

Los datos obtenidos de la empresa en estudio, y de los conocimientos que se obtenga de ella queda en discreción por parte de los autores, utilizando de forma adecuada y objetiva, sólo la información necesaria para el desarrollo del proyecto de investigación.

Originalidad

El presente trabajo ha sido ejecutado intelectualmente por los mismos autores, tal como lo señala el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán; es decir que no debe tomarse, citas de autores como propios.

Respeto

En el transcurso de la elaboración del presente trabajo hasta llegar a la culminación total, el trabajo se desarrolló considerando el reglamento establecido por la universidad Señor de Sipán. Es de responsabilidad de los autores presentar un trabajo auténtico, que siga los lineamientos de las normas universitarias.

2.7. Criterios de rigor científico

Confiabilidad

La confiabilidad en la elaboración del trabajo y los resultados se podrán obtener según; Silva y Braian (2015) de diversos procedimientos que calculan la confiabilidad. Estos pueden radicar entre cero y uno, el coeficiente cero, muestra una confiabilidad nula y el uno es la expresión máxima de la confiabilidad.

Objetividad

Los resultados y su respectivo análisis se obtendrán de aplicar la encuesta, para ello se tomará una actitud neutral, sin tener preferencias o rechazo sobre los encuestados, los autores se basarán en un criterio imparcial ante la información.

Validación

El adecuado desarrollo de las preguntas, según los instrumentos de recolección de datos, y las variables de estudio deben ser relevantes, las cuales deberán cumplir con los objetivos de la investigación, estos serán validados por medio de juicios de expertos y la fiabilidad del Chi-cuadrado de Pearson versión 21.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1 Análisis de encuesta

Tabla 2. ¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	2	20	20	90
Siempre	7	70	70	70
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

El 10% de los encuestados indican que la empresa a veces recupera la totalidad de su cartera, debido a casos donde no se puede contactar al cliente para informarle sobre el vencimiento de su cuota, por motivos de que el celular está fuera de línea, no está activo, el 20% indican que casi siempre la empresa recupera su cartera, debido a que el cliente suele informar atrasos económicos y el 70% indica que siempre recupera la cartera, este dato conforma a los clientes puntuales, que se acercan o depositan a la cuenta, el día de su fecha de pago o con anterioridad y por las gestiones de cobranza que realizan los gestores, que van a sus domicilios constantemente para que se haga efectiva la cobranza.

Tabla 3.¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca	1	10	10	100
A veces	6	60	60	90
Casi siempre	1	10	10	30
Siempre	2	20	20	20
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

Según la encuesta el 10% del resultado corresponde a los clientes que casi nunca cumplen con cancelar su cuota según lo señalado, dándose mayormente en clientes nuevos, ya que no se conoce su comportamiento de pago con exactitud, o aquellos que ya vienen presentando dificultades en el sistemas financieros pero aun así cumplen requisitos para ser atendidos, estas dificultades son por deudas no financieras menores, según la verificación en el programa SENTINEL, y el 60% del resultado corresponde a los clientes que a veces cumplen con cancelar su cuota puntualmente.

Tabla 4. ¿Con qué frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	5	50	50	90
Siempre	4	40	40	40
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 10% afirman que la empresa cuenta con políticas que no han sido renovadas, debido a que se viene obteniendo buenos resultados aplicando dichas políticas, el 50% señala que casi siempre la empresa renueva sus políticas de crédito; sin embargo, el 40% indica que siempre la empresa renueva sus políticas de crédito, con la finalidad de obtener mejores resultados en cuanto al otorgamiento de crédito.

Tabla 5. ¿La empresa exige requisitos para otorgar crédito a sus clientes?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces				
Casi siempre				
Siempre	10	100	100	100
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

El 100% de los trabajadores encuestados afirman que siempre la empresa exige requisitos para otorgar crédito a los clientes nuevos, para los clientes recurrentes, hay algunos que se omite como la sustentación de sus ingresos, recibo de luz, además de la firma y huella del cliente en las hojas que conforman contrato; sin embargo, se adjunta otros, como su récord de crédito en la empresa.

Tabla 6. ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces				
Casi siempre	2	20	20	100
Siempre	8	80	80	80
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos por los encuestado tenemos que el 20% afirman que los clientes, casi siempre cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa, ya que algunos no cuentan con toda la documentación, como boletas de remuneraciones o recibo de luz; en su omisión se adjuntan otros documentos o se solicita aval, como en el caso de ser casa alquilada, mientras que el 80% afirma que siempre los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados.

Tabla 7. ¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	6	60	60	90
Siempre	3	30	30	30
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por los encuestados tenemos que el 60% revela que casi siempre se establece plazos para la recuperación de la cartera, para ello los gestores se encargan de gestionar las cobranzas desde el día siguiente de vencimiento de la letra; de tal manera la cobranza está establecida según tramos, correspondiente a días o meses de atraso.

Tabla 8. ¿Con qué frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	2	20	20	100
Casi siempre	5	50	50	80
Siempre	3	30	30	30
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020.

Interpretación:

Los resultados indican que el 20% de los encuestados afirman; que a veces se ingresan oportunamente los depósitos realizados por los clientes en el sistema, ya que no se abastecen debido a otras actividades encomendadas, por otra parte, el 50% y 30% refleja que casi siempre y siempre; esto corresponde a los clientes que cancelan en tienda y automáticamente el sistema actualiza sus pagos.

Tabla 9. ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	7	70	70	100
Casi siempre	3	30	30	30
Siempre				
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020.

Interpretación:

El 70% de los encuestados aseguran que a veces la empresa capacita al personal de cobranza siendo este el índice de mayor valor, así mismo el 30% indica que casi siempre se realizan, dichas capacitaciones se pueden dar una vez al mes vía zoom.

Tabla 10. ¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	4	40	40	90
Siempre	5	50	50	50
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

De los encuestados el 10% aseveran que a veces la empresa adquiere mercadería al crédito, el 40% afirma que casi siempre, siendo este uno de los índices de mayor valor, de igual modo, el 50% indicó que siempre la empresa se abastece de mercadería por este medio de compra.

Tabla 11. ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	3	30	30	100
Casi siempre	4	40	40	70
Siempre	3	30	30	30
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

De los encuestados el 30%, afirman que a veces la empresa cumple oportunamente con sus obligaciones a corto plazo, el 40% indicó que casi siempre y que el 30% asevero que siempre se cancelan, es decir que la empresa suele priorizar la cancelación de los pagos pronto a vencer.

Tabla 12. ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	3	30	30	100
Casi siempre	6	60	60	70
Siempre	1	10	10	10
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

De los encuestados el 30% indican que la empresa a veces cuenta con efectivo para cancelar sus obligaciones, el 60% indica que casi siempre, la empresa cuenta con efectivo y el 10% indica que siempre cuenta con efectivo para dicho fin. En síntesis, el 60% muestra que la empresa no siempre cuenta con el efectivo al 100% lo que refleja algún atraso; pero no indica falta de pago.

Tabla 13. ¿La empresa tiene la capacidad de otorgar un adelanto de sueldo a sus trabajadores?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	2	20	20	100
Casi siempre	3	30	30	80
Siempre	5	50	50	50
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020.

Interpretación:

De los encuestados el 20% afirman que a veces la empresa tiene la capacidad de otorgar adelanto de sueldo a sus trabajadores, el 30% casi siempre y el 50% afirma que siempre la empresa tiene la capacidad. El indicador informa que de todas las solicitudes de adelanto de sueldo atienden al 50% y uno de los requisitos para que la empresa otorgue adelanto de sueldo es tener más de 3 meses trabajando en la entidad.

Tabla 14. ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces				
Casi siempre	1	10	10	100
Siempre	9	90	90	90
TOTAL	10	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 10% afirma que la empresa casi siempre cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores y el 90% afirma que la empresa siempre cumple en cancelar en la fecha indicada.

Tabla 15. ¿La empresa solicita financiamiento externo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	2	20	20	100
Casi siempre	3	30	30	80
Siempre	5	50	50	50
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima, 2020

Interpretación:

De los encuestados el 20% afirman que a veces la empresa solicita financiamiento externo, así mismo el 30% afirma que casi siempre y el 50% afirma que siempre, según los indicadores se puede concluir que la empresa sí solicita financiamiento externo para invertir en su actividad comercial.

Tabla 16. ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca	6	60	60	100
A veces	4	40	40	40
Casi siempre				
Siempre				
TOTAL	10	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 60% afirma que casi nunca la empresa paga penalidades por incumplimiento de pago y el 40% afirma que a veces, como el aumento de intereses por no pagar dentro de la fecha programada.

Tabla 17. ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	4	40	40	90
Siempre	5	50	50	50
TOTAL	10	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 10% afirman que a veces es aceptable el nivel de endeudamiento, el 40% manifiestan que casi siempre y el 50% afirma que siempre, ya que es necesario para que la empresa siga en marcha; además su nivel de endeudamiento es presupuestado adecuadamente, según el requerimiento de la demanda de sus clientes.

Tabla 18. ¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	2	20	20	100
Casi siempre	3	30	30	80
Siempre	5	50	50	30
TOTAL	10	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 20% afirman que a veces la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente; sin embargo, el 30% afirma que casi siempre y el 50% afirma que la empresa siempre garantiza la cancelación del pasivo corriente. Por ser una empresa Retail depende de la cancelación de los clientes.

Tabla 19. ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo Corriente en efectivo en el corto tiempo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	1	10	10	100
Casi siempre	3	30	30	90
Siempre	6	60	60	60
TOTAL	10	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima 2020

Interpretación:

De los encuestados el 10% afirman que a veces la empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en dinero en efectivo en el corto tiempo, sin embargo, el 60% afirma que siempre tiene la capacidad, ya que los plazos de crédito son 3, 6 y 9 meses.

Tabla 20. ¿La empresa cancela la Totalidad de deuda de corto plazo, sin dejar saldos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces	2	20	20	100
Casi siempre	3	30	30	80
Siempre	5	50	50	50
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima.

Interpretación:

De los encuestados el 20% afirman que a veces la empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, el 30% afirman que casi siempre cancela; sin embargo, el 50% manifiesta que siempre, sin dejar saldo.

Tabla 21. ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca				
Casi nunca				
A veces				
Casi siempre	3	30	30	100
Siempre	7	70	70	70
TOTAL	10	100	100	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de Leoncito Sociedad Anónima

Interpretación:

De los encuestados el 70% afirman que la empresa sí se encuentra en un nivel de solvencia óptimo y el 30% afirma que a veces la empresa se encuentra en un nivel adecuado.

Tabla 22. Base de datos para calcular el chi cuadrado

VARIABLE 1 "Gestion De Cobranzas"												VARIABLE 2 "Liquidez"							
Dimension 1						Dimension 2						Dimension 1				Dimension 2			
Cuentas por cobrar						Ventas al credito						Cuentas pr pagar				Razones financieras			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	4	3	4	3	4
4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	4	4
5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5
5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5
5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5

Fuente. Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa

Tabla 23.Sumatoria de datos

DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1			
V1	V2	D1	D2
35	28	17	18
40	31	20	20
42	35	21	21
45	36	22	23
45	37	22	23
46	42	22	24
47	43	23	24
52	43	24	28
53	43	25	28
54	43	25	29

DIMERNSIONES DE LA VARIABLE 2			
V1	V2	D1	D2
35	28	15	13
40	31	17	14
42	35	19	16
45	36	19	17
45	37	19	18
46	42	22	20
47	43	23	20
52	43	23	20
53	43	23	20
54	43	23	20

Fuente. Elaboración propia en base a las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa

Prueba de hipótesis

Tabla 24. Tabla de contingencias

GESTIÓN DE COBRANZAS * LIQUIDEZ									
			LIQUIDEZ							TOTAL
			28	31	35	36	37	42	43	
GESTIÓN DE COBRANZAS	35	Recuento	1	0	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	38	Recuento	0	1	0	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	40	Recuento	0	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	45	Recuento	0	0	0	1	1	0	0	2
		Frecuencia esperada	,2	,2	,2	,2	,2	,2	,8	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	46	Recuento	0	0	0	0	0	1	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	48	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	52	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	53	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
	55	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,1	,1	,1	,1	,1	,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
		Recuento	1	1	1	1	1	1	4	10
		Frecuencia esperada	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	10,0
TOTAL		% del total	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	40,0%	100,0%

Tabla 25. Prueba del chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,000[a]	48	,394
Razón de verosimilitudes	32,189	48	,961
Asociación lineal por lineal	7,772	1	,005
N de casos válidos	10		

a. 63 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

Interpretación

Podemos concluir que el análisis de la prueba del chi cuadrado es superior a la frecuencia esperada (0,394 >0,05); es decir rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, por lo tanto, la gestión de cobranzas no influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima; Chiclayo 2020.

Análisis de Ratios Financieros

Tabla 26. Ratio de Prueba Ácida

Ratio	Fórmula	Montos S/	Índice
Prueba Ácida 2019	Activo Corriente-Mercadería / Pasivo Corriente	100, 312 -42,000 / 41, 400	1.41
Prueba Acida 2018	Activo Corriente-Mercadería / Patrimonio Corriente	81, 377- 36,000 / 38,800	1.2

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la aplicación de la ratio de prueba acida, en la empresa Leoncito, se analiza que el indicador de la prueba acida en el año 2019 tiene un índice de 1.41 soles, monto superior al año 2018; es decir para el año 2019, por cada sol de deuda cancelada le queda 0.4, para realizar otras gestiones.

Tabla 27. Ratio de solvencia

Ratio	Fórmula	Montos S/	Índice
Solvencia 2019	Activo / Pasivo	183,922 / 65,952	2.79
Solvencia 2018	Activo / Pasivo	127,527 / 60,940	2.09

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al índice de solvencia la empresa Leoncito por cada sol de deuda a corto plazo, la empresa en el 2019 tiene 2.79 para cancelar su deuda de forma inmediata, se infiere que el índice de solvencia del 2019 es superior al año 2018, (2.79 y 2.09), por lo que la empresa cuenta con liquidez para cancelar sus deudas a corto plazo.

Tabla 28. Rotación de cartera

Ratio	Fórmula	Montos S/	Índice
Rotación De Cartera 2019	Ventas / cuentas por cobrar	248, 000 / 39, 712	6.24
Rotación De Cartera En Días 2019	Días del año / Rotación de cartera	360 / 6.24	57.69
Rotación De Cartera 2018	Ventas / cuentas por cobrar	200,000 / 29,292	6,83
Rotación De Cartera En Días 2018	Días del año / Rotación de cartera	360 / 6.83	52.71

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la aplicación de los ratios, se indica que el tiempo de recuperación de la cartera del año 2019 es superior al año 2018, es decir tardo 57.69 días en comparación con los 52.71 del año anterior.

Tabla 29. Rotación de cuentas por pagar

Ratio	Fórmula	Montos S/	Índice
Rotación De Cuentas por pagar 2019	$\frac{\text{Compras totales}}{\text{cuentas por pagar}}$	$\frac{154,00}{28,300}$	5.44
Promedio De Cuentas Por Cobrar 2019	$\frac{\text{Saldo inicio del periodo + Saldo fin de periodo}}{2}$	$\frac{(28,100 + 29,400)}{2}$	28,750
Rotación de Cartera en días 2019	$\frac{\text{Días del año}}{\text{Rotación de cartera}}$	$\frac{365}{5.44}$	67.09
Rotación De Cartera 2018	$\frac{\text{Compras totales}}{\text{cuentas por pagar}}$	$\frac{132,000}{27,450}$	4.81
Promedio De Cuentas Por Cobrar 2018	$\frac{\text{Saldo inicio del periodo + Saldo fin de periodo}}{2}$	$\frac{(26,800+ 28,100)}{2}$	27,450
Rotación De Cartera En Días 2018	$\frac{\text{Días del año}}{\text{Rotación de cartera}}$	$\frac{365}{4.81}$	75.88

Interpretación:

De acuerdo a la aplicación de los ratios, se tiene la rotación de cuentas por pagar de la empresa Leoncito 2019 y 2018, donde se analiza que el indicador de cuentas por pagar en el año 2019 es superior al año 2018, (5.44 y 4.81 respectivamente). En cuanto a la rotación de días la empresa en el año 2019 efectuó el pago a corto plazo a los 67. 09 días, y en el año 2018 la empresa pagó su deuda a los 75.88 días.

Tabla 30. Índice de endeudamiento

Ratio	Formula	Montos s/	Indice
Endeudamiento 2019	$\frac{\text{pasivo}}{\text{patrimonio neto}}$	$\frac{65{,}951}{118{,}508} *100$	55.65 %
Endeudamiento 2018	$\frac{\text{pasivo}}{\text{patrimonio neto}}$	$\frac{60{,}940}{63{,}833} *100$	91.2%

Interpretación:

De acuerdo a la aplicación de los ratios, se tiene el índice de endeudamiento de la empresa Leoncito 2019 y 2018, donde se analiza que el indicador de endeudamiento en el año 2019 es inferior al año 2018, (55.65 y 91.2 respectivamente), de lo que se puede inferir que la empresa Leoncito en el año 2019, presento un nivel inferior de endeudamiento correspondiente a un 55.65 %, comparado con el año 2018, el cual mostro un 91.2 %.

3.2 Discusión de Resultados

Según los resultados obtenidos, del análisis de la prueba del CHI cuadrado de Pearson, la frecuencia obtenida es superior a la frecuencia base (0,394 > 0,05); por lo tanto, rechazamos la hipótesis alternativa (H1), Y aceptamos la hipótesis nula (H0); es así que la gestión de cobranzas no influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima.

Según la tabla 02 indica que la empresa siempre recupera en un 70% de su cartera de cobranza; es así que; del total de su cartera, el 20%, casi siempre se recupera y el 10% a veces se recupera; sin embargo Contpaqi (2020), en su investigación manifiesta que las cuentas por cobrar en ocasiones superan el 25% de los activos, en algunas empresas; por otro lado Benavides y Reyes 2019 en su estudio, muestra que para el año 2017 el efectivo y equivalente de efectivo disminuyó en 4.25% a diferencia del año 2016, en cuanto a su cartera, los autores determinaron que para el año 2017 la morosidad de estas incrementó excesivamente en un 81,93% en comparación al año anterior que mostró una morosidad de 7.47%.

Según la implicancia del análisis, podemos manifestar que la recuperación de la cartera, no se debe principalmente a las gestiones de cobranzas realizadas; ya que en la tabla N.º 9, se analiza que la falta de compromiso e interés en fortalecer el área, se refleja en las escasas capacitaciones e inducciones al personal de cobranza; sin embargo; las tables N.º 4 y 5, muestran que es más frecuente la renovación de las políticas de crédito en comparación con las de cobranza; de tal manera que la empresa siempre cumple con evaluar y perfilar al cliente según su capacidad y voluntad de pago; además deben presentar requisitos como; sustento de sus ingresos, ya sea con boletas de remuneración; si es formal, o comprobar si está activo su seguro en la página de acreditación Es salud; si es independiente, con boletas de compra/ venta y fotos de su negocio; además copia de DNI ambas caras, la domiciliaria debe ser propia o familiar; en caso trabaje fuera de la zona de cobertura; se le solicitara un aval de igual manera por la edad, a los que no tengan 25 años cumplidos por el riesgo de irresponsabilidad, se solicita recibo de luz o afines que sustente la domiciliaridad, buen estado crediticio en el sistema financiero; además es fundamental de firmar con huella las hojas que conforman el contrato; en casos de requerir, mancomuno, para un crédito de mayor valor, que el cliente no pueda cubrir con sus ingresos, tendrán ciertos requisitos que cumplir. Según la rotación de cartera la empresa en el año 2019, recuperó 6.24 veces su cartera en todo el año, tardándose 57.69 días en recuperarla, en comparación con el año 2018 que fue superior los días de recuperación; es así que Contpaqi, infiere que una cuarta parte del capital de su empresa, no existe porque no lo ha recaudado. Por otra parte; Benavides y Reyes, concluye que el índice de rotación de cartera aumenta por no llevar un control de su cartera de cobranza por lo que la empresa muestra altos índices de morosidad; por lo tanto, la disminución de su efectivo. Según la empresa en estudio, el porcentaje de la cartera de difícil recuperación, correspondiente a un 10% (tabla N.º 1), se debe a la falta de estrategias de cobranzas y negociación para con los clientes que no tienen cultura de pago.

Así mismo en la tabla 3, se analiza que el 10% de clientes casi nunca cumplen con cancelar su cuota en la fecha acordada. Herrera (2017) encontró todo lo contrario, ya que señala que el personal de cobranza es capacitado cinco veces al año, de tal manera que sus gestiones no garantizaban la recuperación de la

cartera, teniendo un porcentaje mayor de cartera morosa irrecuperable; es decir, no utilizan las políticas de cobranza elaboradas por la empresa, en efecto el desconocimiento de las políticas de cobranza en cualquier organización incrementará la cartera de morosidad, por lo que su efectivo sería insuficiente para cubrir deudas de pronto vencimiento, señalando que las herramientas de cobranzas existentes, no son eficientes al 100%, ya que los padres de familia a pesar de conocer el cronograma de pago, no cancelan sus deudas en la fecha programada. En consecuencia, la falta de responsabilidad por parte de los clientes, genera constantemente visitas y notificaciones inopinadas por parte de los gestores de cobranza, que, sumado a la falta de conocimiento del manejo de cobranza renuentes y de negociación, no garantizan la recuperación de estas cuentas. Se puede concluir que, del total de los clientes, no se puede recaudar el 100% de la cobranza; siempre habrá un margen de pérdida por falta de compromiso o por un atraso que pueda generarse fortuitamente. Pese a ello la empresa leoncito, tiene la capacidad de cancelar sus deudas a terceros (Tabla N.º. 11 y 12) y a sus propios trabajadores; además tiene la capacidad de realizar adelantos de sueldos según la consulta a los encuestados en la tabla N.º 13; donde más del 50% que solicitaron adelantos de sueldo fueron atendidos. Sin embargo, en Chávez y Loconi (2018), en su investigación manifiesta que las ventas que realizó la empresa en el año 2018, fue en un 47% al crédito y un 53% al contado, por lo que podemos precisar que las ventas al contado suman una diferencia mínima de 6%, esta es la razón por lo que la empresa debe contar con un manejo adecuado de políticas de ventas al crédito, para garantizar la recuperación de este. El autor manifestó que la empresa debe solicitar requisitos de crédito más exigentes, y confiables, para que la recuperación del crédito sea más efectiva. Lo que determinó que las cuentas para el año 2020 son recuperadas en gran parte y oportunamente, por el cumplimiento de los clientes debido al perfilamiento de sus capacidades económicas y la voluntad de pago; esto nos lleva a la conclusión que aplicar una adecuada política de crédito es un primer filtro que asegura la selección de clientes que mantendrán su compromiso de pago, hasta el fin del contrato y que las gestiones de cobranza es un segundo filtro ante la fallas del perfilamiento del cliente como una herramienta para la recuperación de aquellas cuentas de difícil cobranza. En concordancia, Bello et. al. (2018) en su investigación informa que, dentro de las políticas diseñadas, se determinó un

tiempo de recuperación de crédito el cual abarca un plazo de 30 días calendario; por consiguiente, para incentivar la venta al contado se ofreció un descuento del 1% y para asegurar la recuperabilidad de la cartera se ofreció un descuento del 4% en el pago de cada cuota. Dentro de las políticas de la empresa Leoncito, es vender en mayor nivel a crédito; por lo que a pesar de la liquidez que presenta la empresa en el año en estudio; es necesario recuperar las colocaciones de crédito, para garantizar la solvencia empresarial.

Según la tabla 8, sobre la actualización del estado de crédito de los clientes, el 80% de los encuestados, manifiestan que la empresa casi siempre, actualiza sus estados de crédito. Según la investigación de Chávez y Loconi (2018), la empresa presentó una notable deficiencia en cuanto a la actualización y registro de sus créditos, ya que, al no tener los datos actualizados, ocasionó pérdidas económicas, lo que generó el incumplimiento de los objetivos trazados. De acuerdo a los resultados se puede inferir, que la empresa en estudio tiene el estado de crédito actualizado en un promedio considerable, esto es importante ya que las gestiones de cobranza son diarias, y los gestores necesitan dicha información lo más actualizada posible para brindar información en tiempo real, y no generar equivocaciones por datos falsos.

Según la tabla 11, tenemos que la empresa cancela oportunamente sus obligaciones de corto plazo, casi siempre y siempre en un 70%, de tal manera que la tabla 12 nos informa que la empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus pagos en un 60% por lo que se deduce que la empresa tiene la capacidad de cubrir más del 50% sus obligaciones. En la tabla 14 se analiza que la empresa siempre cancela el sueldo a sus trabajadores en las fechas adecuadas siendo un 90%; además tiene un margen de efectivo para otorgar adelantos de sueldo, según se la tabla 13. En comparación con la investigación de solano 2018, informa que una deficiente administración de las cuentas por cobrar en la empresa; originó un riesgo financiero, y el retraso de sus pagos. Por lo que podemos inferir que, si no se toman las actitudes correctas tanto de crédito como cobranza, la recuperación inoportuna de las cuentas por cobrar, si afectaría el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, por falta de liquidez empresarial.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye que la liquidez no depende significativamente de la gestión de cobranzas que realiza la empresa Leoncito en el 2020, por lo que se tiene una frecuencia de la prueba del Chi cuadrado de 0,394, que rechaza la influencia de la gestión de cobranza, sobre la liquidez; Es así que tenemos un indicador de prueba acida de 1.41, por lo que la empresa cuenta con liquidez. Se analizó que un buen perfilamiento del cliente, en cuanto a su capacidad de pago, y su voluntad de pago, disminuye el margen de riesgo de cuentas de dudosa recuperación.

Se concluye que ante el incremento de la cartera de clientes hay un mayor riesgo de morosidad, por lo cual es necesario contar con estrategias de cobranzas que aseguren la recuperación oportuna de los créditos otorgados, de tal manera que no genere un impacto negativo en la liquidez empresarial.

Se ha analizado que la recuperación inoportuna de las cuentas por cobrar en la empresa Leoncito Sociedad Anónima, afectaría el cumplimiento de sus obligaciones con terceros, ya que es una empresa Retail, que la mayor parte de sus ventas son al crédito; por lo que; si sus cuentas por cobrar no son recuperadas oportunamente la empresa no contaría con efectivo para cumplir con sus pagos y ser vigente en el tiempo.

Recomendaciones

Se recomienda que se implementen nuevas estrategias de cobranzas y se capaciten con frecuencia a los gestores de dicha área, a fin de respaldar las actividades de cobranza para la recuperación oportuna de ciertas cuentas dudosa recuperación.

Se recomienda a la empresa mantener sus políticas de crédito, ya que un buen perfilamiento del crédito ayuda a trabajar con clientes responsables, evitando gastos de cobranzas por cuentas de difícil de recuperación, que puedan impactar negativamente en la liquidez de la empresa.

Se recomienda que los clientes interesados en un crédito sean informados de los requisitos a través de los diversos medios informativos.

Se recomienda que la empresa Leoncito cuente con personal exclusivo y capacitado para el ingreso de los depósitos de cada cliente, para mantener el estado de crédito de los clientes actualizado.

Se recomienda entregar cupones de descuento a los clientes que cancelen días antes que expire la cuota, estos cupones deben ser acumulativos, canjeándose en la última cuota de pago.

Se recomienda introducir una tabla de intereses moratorios, para aquellos clientes que no estén comprometidos en cumplir con el contrato, en todo caso ser reportarlos en el sistema financiero Sentinel.

Se recomienda promover la puntualidad del pago de los clientes a través de sorteos en fechas especiales.

BIBLIOGRAFÍA

Arana Mera, J. M. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green Valley SAC*. Recuperado el 04 de Octubre de 2020, de Universidad Privada del Norte: https://core.ac.uk/download/pdf/159470462.pdf

Becerra Chávez , L., Biamonte Nieto, C., & Palacios Navarro, E. (24 de Febrero de 2017). *"Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C.* Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de Univesidad Peruana de las Américas: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSA%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bello, C., Rodríguez, J., & Córdoba, Y. (Abril de 2018). "Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico". Recuperado el 21 de setiembre de 2020, de Universidad Católica de Colombia: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16219/1/PLAN%20DE%20MEJORA%20PARA%20EL%20CONTROL%20DE%20CARTERA%20VENCIDA%20EN%20EMPRESA%20DEL%20SECTOR%20FARMACEUTICO.pdf

Benavides Reyes, G., & Reyes Vega, O. (20 de Junio de 2019). *"Cuentas por cobrar clientes y su incidencia en la liquidez de la empresa MOORE STHEPENS & ASOCIADOS CÍA.LTDA." TDA".* Recuperado el 21 de setiembre de 2020, de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3366/1/T-ULVR-2948.pdf

Bilbao Ramírez, J., & Escobar Callegas, P. (2020). *Investigación y Educación Superior.* EE.UU: Lulu.com. Recuperado el 20 de Junio de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas.* España: FC Editorial. Recuperado el 23 de Mayo de 2020, de http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4849803&query=Pere+Brachfield

Cavero Rueda, g. (2019). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad la Morosidad Comercial de los Clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019.* Recuperado el 08 de Junio de 2020, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6748/Cavero%20Rueda%2c%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chapoñan Gastulo, M. E. (2018). *Plan estrategico financiero de la gestion administrativa de las cuentas por cobrar en Nefro Salud S.A.C.-Illimo 2018.* Illimo. Recuperado el 22 de 09 de 2020, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6088/Chapo%c3%b1an%20Gastulo%20Marisella%20Eudocia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, Y., & Loconi, J. (2018). *"Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas en la empresa Ferronor SAC" DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de "Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo": http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf

Díaz Ventura, Y. D. (2020). *Auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa servicio de cobranzas integrales B & S S.A.C. de la sede Pimentel – 2018.* pimentel. Recuperado el 21 de 09 de 2020, de file:///C:/Users/CLAROPC02/Downloads/D%C3%ADaz%20Ventura%20Yennyferr%20Del%20Rosario.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucia, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Best Seller . Obtenido de https://issuu.com/upaep_online/docs/dise__os_no_experimentales__sampier

Herrera Vásquez, T. J. (2017). *Estrategias de Cobranza y la influencia en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el Distrito de Jose Leonardo Ortiz, en el año 2017*. Recuperado el 10 de Junio de Año, de Universidad Señor de Sipán : http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6839/Herrera%20V%c3%a1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno Fernández, J. (2018). *Finanzas empresariales* (Primera edición ed.). México: Patria education . Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/40542?fs_q=Prontuario%20de%20finanzas%20empresariales&prev=fs

Ortogosa Mencos, J. (agosto de 2015). IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE COBRANZA SISTEMATIZADA EN UNA EMPRESA DE FINANCIAMIENTO. 131. Guatemala. Recuperado el 25 de octubre de 2020, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf

Ramírez Montece, V. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar,Provincia de los Rios. *Universidad Regional Autónoma de los Andes*, 118. Recuperado el 04 de junio de 2020, de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf

Rivera Castillo, P. Y. (2020). *PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE.* pimentel. Recuperado el 21 de 09 de 2020, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6816/Rivera%20Castillo%20Paty%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiesteban Zaldívar, E., Fuentes Frías, V. G., & Leyva Cardeñosa, E. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial.* Habana, cuba: Editorial Universitaria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&pg=PA32&dq=liquidez+empresarial+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiY7OTXzYLsAhUnILkGHQxyA7UQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=liquidez%20empresarial%202020&f=false

Saucedo Venegas , H. (2020). *Capital de trabajo: Modelos de negocio con valor económico agregado.* Mexico: Instituto mexicano de Contadores Publicos,. A.C. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=nzPfDwAAQBAJ&pg=PT145&dq=gestion+de+cuentas+por+cobrar+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjh_SChYDsAhVsJrkGHW5bB8sQ6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q=gestion%20de%20cuentas%20por%20cobrar%202020&f=false

Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación.* Gamma. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Silva Arciniega, M. d., & Brain Calderón, M. L. (2015). *Validez Y Confiabilidad Del Estudio Socioeconomico.* Mexico: Universidad Autónoma de México. Recuperado el 26 de Junio de 2020

Sirlupú Quinde, C., & Ancajima Villanueva. (24 de Enero de 2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Megallantas Trujillo EIRL Año 2016*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1371135

Solano Duran, L. (21 de setiembre de 2018). *"Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil SAC".* Recuperado el 22 de setiembre de 2020, de Universidad Privada de las Américas: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stevens, R. (11 de 12 de 2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Obtenido de Rankia: https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia

Tamayo. (2003). En J. Montenegro Ordoñez, *Poblaión y muestra en la investigación Científica (Diapositivas PowerPoint)* (pág. 27). Recuperado el 23 de junio de 2020, de https://es.slideshare.net/juanmontenegro2000/jmo-2019-poblacin-y-muestra

Toledo Díaz, N. (2018). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. *FAD UAEMex*, 67. Obtenido de https://core.ac.uk/reader/80531608

Velásquez Arias, A. S. (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la.* Chimbote, Peru. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9422/Tesis_59400.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Resolución de aprobación de tesis

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1214-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020.

VISTO:
El Oficio N°0607-2020/FACEM-DC-USS de fecha 25/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 26/11/2020, sobre aprobación de la rectificación de la resolución que aprobó los 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 uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR la RECTIFICACIÓN de la Resolución N° 1134-FACEM-USS-2020 de fecha 29 de octubre del 2020, que aprobó los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la asignatura de Investigación II, sesión "A", de la modalidad presencial, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, a cargo de la docente Dra. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO, en los extremos que se indican en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mery Guerrero
SECRETARIA ACADEMICA

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1214-FACEM-USS-2020

	APELLIDOS	NOMBRES	TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA
1	ARÉVALO HUAMÁN	MIRELLI YASMÍN	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA NEGOCIOS ESTEFANÍA S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	BERECHE GONZALES	JHON ISAÍAS		
2	BOCANEGRA CHINCHAY	JESSICA YANIRA	GESTION DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO S.A., CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CÓNDOR VITON	YOSELIN YAMINA		
3	COTRINA DELGADO	EDGAR ALEJANDRO	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE IMPORTACIONES SAVOY EIRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LATORRE ASMAD	MÓNICA RUBI		
4	DAVILA ROMERO	JOSSY JEZABEL	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA KENTUCKY FRIED CHICKEN, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	REQUEJO FALLA	CRISTIAN ALEXIS		
5	GÓMEZ GARCÍA	MARCO AURELIO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN CLIENTES DEL ESTUDIO CONTABLE FERNÁNDEZ & AHUMADA, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	PERALES PÉREZ	KUSY MELISA	COSTOS POR ACTIVIDADES Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA LOS JARDINES SAC., CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTOGESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PORTAL AGILA	KATIA		
7	PEREYRA ROJAS	MICHAEL ADRIAN	FACTURA NEGOCIABLE Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE IMPORT SKYTEAM E.I.R.L., LIMA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VÁSQUEZ YRIGOIN	ERUS NILSON		
8	QUISPE ENRIQUE	BETTY	PLANEAMIENTO TRIBUTARIO PARA EVITAR CONTINGENCIA TRIBUTARIA DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES H&D SAC, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	SANTISTEBAN CHAPOÑAN	ANA ANALI	INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA RENTABILIDAD EN DELCOR FABRICACIONES S.A.C., CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	RIVERA ARROBO	SIRIA DEL MILAGROS	RELACIÓN ENTRE PLAN FINANCIERO Y CAPTACIÓN DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITOS DEL BANCO SCOTIABANK, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	RUIZ VASQUEZ	ROSITA JHOMIRA	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA ALCANZAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA MEN KIN KONG LAMBAYEQUE SRL, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	TEJADA ZAPATA	LUCÍA DEL ROSARIO	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE DETRACCIÓN PARA PREVENIR TRASLADO DE FONDOS EMPRESA DE TRANSPORTES CARLOS MANAYAY JUAN, CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

FORMATO T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

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

Pimentel, 20 de diciembre del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
Jessica Yanira Bocanegra Chinchay, con DNI N°7333567 y

Yoselin Yamina Cóndor Vitón, con DNI N° 73532746

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020,** presentado y aprobado en el año 2020 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 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 trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JESSICA YANIRA BOCANEGRA CHINCHAY	73335697	
YOSELIN YAMINA CÓNDOR VITÓN	73532746	

Acta De Originalidad De La Investigación

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° 1214- FACEM-USS -2020**, del (los) estudiantes (s), **Jessica Yanira Bocanegra Chinchay & Yoselin Yamina Cóndor Vitòn** Titulada, **GESTIÒN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÒNIMA., CHICLAYO 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** 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, 30 de marzo de 2022

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

Reporte De Turnitin

Reporte de similitud

18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 12% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-22 Submitted works	2%
4	coursehero.com Internet	1%
5	vsip.info Internet	1%
6	1library.co Internet	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%

Boletas De Pago De Carpeta

USS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Av. General Felipe Santiago Salaverry 2525 Urb Risso

San Isidro - Lima - Lima

RUC 20479748102

Campus Universitario

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

B021-0013580

Código	: 2161800676
Nombres	: BOCANEGRA CHINCHAY JESSICA YANIRA
Area	: ESCUELA CONTABILIDAD
Programa	: Presencial (Regular)
Periodo	: 202002
Recibo	: 383300007001421
Cuota	:

Detalle	Cant.	Importe
CARPETA DE TITULO	1	1500.00
Sub Total S/		**1500.00**
IGV S/		**0.00**
Total S/		**1500.00**

Emisión: 22/12/2020 Vence: 23/12/2020

UN MIL QUINIENTOS con 00/100 soles

BANCO

SEUSS_BCO_BBVA SEUSS_BCO_BBVA (BCOBBVA)

22/12/2020

sgb59B6IpKx8BMi6Liww5Gbfb3Vw=

Autorizado mediante

Resolución Nº 0720050000126/SUNAT

Representación impresa del comprobante de venta electrónico.

Puede consultar su documento en www.uss.edu.pe

USS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Av. General Felipe Santiago Salaverry 2525 Urb Risso

San Isidro - Lima - Lima

RUC 20479748102

Campus Universitario

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA

B024-0028937

Código : 2161803075

Nombres : CONDOR VITON YOSELIN YAMINA

Area : ESCUELA CONTABILIDAD

Programa : Presencial (Regular)

Periodo : 202002

Recibo : 383300006995829

Cuota :

Detalle	Cant.	Importe
CARPETA DE TITULO	1	1500.00

Sub Total	S/	**1500.00**
IGV	S/	**0.00**
Total	S/	**1500.00**

Emisión: 09/12/2020 Vence: 10/12/2020

UN MIL QUINIENTOS con 00/100 soles

BANCO

USER_TES_SEUSS_SERV_VARIOS USER_TES_SEUSS_SERV_VARIOS

09/12/2020

yk8VN8tLI/0/C7JcAFT1/lkjAYyo=

Autorizado mediante

Resolución Nº 0720050000126/SUNAT

Representación impresa del comprobante de venta electrónico.

Puede consultar su documento en www.uss.edu.pe

Carta De Autorización Del Representante De La Empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chiclayo, 11 de Abril del 2020

Señora:
Dra. CARMEN ELVIRA ROSA PRODO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES (FACEM)

El que suscribe Leonidas Barrantes Becerra, Identificado con DNI Nº 16661595, Gerente General de la empresa Leoncito Sociedad Anónima con RUC Nº 20479675971, autorizo a la Srta. Yoselin Yamina Cóndor Vitón, identificada con DNI Nº 73532746, y a la Srta. Jessica Yanira Bocanegra Chinchay, identificada con DNI: DNI: 73335697 a que realicen en esta empresa su Proyecto de investigación titulado "LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CORTO PLAZO EN LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA, CHICLAYO 2020".

Sin otro particular me despido.

Cartilla de Validación por Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

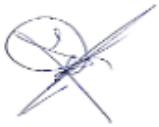
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO	Manuel Fernando Astete Durand
ESPECIALIDAD	Tributación
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	C.P.C. Mag
EXPERIENCIA (AÑOS)	25 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Cesar Vallejos de Huaraz-Chimbote
CARGO	Docente de la UCV de Huaraz
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN **GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020**	
NOMBRE DE LOS TESISTAS	Bocanegra Chinchay Jéssica Yanira Cóndor Vitón Yoselin Yamina
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar si las cuentas por cobrar influyen en los cumplimientos de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima.
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido elaborado, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5; donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre".
INSTRUCCIONES Se presenta el siguiente cuestionario con la finalidad de determinar la influencia de las cuentas por cobrar en relación con el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima. Lea minuciosamente cada uno de los ítems planteados y conteste con una "X" la alternativa que considere que se adapte a su respuesta.	
PREGUNTAS:	

1. ¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Con que frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿La empresa exige requisitos para otorgar créditos a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. ¿Con que frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿La empresa tiene la capacidad de otorga adelanto de sueldo a sus trabajadores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

d) Casi siempre e) Siempre	
13. ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿La empresa solicita financiamiento externo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. ¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

18. ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en efectivo, en el corto tiempo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿La empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, sin dejar saldos? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: 20 N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES	 FIRMA DEL EXPERTO DNI: 16689289

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO	Aníbal Morante Domínguez
ESPECIALIDAD	Tributación
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	C.P.C. Mag
EXPERIENCIA (AÑOS)	20 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Piura
CARGO	Contador de la Municipalidad Distrital de Huarmaca

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020

NOMBRE DE LOS TESISTAS	Bocanegra Chinchay Jéssica Yanira Cóndor Vitón Yoselin Yamina
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar si las cuentas por cobrar influyen en los cumplimientos de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima.
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido elaborado, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5; donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre".

INSTRUCCIONES

Se presenta el siguiente cuestionario con la finalidad de determinar la influencia de las cuentas por cobrar en relación con el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima.

Lea minuciosamente cada uno de los ítems planteados y conteste con una "X" la alternativa que considere que se adapte a su respuesta.

PREGUNTAS:	
1. ¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Con que frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿La empresa exige requisitos para otorgar créditos a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera? a) Nunca b) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
7. ¿Con que frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿La empresa tiene la capacidad de otorga adelanto de sueldo a sus trabajadores? a) Nunca	SUGERENCIAS: _____ _____

b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	_____
13. ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿La empresa solicita financiamiento externo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. ¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

18. ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en efectivo, en el corto tiempo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿La empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, sin dejar saldos? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES	ANIBAL MORANTE DOMINGUEZ CPC MAT. 07-1038 FIRMA DEL EXPERTO DNI: 16689289

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO	Ana Claudia Gonzales Vega
ESPECIALIDAD	Contabilidad
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Contador Público Colegiado
EXPERIENCIA (AÑOS)	05 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Estudio Contable propio
CARGO	Contadora General
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN **GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020**	
NOMBRE DE LOS TESISTAS	Bocanegra Chinchay Jessica Yanira Cóndor Vitón Yoselin Yamina
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar si las cuentas por cobrar influyen en los cumplimientos de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima.
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido elaborado, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5; donde 1 equivalía a estar "nunca" y 5 a estar "siempre".
INSTRUCCIONES Se presenta el siguiente cuestionario con la finalidad de determinar la influencia de las cuentas por cobrar en relación con el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo en la empresa Leoncito Sociedad Anónima. Lea minuciosamente cada uno de los ítems planteados y conteste con una "X" la alternativa que considere que se adapte a su respuesta.	
PREGUNTAS:	

1. ¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Con que frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿La empresa exige requisitos para otorgar créditos a sus clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera? a) Nunca b) Casi nunca	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	
7. ¿Con que frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

12. ¿La empresa tiene la capacidad de otorga adelanto de sueldo a sus trabajadores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿La empresa solicita financiamiento externo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. ¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

17. ¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. ¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en efectivo, en el corto tiempo? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿La empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, sin dejar saldos? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados? a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
COMENTARIOS GENERALES: OBSERVACIONES	CPC. Ana C. Gonzales Vega MAT. 04-4024 FIRMA DEL EXPERTO DNI: 46143919

Formato de encuesta

ENCUESTA

Se presenta la siguiente guía de encuesta con la finalidad de Analizar la influencia de las Gestiones de Cobranza con respecto a la Liquidez de la empresa LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA.

Lea minuciosamente cada uno de los ítems planteados y conteste con una "X" en la alternativa que considere que se adapte a su respuesta.

Nunca	(1)	Casi siempre	(4)
Casi nunca	(2)	Siempre	(5)
A veces	(3)		

ITEMS		ALTERNATIVAS				
	ROTACIÓN DE CARTERA	1	2	3	4	5
1	¿La empresa recupera la totalidad de su cartera de cobranza?					
2	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pago establecido por la entidad?					
	POLÍTICAS DE CRÉDITO					
3	¿Con que frecuencia la empresa renueva sus políticas de crédito?					
4	¿La empresa exige requisitos para otorgar créditos a sus clientes?					
5	¿Los clientes cumplen con presentar los requisitos solicitados por la empresa?					
	POLÍTICAS DE COBRANZA					
6	¿La empresa cuenta con plazos establecidos para la recuperación de su cartera?					
7	¿Con que frecuencia actualizan los estados de crédito de los clientes?					
8	¿Son frecuentes las capacitaciones al personal de cobranza?					
	ÍNDICE DE CUENTAS POR PAGAR					
9	¿Con qué frecuencia la empresa adquiere mercadería al crédito?					
10	¿La empresa cancela oportunamente sus obligaciones a corto plazo?					
11	¿La empresa cuenta con efectivo para cumplir con sus obligaciones de pago?					
	Remuneraciones y participaciones por pagar					
12	¿La empresa tiene la capacidad de otorga adelanto de sueldo a sus trabajadores?					
13	¿La empresa cancela oportunamente el sueldo a sus trabajadores?					
	INDICE DE ENDEUDAMIENTO					
14	¿La empresa solicita financiamiento externo?					
15	¿La empresa ha pagado penalidades por incumplimiento de pago?					
16	¿Considera que el nivel de endeudamiento de la empresa es aceptable?					
	RAZÓN DE LIQUIDEZ					
17	¿Considera que la liquidez que presenta la empresa garantiza la cancelación del pasivo corriente?					
18	¿La empresa tiene la capacidad de convertir su activo corriente en efectivo, en el corto tiempo?					
	RATIO DE SOLVENCIA					
19	¿La empresa cancela la totalidad de su deuda de corto plazo, sin dejar saldos?					
20	¿El índice de solvencia se encuentra dentro de los parámetros adecuados?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA., CHICLAYO 2020
MATRIZ DE CONSISTENCIA – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
¿De qué manera influye los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima; 2020?	**Objetivo General** Determinar si la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima. **Objetivos Específicos** Determinar si las cuentas por cobrar son recuperadas oportunamente, por la gestión de cobranza de la empresa Leoncito Sociedad Anónima 2020. Determinar si la recuperación inoportuna de las cuentas por cobrar, afecta el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo de la empresa Leoncito Sociedad Anónima 2020.	H1: La gestión de cobranza sí influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima en el año 2020. H0: La gestión cobranza no influye en la liquidez de la empresa Leoncito Sociedad Anónima en el año 2020.	**Variable Independiente:** Gestión de Cobranzas	Cuentas por cobrar Ventas al crédito	Rotación de cartera Políticas de crédito Políticas de cobranza	Encuesta (Guía de encuesta)
			Variable Dependiente: Liquidez	Cuentas por pagar Razones financieras	Índice de cuentas por pagar Remuneraciones y participaciones por pagar Índice de endeudamiento Razón de liquidez Ratio de solvencia	Encuesta (Guía de encuesta)

Estados De Situación Financiera

LEONCITO SOCIEDAD ANONIMA Estados de Situación Financiera (Cifras en miles de soles) (Al 31 de diciembre)		
	2019	**2018**
ACTIVO		
Activo corriente		
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	2,050	2,500
11 Inversiones financieras	15,450	12,560
12 Cuentas por cobrar comerciales - terceros	39,712	29,292
20 Mercaderías	42,000	36,000
18 Servicios y otros contratados por anticipado	1,100	1,025
Total activo corriente	**100,312**	**81,377**
Activo no corriente		
331 Terrenos	25,950	15,950
332 Edificaciones	58,760	30,000
39131 Depreciación, amortización y agotamiento acumulados edificaciones	-4,800	-3,000
Edificaciones (neto)	53,960	27,000
335 Muebles y enseres	5,000	4,000
39135 Depreciación, amortización y agotamiento acumulados muebles y enseres	-1,300	-800
Muebles y enseres (neto)	3,700	3,200
Total Activo no Corriente	**83,610**	**46,150**
Total activo	**183,922**	**127,527**
PASIVO Y PATRIMONIO		
Pasivo corriente		
40 Tributos, Contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud	8,400	6,700
42 Cuentas por pagar comerciales - terceros	29,400	28,100
45 Obligaciones financieras	1,900	1,600
46 Cuentas por pagar diversas - terceros	1,700	2,400
Total pasivo corriente	**41,400**	**38,800**
Pasivo no corriente		
45 Obligaciones financieras a largo plazo	18,503	17,405
49 Pasivos diferidos	6,048	4,735
Total pasivo no corriente	**24,551**	**22,140**
Total pasivos	**65,951**	**60,940**
Patrimonio		
50 Capital (S/150.00)	27,000	15,000
56 Beneficios no realizados	4,545	1,985
57 Excedente de revaluación	22,412	9,852
58 Reservas	5,317	1,880
5912 Utilidades ejercicios anteriores	18,116	3,500
5911 Utilidad del ejercicio	41,118	34,616
Total Patrimonio	**118,508**	**66,833**
Total Pasivo y Patrimonio	**184,459**	**127,772**

Estado De Resultados

LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA Estado de Resultados (Cifras en miles de soles)				
		2019		2018
Ventas		248,000		200,000
Mercaderías, enero 1°	38,000		24,000	
Compras	154,000		132,000	
Mercaderías disponibles	190,000		156,000	
Mercaderías, diciembre 31	42,000		36,000	
Costo de ventas		148,000		120,000
Utilidad bruta en ventas		**100,000**		**80,000**
Gastos operacionales:				
Gastos de personal, directores y otros		30,000		22,000
Gastos por servicios prestados por terceros		6,000		4,000
Otros gastos de gestión		1,200		1,200
Gastos por tributos		950		850
Depreciación edificio		1,800		1,500
Deprec. Muebles y enseres		500		400
Pérdida por medición de activos no financieros al V. R.		100		80
Total, gastos operacionales		**40,550**		**30,030**
Utilidad operacional		**59,450**		**49,970**
Gastos financieros		1,126		870
Utilidad antes de impuesto a la renta		**58,324**		**49,100**
Impuesto de renta	30%	17,206		14,485

Utilidad del ejercicio	41,118		34,616
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	**41,118**		**34,616**
Otros Ingresos Integrales			
Diferencia en cambio de inversiones permanentes en entidades extranjeras			
Instrumentos financieros – cobertura de flujo de efectivo			
Ganancia o pérdida en activos o pasivos financieros disponibles para la venta			
Ganancia	2,560		1,985
Pérdida			
Excedente de revaluación			
Inversiones inmobiliarias			
Inmuebles, maquinaria y equipos	12,560		9,852
Intangibles			
Excedente de revaluación – acciones liberadas recibidas			
Participación en excedente de revaluación – inversiones en relacionadas			
Resultados Integrales	**56,238**		**46,453**

Fotos De Los Trabajadores Del Área Administrativa Financiera Y Cobranza.

LG SMART

Audio y Video

TU CASA