



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN–TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la
ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Silhi Siulen Campodónico Ushiñahua

Jherson Willian Arévalo Vargas

ASESOR:

CPCC. M. Sc. Víctor Andrés Pretell Paredes

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018


AUTORES:

Silhi Siulen Campodónico Ushiñahua

Jherson Willian Arévalo Vargas

Sustentada y Aprobada el día 09 de diciembre del 2019, por los siguientes jurados:


.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
Presidente


.....
Econ. Danny Oldy Encomenderos Dávalos
Miembro


.....
CPCC. Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo
Secretario


.....
CPCC. M.Sc. Victor Andrés Pretell Paredes
Asesor

Declaratoria de Autenticidad

Silhi Siulen Campodónico Ushiñahua, con DNI N° 71893445, y **Jherson Willian Arévalo Vargas**, con DNI N° 71376608, egresados de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018.**

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

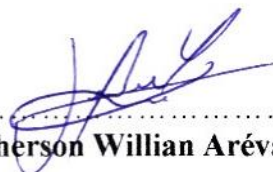
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 09 de diciembre del 2019



.....
Silhi Siulen Campodónico Ushiñahua

DNI N° 71893445



.....
Jherson Willian Arévalo Vargas

DNI. N° 71376608

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Camposdomico Ushinakuwa Silhi Siulen</i>	
Código de alumno : <i>128104</i>	Teléfono: <i>990327832</i>
Correo electrónico : <i>silhi.siulen01@hotmail.com</i>	DNI: <i>71893445</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Contabilidad</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: <i>Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service SAC. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018</i>
Año de publicación: <i>2019</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”**.



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

15 / 01 / 2020




.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

15 / 01 / 2020



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y poder lograr nuestros objetivos.

A nuestros queridos Padres

y familiares, por el constante apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales.

Finalmente, a nuestros docentes, quienes marcaron y estuvieron en cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos apoyaron en asesorías para el desarrollo de nuestra tesis.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más grande agradecimiento a la Gerente General de La Empresa Berean Service S.A.C, quien nos facilitó cada información para el desarrollo de nuestra esta tesis.

Agradecer a nuestra Universidad Nacional de San Martín, quien inculcó valiosos conocimientos durante nuestro periodo académico, a nuestro asesor y jurados por el apoyo necesario en el proceso de desarrollo de nuestra tesis.

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1 Antecedentes de la Investigación	5
1.2 Bases teóricas	12
1.3 Definición de términos básicos.....	22
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. Materiales	26
2.2. Tipo y nivel de investigación.....	26
2.3. Diseño de investigación.....	26
2.4. Población y muestra.....	27
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
3.1. Resultados.....	28
3.2. Discusión	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	44
Anexo A. Matriz de consistencia.....	45

Anexo B. Instrumentos	47
Anexo D. Estados financieros.....	51
Anexo E. Estado de Ganancias y Perdidas	52

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de cobranzas	30
Tabla 2. Deficiencias en la dimensión de análisis de la cartera del cliente.	31
Tabla 3. Evidencias de las cuentas por cobrar vencidas	31
Tabla 4. Evidencias del incumplimiento de los pagos al banco BCP.....	32
Tabla 5. Deficiencias en la dimensión aplicación de estrategias de cobranza.....	32
Tabla 6. Evidencia por la falta de cronograma	33
Tabla 7. Liquidez general	33
Tabla 8. Prueba Ácida.....	34
Tabla 9. Capital de trabajo.....	34

Índice de figuras

Figura 1. Actividades de la gestión de cobranzas.....	30
---	----

Resumen

En la presente investigación titulada, Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018 , tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018, y con una metodología de tipo aplicada y un nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo la actuación de una variable independiente y otra dependiente, correspondiendo como muestra a 2 colaboradores del área de cobranza, así mismo se tendrá en cuenta a los estados financieros de los periodos 2017 – 2018.. La información ha sido procesada y presentada en tablas y gráficos, cuyos resultados fueron los siguientes: Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%. Las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas. Motivo por el cual se llegó a concluir que “La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018, por cuanto se evidenció deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa.

Palabras clave: Gestión de cobranzas y liquidez

Abstract

In the following research titled as, Collection and Liquidity Management of the Berean Service S.A.C. in the city of Tarapoto periods 2017-2018, Its general objective is to determine the incidence of collection management on the liquidity of the company BEREAN SERVICE S.A.C. in the city of Tarapoto periods 2017 - 2018, and with a methodology of applied type and a descriptive level and non-experimental design of correlational type, with the performance of an independent variable and another dependent, corresponding as a sample to 2 collaborators of the collection area, likewise The financial statements for the periods 2017-2018 will be taken into account. The information has been processed and presented in tables and graphs, the results of which were as follows: The activities carried out in collection management are the analysis of the client's portfolio, the application of collection strategies and the monitoring of payment, which are inadequately developed by 64%. Deficiencies in the management of collections, is the lack of issuance and application of notifications, the lack of telephone calls, and message schedules to prevent the customer from the debt due, and finally the lack of trained personnel to carry out the collections. Reason why it was concluded that "Collection management has a negative impact on the liquidity of the company BEREAN SERVICE S.A.C. in the city of Tarapoto, periods 2017 - 2018, as deficiencies were detected in the collection management that affected the liquidity of the company.

Keywords: Collection and liquidity management



Introducción

En la actualidad, las empresas que brindan servicios de seguridad utilizan mecanismos y técnicas la cual permite que estos puedan ejecutar sus actividades de manera eficiente, asimismo que puedan adaptarse a las nuevas tendencias que la globalización ofrece, y por ende satisfacer a los clientes que perciben sus servicios. De manera que las empresas están en busca de conseguir el desarrollo en sus procedimientos y su participación de mercado con el fin de incrementar el volumen de ventas de los servicios que éstos ofrecen. En la última década se ha podido analizar una tendencia por parte de las empresas de dar financiamientos y cumplir con su porcentaje de ventas por medio del crédito. Esto es efectuado con el principal objetivo de atraer a un segmento específico del mercado a aquellos compradores que no disponen del recurso económico monetario total requerido (Conteras, 2012; p.65).

Tal es el caso de la empresa ALPHA OMNIUM PROT Y SEG, de México, dedicada a prestaciones de servicios de seguridad y vigilancia, dio inicio de sus actividades el año 2011. En el último semestre del año 2015, han podido detectar que no han logrado cumplir con el porcentaje de recuperación de la cartera que es el 94%, por el incumplimiento de actividades por parte de su personal que mantiene en el área de cobranzas, lo que ha generado que no puedan cubrir todas las obligaciones que tiene la empresa. Los incumplimientos con sus obligaciones han generado pérdidas irreparables, problemas judiciales, gastos y retrasos en el funcionamiento de la empresa, de esta manera se vio afectado sus proyecciones de venta, con una mala imagen y serios inconvenientes para permanecer en el mercado. (Accid, 2012; p.33).

En el entorno nacional las prestaciones de servicios de vigilancia se han visto requeridos, por la problemática que hoy en día surge en la sociedad. Una de las empresas con alto reconocimiento en nuestro países es Securitas Perú, su comienzo se dio en noviembre del año 2007, luego de un proceso de selección y evaluación de las empresas de seguridad más importantes, con mayor experiencia laboral, antes de cumplir 17 años de servicios, como parte de su expansión en el mercado latinoamericano de seguridad privada, se presenció ciertas deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, tales como el retraso de la facturación, la existencia de un solo personal administrativo que se encarga de la cobranza a los clientes de la empresa, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito y cobranza dentro del plazo estipulado en la empresa. De

manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva a la empresa Securitas Perú al presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento (Montero, 2018; p.51).

De acuerdo a la problemática analizada en un contexto nacional e internacional se observa que la empresa BEREAN SERVICE SAC, con Ruc 20499001984, cuya actividad principal es la (Actividad de seguridad privada), la misma que cuenta con dos establecimientos, ubicados en la ciudad de Tarapoto y Yurimaguas, a la fecha viene desarrollando sus actividades en dichas ciudades desde el año 2016. La empresa desde su creación viene brindando sus servicios hospitalarios (Vigilancia y seguridad) al Ministerio de Salud de Tarapoto (MINSa), sin embargo, presentan una serie de problemáticas que viene afectando el rendimiento económico de la empresa, asimismo el cumplimiento de sus obligaciones con sus proveedores y colaboradores, ya que los mismos señalaron que presentan dificultad para cancelar la planilla en el tiempo establecido. Cuyas deficiencias se viene presentando por el inadecuado e incumplimiento de los procesos de cobranzas, por las personas responsables de realizar dichas actividades, ya que se evidencia las siguientes deficiencias:

En cuanto a la dimensión análisis de la cartera del cliente se ha evidenciado que los responsables suelen verificar a los clientes morosos de manera discontinua, en muchas ocasiones esto ha causado que se otorgue al cliente una nueva prestación del servicio de forma crediticia, sin evaluar la capacidad económica y financiera que posee el cliente.

Con respecto a la aplicación de estrategias de cobranza, la empresa no suele realizar cronogramas de llamadas, para facilitar los cobros mensuales a los clientes, lo que permitió que sus trabajadores estén recibiendo sus pagos a destiempo, con 15 días de retraso, ocasionando disconformidades, por otro lado, los pagos que se realizan a sus proveedores de agua, luz, alquiler, etc. no se está cancelando en la fecha establecida.

Y por último en las actividades de seguimiento de pago, la empresa se vio en la necesidad de llegar a acuerdos con sus clientes para que la cartera de liquidación no se pierda, facilitando nuevos cronogramas de pagos, por consiguiente, se conoció que el cliente no cumple con cancelar el monto total del servicio, como se ha pactado desde un principio.

Es por todo ello que se pretende realizar la presente investigación con la finalidad, de evaluar los procesos de cobranzas y cómo estos inciden en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE SAC.

De esta manera los incumplimientos con sus obligaciones han generado pérdidas irreparables, problemas judiciales, gastos y retrasos en el funcionamiento de la empresa, asimismo se vio afectado sus proyecciones de venta, con una mala imagen y serios inconvenientes para permanecer en el mercado, de acuerdo a esta realidad se plantea como problema general de la investigación ¿Cómo incide la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018?, y exponiendo como objetivo general de la investigación determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018; para ello además se plantean los siguientes objetivos específico como describir las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, identificar las deficiencias de las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto y conocer el índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018. Cuya hipótesis general señala que Hi: La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.

Asimismo, la presente investigación se justificó de manera práctica por cuanto se evidenció el incumplimiento de las actividades o procesos ejecutados en la gestión de cobranzas, la misma que afectó drásticamente los índices de liquidez. Igualmente, la realización de la presente investigación es de suma importancia, por cuanto pretende proporcionar información a las empresas que realizan la prestación de sus servicios de manera crediticia, otorgándolas medidas de precaución para no presentar deficiencias de efectivo y puedan cumplir con sus obligaciones con terceros (pagos proveedores, pagos de planillas, etc.). Para la investigación se ha empleado autores, que proporcionaron teorías en relación a las variables en estudios, esto con la finalidad de solucionar los objetivos propuestos en la investigación.

En esta investigación se presenta los siguientes capítulos.

En el capítulo I se presenta el fundamento de la problemática y los antecedentes de la investigación.

En el capítulo II se presentan los materiales y métodos que se emplearán en la investigación.

En el capítulo III, se sustentan los resultados y la discusión, continuado de las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1 Antecedentes de la Investigación

Tras haber realizado indagaciones en páginas web, libros virtuales, se encontró investigaciones que guardan relación con el problema en estudio y los objetivos que se persigue, para lo cual se presenta lo siguiente:

A nivel internacional

Ramírez (2016). En su tesis *“Modelo de Crédito – Cobranza Y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”*. (Tesis pregrado) Universidad Regional Autónoma De Los Andes UNIADES. Ecuador. Tuvo como objetivo general diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” en la Parroquia Patricia Pilar. La población estuvo integrada por 154 clientes donde se tomará la información mediante los instrumentos de investigación a la totalidad de la población o universo. Llego a las siguientes conclusiones:

- La empresa ha dado a conocer los Manuales de Funciones, los valores éticos, la integridad.
- Los empleados de la empresa desconocen los objetivos de la evaluación de los riesgos, objetivos internos y externos, estos factores ocasionan un mal reporte información.
- El 60% de las actividades son inadecuadas, por cuanto no se aplica un proceso que evalúa la calidad del funcionamiento al control interno en el tiempo.

Gutiérrez (2015). En su tesis *“Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”*. (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo general evaluar la gestión de Cobranza con respecto a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de disminuir riesgos. Para que se pueda generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones finitas, es decir población total conocida, la población

para nuestro estudio se la conoce y es de un total de 152 personas. Determina las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. No cuenta con una gestión de Cobranza adecuada donde se especifiquen los procesos para una recuperación de cartera que permita minimizar el porcentaje de morosidad.
- No existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad.
- La liquidez de la institución se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio.
- El Reglamento de crédito y Cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existen falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y Cobranza lo que a la vez afecta a la situación económica de la institución.

Tirado. (2015). En su tesis *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”*. (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. Para la presente investigación no necesitaron determinar una muestra, pues el tamaño de la población no es lo suficientemente grande y no cumple con los requerimientos necesarios para determinar una muestra. Llego a la siguiente conclusión:

- En este aspecto luego de un análisis exhaustivo se puede concluir, que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa.
- No existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que las ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos

casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado.

- La liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Fadicalsa al constatar que existe un reducido nivel de liquidez (mismo que será verificado numéricamente en el siguiente capítulo), se identificaron problemas en todos los departamentos y uno de ellos es el área operativa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis.

A nivel nacional

Gonzales y Sanabria (2016). En su tesis "*Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015*". (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Lima. Perú. Tuvo como objetivo general determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015. La muestra estuvo conformada por los datos del informe financiero contable, cuya elección se realizó de manera no probabilística. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- La gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.
- En cuanto a los ratios de actividad se observa una mayor participación en la liquidez corriente, debido a que según las veces de rotación de nuestras cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación del efectivo quedando aún cuentas por cobrar. Mientras que en el ratio de efectivo según las veces de rotación de las cuentas por cobrar se ha logrado la recaudación en el efectivo.
- Respecto a la morosidad, se observa que tiene un mayor efecto en el capital de trabajo neto sobre total de activo, en el largo plazo. Es decir, en el nivel de activo se

encuentra las deudas totales (deudas de inicio de matrícula y durante el ciclo académico).

Becerra, Biamonte y Palacios (2017). En su tesis "*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa "Ademinsa S.A.C."* (Tesis pregrado). Universidad Peruana De Las Américas. Lima. Perú. Tuvo como objetivo general velar el cumplimiento y la mejora de las políticas según el comportamiento crediticio de los clientes. Como muestra realizada al estado financiero económica de la Compañía. Analizaremos la comparación del periodo 2015 y 2014. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Según el análisis comparativo que nos muestra el incremento de 0,57% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 160,090.00. la organización se verá perjudicada por el incumplimiento de pago oportuno según lo acordado en el documento y el riesgo de no cumplir en las fechas programadas vencidas, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes.
- Las letras en descuento si inciden en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo nos indica el incremento de los gastos financieros de 0.46% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 79,727. 3.
- Las políticas de crédito y cobranzas sí inciden en la liquidez, según el análisis comparativo que nos indica la disminución del efectivo en un (3.13%) con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 73,592.

Vilca. (2017). En su tesis "*La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca – 2016"*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Tuvo como objetivo final evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter. La muestra está conformada por padres de familia y personal administrativo de la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" de la ciudad de Juliaca. La muestra se obtendrá de la información proporcionada por la Institución Educativa. Donde hay un promedio aproximado de 600 padres de familia y 5 administrativos. Utilizando el paquete estadístico para determinación de muestra (software STATS SM V. 2.0) se establece la muestra a un 5% de error y un 95% de confianza siendo un total de 65 padres de familia y en el caso del personal administrativo se realizó un muestreo censal por la reducida

población que existe siendo estos 5 trabajadores. Por lo general llegó a las siguientes conclusiones:

- El 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución. Así mismo el 87.1%(61) indican que la institución educativa adventista les notifica cada mes acerca de la cancelación de pensiones, mientras que 78.6%(55) indica que el procedimiento de notificación de pago es la escrita y el 77.1%(54) indican que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones si son adecuadas. Por último, cuando los responsables financieros tienen retraso en sus pagos las estrategias de cobranza no son las adecuadas, pues en su mayoría acentúa que son notificados mediante notificaciones escritas solamente. Y ellos entienden que el no pagar a tiempo no genera dificultades en la institución.
- El 88.6%(62) indica que el sistema de pago que utiliza la institución educativa adventista es de dinero en efectivo porque es más fácil de manejar y garantizar el pago así mismo el 88.6%(62) indica que el motivo por el que se atrasaría en los pagos sería por situaciones económicas, tomando en cuenta que el periodo que consideran adecuado para hacer los pagos es de 20 al 30 de cada mes y un 60%(42) de encuestados indican que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones si afectan al desarrollo económico de la misma. Dichos procedimientos para la recaudación de las pensiones de enseñanza no son adecuados, los padres cotejaron que tienen retraso en sus pagos por falta de economía, en primera instancia, pero hay otro grupo marcado que señala que su incumplimiento se debe a la falta de tiempo para acercarse a la Institución, mencionaron del mismo modo que tienen dinero a fin de mes, sin embargo, no tienen tiempo para acercarse a cancelar sus pensiones.

A nivel local

Álvarez y Leyla. (2016). En su tesis *“Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.LK”*. Morales. Periodo 2014. (Tesis pregrado), Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto. Tarapoto. Tuvo como objetivo general conocer los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura EIRL. Periodo 2014. Como muestra para esta investigación tomaron el total de la población para lograr una investigación más efectiva. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Los procedimientos de cobranza en la etapa de persuasión son: Carta de recordatorio, correos electrónicos, y llamadas telefónicas. Estos procedimientos son deficientes ya que solo algunas veces se envían cartas de recordatorio a sus clientes sin la orden del Gerente General, los encargados de cobranza no son personas capacitadas en el área, todos estos factores influyen a que exista un bajo índice de recuperación de los créditos otorgados. Determinar que los procedimientos de cobranza en la etapa pre – judicial son la refinanciación y reestructuración de la deuda, estos son deficientes ya que Corporación la Baratura E.I.R.L. casi nunca los realiza ya que por lo general el cliente no cumple con pagar en el nuevo plazo concedido, además no realizan un estudio de la situación financiera del cliente, no consultan a las centrales de riesgo ni se analiza la capacidad de pago del deudor y/o codeudor.
- Corporación la Baratura no utiliza el procedimiento de cobranza judicial ya que es un procedimiento muy costoso y difícilmente se obtiene buenos resultados. La rentabilidad de la empresa disminuyó significativamente para el año 2014 con relación al año 2013, esto porque se entregó créditos sin hacer un previo análisis a los clientes, por lo tanto, no se pudo recuperar las cuentas por cobrar durante ese año.
- Los procedimientos de cobranza en general son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L.

Pérez. (2015). En su tesis *“evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante el año 2013.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Tuvo como objetivo general, evaluar el proceso de crédito y establecer su impacto en la liquidez de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.”, durante el año 2013. Como muestra fue conformada por la selección del acervo documentario y el personal directo en el proceso de crédito de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.”, de la ciudad de Tarapoto. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los procesos de cobranzas y cuentas por cobrar de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.” en donde existen Políticas y procedimientos de cobranza que desconocen constantemente las políticas racionales, recordatorios, inasistencia y persecución por la confianza y lo que perjudica al Control de las cuentas por cobrar, deficiente Control sobre la concesión de créditos, periodos y solicitudes donde el tiempo de Periodo o cobranza o plazo: donde el Porcentaje de pedidos o solicitudes rechazadas fueron 15 clientes por no ser confiables.

- Las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas actual de la empresa, se desprende que la obtención de información debió ser de calidad acerca del cliente, asimismo el contacto no fue permanente y fue inadecuado resultando créditos deficientes, por ello que la gerencia no dio la importancia debida a la recopilación de información con respecto a su grado de liquidez financiera del cliente tanto como empresa y como persona.
- La empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.” año 2013 no utiliza los indicadores de calidad de cartera de créditos y rentabilidad para evaluar la calidad a sus clientes, y determinar la liquidez aplicado a los estados financieros que generan estas cuentas. Se determinó el impacto de los créditos y cobranzas, que establece el desarrollo de apropiadas prácticas para el cobro de deudas como un principio fundamental de servicio al cliente. está compuesta por las Políticas restrictivas. Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, menores a 30 días por el costo y la rotación del producto, normas de crédito estricto y una política de cobranza agresiva. Y las Políticas racionales. Estas políticas al igual que la anterior se deberá aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

Pedro. (2017). En su tesis *“Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Constructora Barthe Puscan Luis E.I.R.L. durante el año 2014”*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Tuvo como objetivo general, evaluar de qué manera la gestión de créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS E.I.R.L.”, durante el año 2014. Su muestra fue conformada por los responsables directos de la gestión de créditos de la empresa “LUIS BARTHE PUSCAN E.I.R.L.”, de la ciudad de Tarapoto: Jefe de área y contador de la empresa. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La empresa “BARTHE PUSCAN LUIS” E.I.R.L. es deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito; por otro lado se evidenció la falta de comunicación entre las áreas de ventas y cobranza y no se capacitan al personal encargado de las cobros a los clientes.

- Sus políticas de cobranza están mal establecida o instalada, de ella se deduce el porqué de la baja o poca liquidez disponible para la empresa, mostrados en los estados financieros del ejercicio 2014.
- Desarrolla y muestra grandes volúmenes de ventas, estas pues, no son bien canalizadas y manejadas por deficiencias encontradas y comentadas en el manejo empresarial, por todo ello se acepta la prerrogativa de la Hipótesis, la cual señala que “La gestión de créditos es deficiente e impacta negativamente en la liquidez de la empresa “LUIS BARTHE PUSCAN E.I.R.L.”, durante el año 2014 en la ciudad de Tarapoto”.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión de cobranza

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Barreto, 2011; p.45).

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos. Asimismo, la gestión de cobranza es un proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución (Cardozo, 2015; p.38).

La gestión de cobranza permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento (Casanova Y Bertrán, 2013; p.55).

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (Morales, A. y Morales, J; 2014; p.25).

Acciones de Cobranzas

Cardozo, (2015) En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación, junto con un flujo grama con el proceso que sigue la gestión de cobranza:

a) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc. (p.38)

b) Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?

c) Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

d) Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.

e) Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito? (p.38).

f) Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud

positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

g) Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.

h) Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

i) Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.

j) Definiendo los créditos “pérdida”: Es importante también que las IMF definan claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir - cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.

El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: Call center, asesores de crédito, y gestores de campos. El cliente debe sentir que lo estamos marcando constantemente, siendo dinámicos, ágiles y resolutivos para controlar la situación; es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, y familiares/amigos que ofrecieron referencias, de acuerdo con su perfil de riesgo y probabilidad de pago. Los microempresarios en general no ofrecen garantías reales a las IMF, por lo que muchas instituciones desarrollan mecanismos no tradicionales para brindar una cobertura psicológica a través de estas “garantías no tradicionales.” En muchos casos su ejecución no es factible por limitaciones legales o porque el costo puede ser mayor al valor de la garantía. Por lo tanto es relevante que la gestión de cobranza se fundamente en la aplicación de las estrategias eficientes, así como en la negociación oportuna para el repago de la deuda antes de entregar la cuenta a Legal para su exigencia en las instancias judiciales, salvo que las gestiones anteriores no hayan resultado eficientes por motivos externos a la gestión de cobranza (p.39).

Tipos de cobranza:

Según Gonzales, (2017). Existen 3 tipos de cobranzas que son cobranza administrativa, cobranza judicial y cobranza extrajudicial las cuales se describen a continuación:

Cobranza Administrativa

Cobranza Administrativa; es la cartera por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Para el control de los Procedimientos y Procesos de esta cobranza se asignan a un grupo de personas liderados por un Supervisor a cargo de gestores de cuentas y recaudadores ciclos de gestión; dependiendo de las políticas de crédito (30/60/90 o 120 días).

Remesas de Dineros: En este aspecto nos adaptamos a las necesidades de nuestros Clientes, éstas pueden ser diarias, semanal, etc (Gonzales, 2017, p.87).

Cobranza extrajudicial

Cobranza Extrajudicial; Se realiza a todas aquellas cuentas vencidas, que han sido o no sometidas a algún tipo de gestión de cobranza anterior, interna o externa, y cuyos resultados han sido infructuosos. Las gestiones de cobranza son abordadas en las siguientes etapas, procedimientos generales, y procesos orientados a lograr un buen resultado en la gestión de la cuenta (Gonzales, 2017, p.87).

- Verificación de la existencia de la persona Natural o Jurídica.
- Ubicación de nuevos antecedentes o domicilio particular o comercial.
- Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda pendiente de pago (p.87)

Cobranza Judicial

Cobranza Judicial; En esta etapa se da inicio a los siguientes procesos del Ciclo de gestión dependiendo del título de cobro. Cuando el monto de la deuda o cuenta lo amerita y/o las instrucciones de nuestros Clientes son expresas en el sentido de iniciar una acción Judicial, se da comienzo a esta etapa, solicitando al Cliente antecedentes adicionales de los documentos ya entregados (Gonzales, 2017, p.88).

Evaluación de gestión de cobranza

Con la finalidad de evaluar la gestión de cobranza efectuada por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C., se ha empleado la teoría expuesta por Morales, A. Y Morales, J; (2014), quienes proporcionan los siguientes procesos:

Análisis de la cartera del cliente.

Morales, A. Y Morales, J. (2014) señalan que hace referencia al estudio de la cartera de clientes, con la finalidad de identificar a los clientes que no cancelaron su deuda en el tiempo oportuno o en las fechas pactadas, asimismo conocer el importe o monto que adeuda cada cliente (p.25)

- ✓ Identificar clientes morosos: esta acción permite saber que clientes están siendo morosos hasta la fecha (p.25).
- ✓ Monto de la deuda: esta acción permite saber la cantidad exacta que los clientes deudores están debiendo (p.25).

Aplicación de estrategias de cobranza.

Morales, A. Y Morales, J. (2014) señalan que hacen referencia a aquellas estrategias que establecen formas de cobranza y criterios de negociación, determinando el tiempo y la duración de las mismas. Por ello, estas estrategias son aquellas aplicaciones por las cuales las empresas están en la obligación de gestionar, contribuyendo en el fortalecimiento de las áreas críticas de cobranza en una organización, permitirá incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos inherentes a la cobranza (p.26).

- ✓ Llamadas telefónicas: Es una de las primeras estrategias que siempre se tomaran en cuenta, por lo general, son las primeras medidas de comunicación para que la empresa pueda comunicarse con su cliente. Además, se debe de contar con un argumento ya preparado con la finalidad de mantener una conversación asertiva con el cliente (p.26)
- ✓ Cobranza domiciliaria: Esta acción se dará, cuando el cliente hace caso omiso a las llamadas telefónicas. Por la cual se verán obligados a tomaran las siguientes medidas, donde se contará con personal que cuente con los recursos, capacidad y especialización en acciones de cobranza (p.26)

Seguimiento del pago.

Morales, A. y Morales, J. (2014) mencionan que hace referencia a los acuerdos pactados con los clientes para contar con el respectivo seguimiento, lo más importante es saber el adecuado manejo de las plataformas que faciliten tanto a los clientes como a la empresa, en

dichas acciones se monitoreará la cancelación de la deuda, sin en caso el deudor no cumple con lo acordado, se procederá a realizar acciones legales (p.26)

- ✓ Acuerdos con el deudor: Son mecanismo que la empresa opta dar a sus clientes deudores, de modo que tendrá una facilidad de recuperación del flujo de dinero, sin embargo, la empresa tiene que estar debidamente informado, para tener en cuenta los acuerdos pactados (Morales, A. Y Morales, J. 2014; P.26).
- ✓ Cancelación de la deuda: Ya contando con un nuevo cronograma de pago, el cliente estará en la obligación de cumplir con el pago pactado con la empresa (Morales, A. Y Morales, J. 2014; P.26).
- ✓ Proceso judicial: Este proceso estará siendo aplicado cuando el cliente, no está interesado ni busca estrategias para cumplir con el pago de sus deudas (Morales, A. Y Morales, J. 2014; P.26).

1.2.2 Liquidez

Concepto

La liquidez es la capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en efectivo, se dice que es más líquido (Moreno, 2014; p.37)

La liquidez es la velocidad y la facilidad con la que los activos de una entidad se pueden convertir en un medio de pago. Por ejemplo, los activos corrientes (stocks de productos, la deuda de los clientes, etc.) se convierten rápidamente en la oferta de dinero de los activos fijos o inmovilizados (instalaciones, equipos, etc.). Cuanto mayor sea la cantidad de activos de alta liquidez que la empresa tiene, menos probable es que no pueda honrar sus compromisos financieros con terceros. Sin embargo, los activos de alta liquidez en general tienen una menor capacidad para generar altos rendimientos por que las decisiones de inversión siempre deben incluir el análisis de riesgo de incumplimiento de los compromisos financieros y el análisis de la rentabilidad generada por estos activos (Jaramillo, 2014; p.26)

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Para medir la liquidez de una empresa se

utiliza el ratio de liquidez, con el que se calcula la capacidad que tiene ésta para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Así pues, se puede averiguar la solvencia en efectivo de una empresa y su capacidad para seguir siendo solvente ante cualquier imprevisto (Carballo, 2013; p.44).

Ratios financieros

Según Ortega, (2014), menciona que los ratios son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. Las empresas se encuentran en constante toma de decisiones de las que depende su futuro en el mercado. Los ratios financieros son la herramienta clave que les permite realizar un análisis más completo del comportamiento empresarial y de su predicción (p.48).

Los ratios económicos se divididos en cuatro grandes bloques:

- Ratio de liquidez: Los ratios que miden la capacidad de la empresa para hacer frente al endeudamiento a corto plazo (Ortega, 2010; p.27).
- Índices de gestión o actividad: Este ratio eta encargado de evalúa la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo (Ortega, 2010; p.27).
- Ratio de solvencia o endeudamiento: El ratio de solvencia es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago (Ortega, 2010; p.27).
- Ratio de rentabilidad: Estos ratios sirven para comparar los resultados de la empresa con distintas partidas del balance o de la cuenta de pérdidas y ganancias. Miden el nivel de eficiencia en la utilización de los activos de la empresa en relación a la gestión de sus operaciones (Ortega, 2010; p.27).

Ratio de liquidez

Carballo, (2013) señala que los ratios de liquidez se refieren al conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si, determinada entidad o empresa, es capaz de generar tesorería. Esto es, la capacidad de convertir sus activos en liquidez durante el normal desarrollo de su actividad empresarial o su ciclo de explotación (p.45).

Según Carballo, (2013) el objetivo principal de toda empresa a largo plazo es generar beneficios, para lo cual la empresa debe encontrarse en la situación en la que sus ingresos sean superiores a sus gastos. Al mismo tiempo, habrá de lograr que la rentabilidad

generada por las inversiones realizadas, sea superior al coste que supone la financiación (p.65).

Según Carballo, (2013) para poder medir la capacidad de la empresa en ratios de liquidez donde podrán hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Es decir, consiste en la facilidad que la empresa tiene para convertir sus activos en dinero en efectivo sin incurrir en pérdidas significativas de su valor, en ese sentido, de tener liquidez (p.65).

Razón corriente.

Según Carballo, (2013) a mayor ratio, se tendrá mayor capacidad para hacer frente a las obligaciones (p.66).

Si: > 1 Buena capacidad de pago
 = 1 Cubre el pago de sus obligaciones
 < 1 mala capacidad de pago

$$\text{Razón corriente} = \frac{(\text{activo corriente})}{(\text{pasivo corriente})}$$

Prueba ácida.

Según Carballo, (2013) muestra la capacidad de pago de una manera más detallada que la razón corriente.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo} - \text{Existencia}) - \text{Gastos Anticipados}}{(\text{Pasivos Corrientes})}$$

Ratio de Margen de Seguridad

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Propuesta

Título

Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C en la ciudad de Tarapoto, periodos 2017 - 2018

Base Legal

Según lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1213, Artículo 7, menciona que los servicios de seguridad privada son actividades o medidas preventivas que tienen por finalidad cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, así como el patrimonio de personas naturales o jurídicas. Se realizan por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, bajo las modalidades reguladas en el presente decreto legislativo.

❖ Administración

Planeación

BEREAN SERVICE S.A.C, es una empresa prestadora de servicio de vigilancia privada y como socios estratégicos de sus clientes, demuestran liderazgo y compromiso a fin de satisfacer sus expectativas; por lo que dentro de sus sistemas de gestión de calidad y medio ambiente tienen el compromiso de:

- Adoptar medidas preventivas en el servicio de vigilancia privada realizando actividades operativas en forma óptima con el pensamiento basado en riesgo.
- Brindar los servicios de vigilancia privada que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables a temas de calidad y medio ambiente.
- La protección del medio ambiente, teniendo en cuenta a prevención de la contaminación en cada una de nuestras actividades.
- Mejorar continuamente los procesos para perfeccionar el desempeño del sistema de gestión de calidad y medio ambiente.
- Contar con el recurso humano capacitado y especializado en temas de vigilancia privada con cultura de prevención del medio ambiente.

❖ Organigrama

La estructura organizacional de la empresa BEREAN SERVICE SAC, está conformada de la siguiente manera:

tiene como gerente a la señora JUANA DEL AGUILA RAMIREZ, quien tiene a su cargo las facultades administrativas, todas las señaladas en la facultades de representación, facultades contractuales así como también la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos, costos y velar por todas las operaciones del día a día.

Gerente general: Juana del Águila Ramírez

Tiene a su cargo las facultades administrativas, asimismo todas las señaladas en las facultades de representación, facultades contractuales, así como también la responsabilidad general de administrar los elementos de ingresos, costos y velar por todas las operaciones del día a día.

Gerente de operaciones: Franz Bermejo Vizcarra.

Coordinador Sucamec: Guillermo Darío Villafuerte Yupanqui.

Recursos humanos: Saritt Acosta Ramos.

Centro de control: Vega Moreno / Enzian García.

Jefa de logística: Gloria Muro

Jefa de tesorería: Lura Fiestas Reyes.

Contabilidad: Lidia Rosales

Asistente social: Guadalupe Custodio Garma.

Psicología: Roger Alba Estación.

Administradora SIG: Vanessa Ayala Arroyo.

Dirección

La empresa BEREAN SERVICE S.A.C, se rige bajo la ley N° 28879 – Ley de Servicios de Seguridad Privada, en el artículo 5°, bajo la Dirección de control de servicios de seguridad privada, quien es el órgano de ejecución administrativa encargada de dirigir, supervisar, y controlar el procesamiento de expedientes referidos al funcionamiento de los servicios de seguridad privada en sus diferentes modalidades, asimismo, es el encargado de determinar las infracciones aplicables, establecidas en el presente reglamento.

Supervisión y control

La empresa cuenta con un centro de control, que se encuentra ubicado en la ciudad de Lima, la cual tiene como función realizar llamadas diarias a los supervisores del turno día y noche, con el propósito de captar información con respecto al control de asistencia de los trabajadores de la empresa, asimismo solicitan fotos de la realización de las tareas y el desempeño realizado por cada personal de seguridad, con el fin de verificar, que los datos obtenidos coincidan.

❖ Variables

En la presente investigación se tuvo como variables en estudio gestión de cobranza y liquidez, las cuales fueron estudiadas para brindar solución a las deficiencias presentadas en la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, puesto que se viene presentando por el inadecuado e incumplimiento de los procesos de cobranzas, por las personas responsables de realizar dichas actividades. Asimismo, en cuanto a las actividades de análisis de la cartera del cliente se ha evidenciado que los responsables suelen verificar a los clientes morosos de manera discontinua, en muchas ocasiones esto ha causado que se otorgue al cliente una nueva prestación de los servicio de forma crediticia, sin evaluar la capacidad económica y financiera que posee el cliente, por otro lado, con respecto a la aplicación de estrategias de cobranza, la empresa no suele realizar cronogramas de llamadas, para facilitar los cobros mensuales a los clientes, lo que permitió que sus trabajadores estén recibiendo sus pagos a destiempo, con 15 días de retraso, ocasionando disconformidades, por otro lado los pagos que se realizan a sus proveedores de agua, luz, alquiler, etc., no se está cancelando en la fecha establecida, teniendo como resultado la falta de liquidez y solvencia en la empresa, lo cual ha ocasionado el incumplimiento de sus obligaciones.

❖ Propuesta

La presente investigación tiene la finalidad proporcionar información a la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, otorgando las medidas de precaución para no presentar deficiencias de efectivo y puedan cumplir con sus obligaciones con terceros (pagos proveedores, pagos de planillas, etc), las mismas que serán expuestas en las recomendaciones de la investigación. Siendo estas un medio que permitan un mayor rendimiento y captación de los activos corrientes. Asimismo, esta investigación es de suma importancia, por cuanto pretende proporcionar información

1.3 Definición de términos básicos

Activo circulante:

Cantidad de veces que el activo de una empresa se empleó durante el proceso de venta. La teoría indica que lo más recomendable es que este valor sea alto, pues eso indicará que ha habido un buen aprovechamiento de los recursos disponibles (Romo, 2018. p.76).

Activo corriente:

Aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año (Pacheco, 2016; p.68).

Activos fijos:

Es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta (Padilla, 2017; p.69).

Análisis de riesgo:

Es el uso sistemático de la información disponible para determinar la frecuencia con la que determinados eventos se pueden producir y la magnitud de sus consecuencias (Padilla, 2017; p.68).

Cobranza administrativa:

Es la comunicación que le hace el Servicio de Tesorerías al cliente para recordarle el pago de alguna obligación tributaria, a fin de que concurra a la oficina más cercana a su domicilio con el objeto de regularizar su situación (Casanova y Bertrán, 2013; p.66).

Cobranza extrajudicial:

Uso de la violencia verbal o intimidatoria, ejercida personalmente o a través de cualquier otro medio, para requerir el pago de una deuda vencida (Pacheco, 2011; p.37).

Cobranza judicial:

Es la última opción que usan las empresas para recuperar su dinero. No existe un plazo exacto, pero en general la Cobranza Judicial comienza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda (Casanova y Bertrán, 2013; p.66).

Cobranza:

Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra (Pacheco, 2011; p.37).

Flujograma:

Facilitar la comunicación entre las personas intervinientes; y para difundir de manera clara y concreta informaciones sobre los procesos (Sánchez, 2017; p.46).

Gestión de Incidencia:

Es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad (Manes, 2014; 47).

Morosidad:

Aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Manes, 2014; 38).

Ratio de liquidez:

Son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo (Pérez, 2015; p.48).

Ratio de solvencia:

Mide la capacidad de una empresa de hacer frente al pago de sus deudas. Es decir, si una empresa tuviese que pagar todas sus deudas en un momento dado, determina si tendría activos para hacer frente a esos pagos. (Pérez, 2014; p.40).

Ratios de gestión:

Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo (Pérez, 2014; p.41).

Ratios de rentabilidad:

Sirven para comparar los resultados de la empresa con distintas partidas del balance o de la cuenta de pérdidas y ganancias (Pérez, 2014; p.39).

Ratios financieras:

Son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, que permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos (Pérez, 2015; p.50).

Razón corriente:

Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo (Pacheco, 2016: p.53).

Rentabilidad económica:

Refleja la eficacia de la gestión empresarial de un negocio, para lo cual se tiene en cuenta la capacidad de los activos para generar valor (Pacheco, 2011; p.38).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Materiales

En la investigación se manejó mediante bienes, equipos de procesamiento y servicios, lo mismos que permitieron alcanzar los resultados deseados, con la finalidad de resolver los objetivos propuestos en la investigación; en cuanto al gestión de cobranza se utilizó un guía de entrevista; asimismo se utilizó los estados financieros de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C., para evaluar el nivel de liquidez de los periodos del año 2017 y 2018 el mismo que fue analizado mediante la aplicación de los ratios de liquidez.

2.2. Tipo y nivel de investigación

2.2.1 Tipo de investigación

Palomino et al., (2015) señala que las investigaciones de tipo aplicada, tienen como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico. En ese sentido la investigación es aplicada, por cuanto se ha recopilado información necesaria, con la finalidad de resolver cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

2.2.2. Nivel de investigación

La presente investigación presenta un nivel descriptivo, la cual se ocupa de la descripción de fenómenos en una circunstancia personal temporal geográfica determinada. Describe aspectos de cómo es que se manifiesta el fenómeno o eventos. Recoge información sobre el estado actual del fenómeno tal como se presenta (Palomino et al, 2015; p.37).

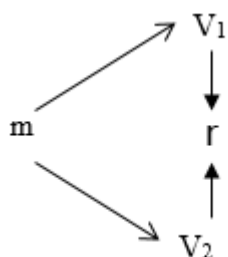
En la investigación se procederá a describir cada una de las variables en estudio (Gestión de cobranza y liquidez) con la finalidad de determinar la relación existente entre ambas variables.

2.3. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental de tipo correlacional, por cuanto se tuvo por objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento

determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o causales (Valderrama, 2013; p. 179).

Para el desarrollo de la investigación corresponde al siguiente esquema:



Donde:

m: 2 Colaboradores de la empresa Berean Services S.A.C

V₁: Gestión de cobranza

V₂: Liquidez

r : Relación

2.4.Población y muestra

Población.

La población estuvo determinada por la Empresa Berean Service S.A.C. en la cual se tuvo en cuenta el área de cobranza y a los documentos contables de los periodos 2017 – 2018.

Muestra.

La muestra estuvo conformada por 2 colaboradores del área de cobranza, así mismo se tuvo en cuenta a los estados financieros de los periodos 2017 – 2018.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Con la finalidad de conocer la gestión de cobranzas efectuado por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, se procedió aplicar una guía de entrevista, la misma que fue dirigida al Gerente general de la empresa. A continuación, se muestra la información obtenida por cada interrogante. Ver anexo 02 (Guía de entrevista).

Variable independiente: Gestión de cobranza

Identificación de clientes morosos

- A fin de identificar a los clientes morosos, la empresa cuenta con un excel donde se especifica el monto y la fecha de pago de la deuda adquirida por el mismo, pero este no es realizado de manera mensual, y tampoco se aplica una normativa para evitar los préstamos.
- Es importante señalar que, tras la identificación del moroso, la empresa no suele emitir ninguna notificación.

Identificación del monto de la deuda

- La empresa realiza un control continuo del monto de la deuda, sin embargo, no cuenta con una herramienta eficaz que permita prevenir deudas incobrables.
- El cliente es consciente del monto de la deuda. Sin embargo, cuando se realiza las llamadas pertinentes estos muestran desconocimiento de la deuda.

Llamadas Telefónicas.

- Más que llamadas se realizan visitas, cada 4 clientes cuentan con un sectorista, y lo que hacen es buscar al cliente por lo menos una vez al mes en caso de cobranza.
- La empresa no cuenta con un cronograma de llamadas, por cuanto los clientes no suelen recepcionar las llamadas es por ello que se ha optado por visitar a los clientes.

Cobranzas domiciliarias.

- La empresa cuenta con sectoristas, que custodian y monitorizan a cada 4 clientes.

- No hay un cronograma de visitas lo que sucede es que el cliente siempre para poder cobrar tenemos que dar la factura ahí tenemos una reunión con el cliente y nos dice una fecha de pago, si se pasa de esos 3 o 4 días que generalmente son los días de pago después de la factura en vez de un cronograma se hace una visita continua todos los días hasta llegar a la cobranza.

Acuerdos con el deudor

- El deudor depende muchas veces de otro organismo que dé aprobaciones entonces lo que se llega hacer en cierto momento es amenazar con dejar el servicio entonces y en ese momento comienzan a trabajar y cobrar.
- En su mayoría los clientes, después de la deuda que mantienen no quieren cumplir con los nuevos términos efectuados, y cuando la empresa opta medidas cautelares estas disponen en pagar, en otros casos no se recupera la deuda.

Cancelación de la deuda.

- No se realiza un cronograma de pagos, se efectúa medidas que permiten que el cliente cancele la deuda, una de las medidas adoptadas es el fraccionamiento de pago, en su mayoría los clientes suelen caer en esta medida.
- La empresa presenta deficiencia en cuanto al otorgamiento del servicio a entidades que adeudan.

Proceso judicial.

- La empresa suele emplear medidas correctivas, tras el incumplimiento del contrato, la empresa suele emplear abogados para llegar a una conciliación, a fin de exigir la deuda.
- La empresa no ejecuta una gestión adecuada de las cobranzas debido al poco personal que cuenta, asimismo la empresa no suele cumplir los procedimientos establecidos.

A continuación, se procede a desarrollar los objetivos propuestos en la investigación.

Objetivo 1. Describir las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto.

A continuación, se presenta las acciones de cobranza que ejecuta la empresa BEREAN SERVICE S.A.C:

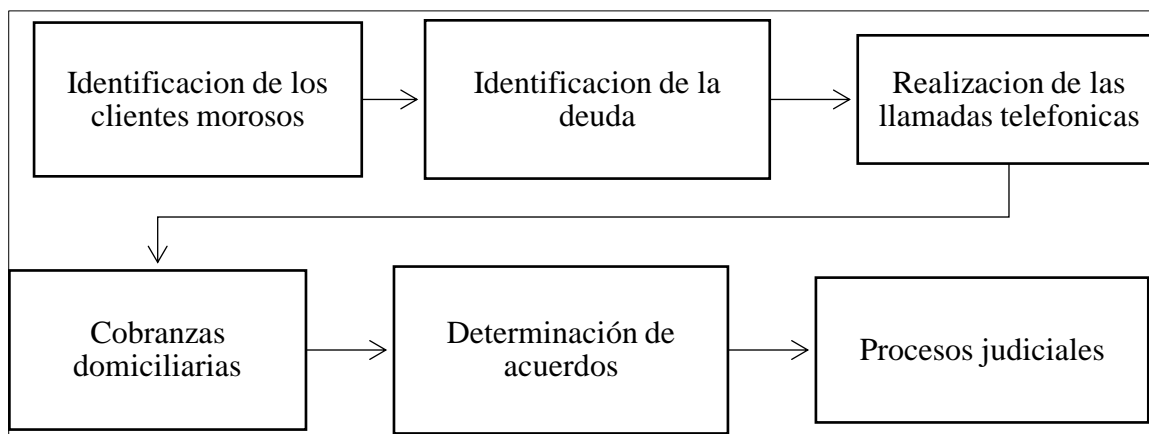


Figura 1. Actividades de la gestión de cobranzas. (Nota: Elaboración propia)

Interpretación:

Conforme a la figura 1, se muestra las acciones ejecutadas durante las cobranzas, en primera instancia la empresa identifica los clientes morosos, haciendo uso de la base de datos y verificando la fecha de cancelación, seguidamente se identifica el monto de la deuda y los intereses generados, al contar con dicha información se procede a realizar las llamadas telefónicas, si estas no reciben las llamadas se prosigue a realizar la visita domiciliaria, con la finalidad de determinar y establecer acuerdos, si estos no se cumplen por parte del deudor, se procede a ejecutar procesos judiciales.

Tras la aplicación del instrumento se procede a determinar las actividades

Tabla 1
Gestión de cobranzas

Escala del instrumento	Frecuencia	%
No	9	64%
Si	5	36%
	14	100%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Tal como se aprecia en la tabla 1, las acciones especificadas en la guía de entrevista, no se desarrollan en un 64%, puesto que la empresa no cuenta con normativas que permitan la eficiencia en las cobranzas, asimismo es importante señalar que las notificaciones no son enviadas a los correos y números telefónicos para prevenir las

deudas incobrables. Por otro lado, el 36% de las actividades, son desarrolladas de manera continua y con regularidades.

Objetivo 2. Identificar las deficiencias de las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto.

Tras las respuestas obtenidas, se procede a identificar las deficiencias percibidas, considerando los interrogantes cuyas respuestas fueron NO

Tabla 2

Deficiencias en la dimensión análisis de la cartera del cliente.

Interrogantes	Deficiencia	Consecuencia
1. ¿Al identificar a sus clientes morosos ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. sigue prestando sus servicios?	La empresa no cuenta con una normativa que permita impedir el servicio a los deudores, tras la culminación del servicio.	Ha generado el vencimiento de las cuentas por cobrar ascendentes a S/.145,120.00, las mismas que cuentan con más de tres meses de vencimiento.
2. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes con la empresa BEREAN SERVICE S.A.C.?	La falta de aplicación de las notificaciones de aviso, la falta de llamadas continuas.	La prolongación del ingreso de efectivo, conllevando el incumplimiento de los pagos financieros.

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Evidencias de las cuentas por cobrar vencidas

Fecha de vencimiento de la deuda	Cantidad de clientes	Tipo de documento	Serie	*** S/. *** Debe
Marzo	15 clientes	3	1	15,942.00
	5 clientes	3	1	11,782.00
	9 clientes	3	1	21,177.00
	11 clientes	3	1	11,245.00
Junio	6 clientes	3	1	10,109.00
	12 clientes	3	1	20,001.00
	10 clientes	3	1	19,082.00
Agosto	5 clientes	3	1	9,356.00
	19 clientes	3	1	8,724.00
	22 clientes	3	1	17,702.00
	TOTAL			145,120.00

Nota: Registro de cuentas por cobrar

Interpretación

En la tabla 3, se muestra el total de las cuentas por cobrar ya vencidas, las mismas que asciende a S/145,120.00, la falta de procedimiento, protocolos y estrategias de cobranzas han permitido la generación de dicha cartera morosa.

Tabla 4

Evidencias del incumplimiento de los pagos al banco BCP

CUOTAS	Monto S/.	Mora 8% mensual S/.	Total S/.
5 cuotas	1500.00	120.00	1620.00
7 cuotas	1500.00	120.00	1620.00
	Total		3240.00

Nota: Registro de cuentas por cobrar

Interpretación

Como se muestra en la tabla 4, el incumplimiento de los pagos a las entidades financieras ha generado moras ascendentes a S/.240.00, esto debe a la falta de ingresos en el tiempo oportuno de los servicios prestados.

Tabla 5

Deficiencias en la dimensión aplicación de estrategias de cobranza.

Interrogantes	Deficiencia	Consecuencia
1. ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. con cuentas cronogramas de llamadas a fin de evitar la impuntualidad del cliente?	No cuenta con personal para ejecutar programación y cronograma de llamadas una semana antes del vencimiento de la deuda.	Cuentas vencidas que conllevaron a la estimación de cuentas por cobrar que pasaron a ser gastos de la empresa, cuyo monto asciende S/.12,564.00,

Nota: Registro de cuentas por cobrar

Tabla 6
Evidencia por la falta de cronograma

N°	Código de abonados	Distrito S/.	Deuda S/.
1	0000258	Tarapoto	2,102.00
2	0031339	Banda de Shilcayo	1,250.57
3	0040460	Juan guerra	1,029.00
4	0042808	Cacatachi	3,002.45
5	0041215	Morales	2,728.98
6	0002054	Rumi sapa	2,451.00
Total			12,564.00

Nota: Registro de cuentas por cobrar

Interpretación

Por la falta de personal, la empresa no cuenta con un procedimiento o actividades que optimicen las cobranzas, únicamente se realizan dos llamadas, sin embargo, estas no son factibles, ya que dichas llamadas no suelen ser recepcionadas. Esto ha generado que, en el 2017, se ha obtenido cuentas por cobrar estimadas como gastos, a un monto ascendente a S/. 12,564.00, siendo estas irre recuperables en el periodo

Objetivo 3. Conocer el índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.

Se procedió a emplear los ratios propuesto en la investigación, siendo un medio para conocer la liquidez general de la empresa en evaluación. A continuación, se muestran los resultados obtenidos, considerando los estados financieros 2017 y 2018.

Tabla 7
Liquidez general

Ratio	Fórmula	Montos S/.	Índice
Liquidez general 2017	<u>Activo Corriente</u>	<u>621,253.00</u>	1.35
	Pasivo Corriente	459,410.00	
Liquidez general 2018	<u>Activo Corriente</u>	<u>563,287.00</u>	1.23
	Pasivo Corriente	457,231.00	

Nota: Elaboración propia

Interpretación

Conforme a la tabla y figura, se muestra los índices del ratio liquidez general correspondiente al año 2017 y 2018, siendo el índice 2017 superior al 2018, (1.35 y 1.23

respectivamente). Esto se debe al activo corriente captado en el 2017, siendo esto de S/. 621,253.00, monto superior al 2018, es decir S/. 563,287.00. Es importante señalar que las deudas en el 2017 fueron mayores al 2018, sin embargo, se obtuvo un índice superior al 2018.

Tabla 8
Prueba Acida

Ratio	Fórmula	Montos S/.	Índice
Prueba ácida 2017	$\frac{(A. Corriente - Inventario)}{P. Corriente}$	$\frac{(621,253.00 - 598,111.00)}{459,410.00}$	0.05
Prueba ácida 2018	$\frac{(A. Corriente - Inventario)}{P. Corriente}$	$\frac{(563,287.00 - 252,387.00)}{457,231.00}$	0.67

Nota: Elaboración propia

Interpretación

Como se muestra en la tabla 8, el índice de prueba acida obtuvo mayor valor el 2018 que el periodo 2017, (0.05 y 0.67 respectivamente). Esto se debe al inventario obtenido en el 2017, siendo este superior al 2018. (598,111.00, 545,387.00 respectivamente).

Tabla 9
Capital de trabajo

Ratio	Fórmula	Montos S/.	Índice S/.
Capital de trabajo 2017	A. Corriente - P. Corriente	621,253.00 - 459,410.00	161,843.00
	A. Corriente - P. Corriente	563,287.00 - 457,231.00	
Capital de trabajo 2018			106,056.00

Nota: Elaboración propia

Interpretación

En cuanto al capital de trabajo se evidencia que en el periodo 2018, sufrió un descenso de S/. 55,787.00. Tras cubrir todas las deudas a corto plazo únicamente obtendría S/. 106,056.00 en el periodo 2018.

Objetivo 4. Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.

A continuación, se procede a determinar la incidencia entre las variables en estudio.

Formulación del problema	¿Cómo incide la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018?
<p>Análisis de la variable “Gestión de cobranzas”</p>	<p>Análisis de la variable “Liquidez”</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia el incumplimiento del 64% de las actividades dispuestas en la lista de cotejo. - Sin embargo, se desarrollan el 36% de las actividades, pero de manera regular. 	<p>El capital de trabajo que está integrada por los activos circulante descendió a S/. 106,056.00 en el 2018. Sin embargo, el monto fue superior en el 2017, siendo esta de S/. 161,843.00</p>
<p>La falta de recursos como notificaciones, y agencias de riesgos ha permitido, la falta de recuperación del activo circulante de la empresa.</p>	<p>La liquidez general de la empresa ha sido afectada, por cuanto únicamente se ha obtenida como activo corriente S/. 563,287.00, sin embargo, en el 2018 se obtuvo un monto mayor S/. 621,253.00</p>
<p>La falta de un cronograma de llamadas para recordar al cliente del vencimiento de la deuda, ha permitido que las deudas no sean recuperadas en el tiempo oportuno.</p>	<p>Las cuentas por pagar ascendieron a S/. 330,455.00 en el 2018, afectando el capital de trabajo de la empresa. Es importante señalar que el índice de liquidez general fue menor en el 2018, es decir 1.23, y 1.35 en el 2017. Debido al incremento de los pasivos.</p>
<p>La falta de liquidez de la empresa ha generado que se efectúe préstamos a fin de cumplir con las obligaciones con proveedores y trabajadores.</p>	<p>Falta de ingresos para el cumplimiento de las obligaciones con terceros, por cuanto únicamente se Contaba Con efectivo S/. 15,800.00 en el 2018, sin embargo, en 2017 se obtuvo S/.19,580.00</p>
<p>La falta de un personal capacitado en las técnicas de cobranzas ha generado que estos no recuperen las deudas vencidas.</p>	<p>Cuentas vencidas que conllevaron a la estimación de cuentas por cobrar que pasaron a ser gastos de la empresa, cuyo monto asciende S/. 12,564.00</p>
<p>Incidencia</p>	<p>Negativa</p>
<p>Hipótesis que se acepta</p>	<p>La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.</p>

3.2. Discusión

Las actividades ejecutadas en la gestión de cobranzas por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, es el análisis de la cartera de clientes, la aplicación de estrategias de cobranzas y el seguimiento de los pagos, las mismas que son desarrollados inadecuadamente en un 64% y únicamente el 36% de las actividades dispuestas en la lista de cotejo son efectuadas adecuadamente. Esto se debe al incumplimiento de acciones que permitan la ejecución eficiente coordina de la gestión de cobranzas. Dichos resultados mantienen congruencia con la investigación efectuada por Ramírez (2016) quien concluye que el 60% de colaboradores de la empresa Comercial Facilito” De la Parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos, desconocen los objetivos de la evaluación de los riesgos, objetivos internos y externos, estos factores ocasionaron que exista un mal reporte información, asimismo estos no aplican un proceso que evalúa la calidad del funcionamiento de las actividades, por cuanto son desarrollados de manera empírica.

Con la finalidad de identificar las deficiencias de las actividades de gestión de cobranza por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, se aplicó un instrumento, cuyos resultados dieron a conocer que la empresa no cuenta con normativas que permitan impedir el servicio a los deudores, tras la culminación del servicio, asimismo se evidencio la falta de aplicación y emisión de las notificaciones de aviso, por otro lado, no se realizan llamadas para prevenir el vencimiento de las cuotas. Asimismo, la investigación presentada por Gutiérrez (2015), presentan resultados similares, ya que llego a concluir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., de Ecuador, no existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad, asimismo el reglamento de crédito y cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existen falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Con la finalidad de conocer el índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en los periodos 2017 y 2018, se aplicó ratios financieros, que permitieron un eficiente análisis de la liquidez de la empresa, dando a conocer que la empresa ha presentado un capital de trabajo inferior al año 2017, por cuanto en el 2017, la empresa obtuvo 161, 843 soles, sin embargo, en el 2018 alcanzo a 106, 056 soles. Asimismo, los

resultados obtenidos por Gutiérrez (2015), por cuanto concluyo que la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio. Por otro lado, la investigación de Becerra, Biamonte Y Palacios (2017), presentan resultados similares, ya que llego a concluir que los descuentos efectuados por la empresa Ademinsa S.A.C, afectaron a la liquidez, según el análisis comparativo nos indica el incremento de los gastos financieros de 0.46% con respecto al periodo 2014 al 2015 significando el importe de S/ 79,727. 3.

Se logró determinar la incidencia de las variables en estudio, lo que ha conllevado ha aceptar la hipótesis que señala que “La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018” ya que las actividades efectuadas de manera inadecuada en la gestión de cobranzas, afectaron de manera considerable en la liquidez de la empresa en el presente año. Asimismo, la investigación de Gonzales Y Sanabria (2016), llego a concluir que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 – 2015. Por otro lado, Álvarez Y Leyla. (2016), también presento resultados similares, por cuanto llego a señalar que los procedimientos de cobranza en general son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L.

CONCLUSIONES

Tras la solución de cada uno de los objetivos propuestos en la investigación se concluye que:

Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa.

Se concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas.

La liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. presenta índices inferiores en el 2018, como es el caso del capital de trabajo con S/. 106,056. 00, y el ratio de liquidez general que únicamente alcanzo 1.23.

Con respecto al objetivo general, se aceptó la hipótesis que señala la gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018, por cuanto se evidencio deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa.

RECOMENDACIONES

Tras la solución de los objetivos propuestos en la investigación se recomienda:

A los responsables de las cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, cumplir eficientemente con las actividades dictadas en la gestión de cobranzas por cuanto evitará retrasos y el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes.

Al gerente de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, evaluar el progreso y la eficiencia de las actividades, asimismo llevar el control adecuado de las deudas, esto con la finalidad de no afectar a la liquidez de la empresa.

Al gerente de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, considerar la emisión de notificaciones como un medio de exigencia para el cumplimiento de las deudas, asimismo ejecutar cronogramas de llamadas antes del vencimiento de la deuda, con la finalidad de recordarle al cliente de la deuda a vencer.

Al gerente de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, reestructurar los procedimientos y recursos que participan en la gestión de cobranzas, asimismo efectuar talleres para reforzar dichas actividades, las mismas que tendrán un efecto positivo en la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accid, M. (2012). *Gestión del circulante: Bases conceptuales y aplicaciones prácticas*. (2°ed.). Barcelona. Profit Editorial.
- Álvarez, D. y Leyla, P. (2016). *Evaluación De Los Procedimientos De Cobranza Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Empresa Corporación La Baratura E.I.R.L. Morales. Periodo 2014*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2503/tesis%20elizabeth%20y%20leyla.pdf?sequence=1&isallowed=y>.
- Artesani, A. Costa, C. García, J. Y Santandreu, P. (2015). *Manual de Análisis de Empresas Cotizadas*. (2°ed). España. Editorial AMAT.
- Barreto, J. (2011) *Crisis Financiera Internacional: Entre Recetas y Paradigmas*. (1°ed). Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Becerra, L. Biamonte, C. Y Palacios, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C.”*(Tesis pregrado). Universidad Peruana De Las Américas. Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ademinsa%20s.a%20%201.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Carballo, J. (2013). *Diagnóstico económico-financiero de la empresa*. (2°ed). Madrid: ESIC editorial.
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad De Entidades De Economía Solidaria Bajo NIIF Para PYME: Dinámica De Cuentas, Políticas Contables Y Financieras*. (5°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (9° reimpresión). Perú: San Marcos.
- Casanova, M. Y Bertrán, J. (2013) *La Financiación De La Empresa: Cómo Optimizar las Decisiones de Financiación para Crear Valor*. (1°ed). Barcelona: Profil Editorial.

- García, K. (2016) *Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C.* (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Peruana de las Américas. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/2591/galvez_karen.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Gonzales, E. Y Sanabria, B. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015.* (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, P. (2017). *Gestión De La Inversión Y El Financiamiento. Herramientas Para La Toma De Decisiones.* (1°ed). México: Instituto Nacional de Contadores Públicos.
- Gutiérrez, M. (2015). *Gestión De Cobranza Y La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Unión Popular Ltda.* (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17796/1/T3099i.pdf>.
- Haro, A. Y Rosario, J. (2017) *Gestión Financiera.* (4°ed). España: Edeal Editorial.
- Jaramillo, F. (2016). *Valoración de Empresas.* (1°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manes, J. (2014). *Gestión Estratégica Para Instituciones Educativas.* (2°ed). México: Granica Ediciones.
- Morales, A. Y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza.* (1°ed). México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2014) *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa.* (4°ed). México: Grupo Editorial Patria.
- Ortega, F. (2010). *Gestión de la Liquidez.* (2° ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Pacheco, E. (2016) *La Información Financiera Y Administrativa En Las Estrategias Para La Toma De Decisiones.* (1°ed). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

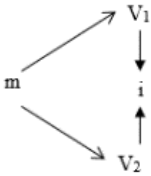
- Pacheco, J. (2011) *Gestión de Cobranzas con Excel*. (1°ed.). Perú: Macro Empresa Editora.
- Padilla, C. (2017). *Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40) y NIIF 1*. (2°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Palomino et al, (2015). *Metodología de la investigación (1° ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Pedro, A. (2017). *Evaluación De La Gestión De Crédito Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa Constructora Barthe Puscan Luis E.I.R.L. Durante El Año 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/2429/tp_con_00492_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y.
- Pérez, H. (2015). *“Evaluación Del Proceso De Crédito Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; Durante El Año 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional De San Martín. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/unsm/1918/item%4011458-652.pdf?sequence=1&isallowed=y>.
- Pérez, J. (2014). *La Gestión Financiera En 100 Ejercicios Resueltos*. (1°ed.) Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, J. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. (1°ed). Madrid: ESIC Editorial.
- Ramírez, V. (2016). *Modelo De Crédito – Cobranza Y Gestión Financiera En La Empresa “Comercial Facilito” De La Parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos*. (Tesis pregrado) Universidad Regional Autónoma De Los Andes UNIADES. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/tusdcya021-2016.pdf>.
- Romo, J. (2018). *La Defensa Fiscal y Sus Principios Básicos*. (2°ed). México: Editorial ISEF.
- Sánchez, E. (2017). *Manual. Análisis y Gestión de los instrumentos de cobro y pago* (Edición 2017). Madrid: Editorial CEP.
- Sonario, N. Y López, F. (2014) *La Gestión de la Tesorería: En qué Consiste y cómo debe Abordarse*. (1°ed). España: Libros de Cabecera.

- Tirado, M. (2015). *Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza*. (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>.
- Valderrama, S. (2016) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6ta Reimpresión). Perú: San Marcos.
- Vilca, M. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/741/Maricruz_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA			
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Cómo incide la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>P1: ¿Cuáles son las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto?</p> <p>P2: ¿Cómo son las deficiencias de las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto?</p> <p>P3: ¿Cuál es el índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018?</p>	<p>Hi: La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.</p> <p>Ho: La gestión de cobranza incide positivamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>P1: Las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago.</p> <p>P2: Las deficiencias de las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, son significativas</p> <p>P3: El índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018, es bajo</p>	<p>Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O1: Describir las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>O2: Identificar las deficiencias de las actividades de la gestión de cobranzas de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>O3: Conocer el índice de liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018.</p>	<p>Gestión de cobranza La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos. (Morales, A. Y Morales, J; 2014; p.25).</p> <p>Liquidez La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. (Carballo, 2013; p.44).</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS																												
<p>Descriptiva - Correlacional</p> <p>m: 2 colaboradores de la empresa Berean Service S.A.C</p> <p>V1: Gestión de cobranza</p> <p>V2: Liquidez</p> <p>i: Incidencia</p> 	<p style="text-align: center;">VARIABLE I</p> <table border="1" data-bbox="548 448 1473 778"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Gestión de cobranza.</td> <td rowspan="2">Análisis de la cartera del cliente.</td> <td>Identificar clientes morosos</td> <td rowspan="6">Nominal</td> </tr> <tr> <td>Monto de la deuda</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aplicación de estrategias de cobranza</td> <td>Llamadas telefónicas</td> </tr> <tr> <td>Cobranza domiciliaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguimiento del pago.</td> <td>Acuerdos con el deudor</td> </tr> <tr> <td>Cancelación de la deuda</td> </tr> <tr> <td>Proceso judicial</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">VARIABLE II</p> <table border="1" data-bbox="548 871 1456 1145"> <thead> <tr> <th>Variable II</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Liquidez.</td> <td>Razón Corriente</td> <td>$\frac{\text{(activo corriente)}}{\text{(pasivo corriente)}}$</td> <td rowspan="3">Razón</td> </tr> <tr> <td>Prueba Acida</td> <td>$\frac{\text{(Activo - Existencia) - Gastos Anticipados}}{\text{(Pasivos Corrientes)}}$</td> </tr> <tr> <td>Ratio de margen de seguridad.</td> <td>$\frac{\text{Activo corriente - Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Gestión de cobranza.	Análisis de la cartera del cliente.	Identificar clientes morosos	Nominal	Monto de la deuda	Aplicación de estrategias de cobranza	Llamadas telefónicas	Cobranza domiciliaria	Seguimiento del pago.	Acuerdos con el deudor	Cancelación de la deuda	Proceso judicial	Variable II	Dimensiones	Indicadores	Escala	Liquidez.	Razón Corriente	$\frac{\text{(activo corriente)}}{\text{(pasivo corriente)}}$	Razón	Prueba Acida	$\frac{\text{(Activo - Existencia) - Gastos Anticipados}}{\text{(Pasivos Corrientes)}}$	Ratio de margen de seguridad.	$\frac{\text{Activo corriente - Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estará determinada por la Empresa Berean Service S.A.C. En la cual se tendrá en cuenta el área de cobranza y a los documentos contables de los periodos 2017 – 2018.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estará conformada por 2 colaboradores del área de cobranza, así mismo se tendrá en cuenta a los estados financieros de los periodos 2017 – 2018.</p>	<p>Técnicas</p> <p>Entrevista: Es la técnica de recolección de datos, a través de la información que nos proporcionan una o varias personas (Valderrama, 2013; p.194).</p> <p>Análisis documental: Consiste en el examen cuantitativo de los documentos (Valderrama, 2013; p.195).</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de entrevista.</p> <p>Guía de análisis documental.</p>
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala																												
Gestión de cobranza.	Análisis de la cartera del cliente.	Identificar clientes morosos	Nominal																												
		Monto de la deuda																													
	Aplicación de estrategias de cobranza	Llamadas telefónicas																													
		Cobranza domiciliaria																													
	Seguimiento del pago.	Acuerdos con el deudor																													
		Cancelación de la deuda																													
Proceso judicial																															
Variable II	Dimensiones	Indicadores	Escala																												
Liquidez.	Razón Corriente	$\frac{\text{(activo corriente)}}{\text{(pasivo corriente)}}$	Razón																												
	Prueba Acida	$\frac{\text{(Activo - Existencia) - Gastos Anticipados}}{\text{(Pasivos Corrientes)}}$																													
	Ratio de margen de seguridad.	$\frac{\text{Activo corriente - Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$																													

Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Instrumentos

Guía de entrevista

La presente entrevista se realizará con fines académicos, la información brindada es confidencial, permitiendo así el uso que será exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación, los datos servirán para la realización del proyecto.

GESTIÓN DE COBRANZA

Dimensión: Análisis de la cartera del cliente.

Indicador: Identificar clientes morosos.

1. En la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. al identificar a sus clientes morosos en forma mensual, ¿Aplica una normativa para evitar el préstamo?

Fundamente su respuesta:.....
.....

2. Al identificar a sus clientes morosos ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. Emite una notificación para exigir la deuda?

Fundamenta su respuesta:.....
.....

Indicador: Monto de la deuda.

3. ¿En la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. se identifica la deuda total de cada cliente?

Fundamente su respuesta:
.....

4. ¿Los clientes son conscientes de las deudas pendientes con la empresa BEREAN SERVICE S.A.C.?

Fundamente su respuesta:
.....

**Dimensión: Aplicación de estrategias de cobranza.
Indicador: Llamadas telefónicas.**

5. ¿En la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. se realiza llamadas de manera frecuente?

Fundamente su respuesta:

.....

6. ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. realiza, cuentas con cronograma de llamadas a fin de evitar la impuntualidad del cliente?

Fundamenta su respuesta:.....

.....

Indicador: Cobranza domiciliaria.

7. ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. cuenta con personal capacitado para las cobranzas domiciliarias?

Fundamenta su respuesta:.....

.....

8. ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. cuenta con cronogramas de visita a sus clientes deudores?

Fundamenta su respuesta:.....

.....

Dimensión: Seguimiento del pago.

Indicador: Acuerdos con el deudor.

9. ¿Los deudores aceptan los términos de pago, impartidos por la empresa BEREAN SERVICE S.A.C.?

Fundamenta su respuesta:.....

.....

10. La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. ¿Cuenta con la opinión de sus clientes, para llegar a buenos acuerdos dados por la empresa?

Fundamenta su respuesta:.....

.....

Indicador: Cancelación de la deuda.

11. La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. ¿facilita a sus clientes con un nuevo cronograma de pago para la cancelación de sus deudas?

Fundamenta su respuesta:.....
.....

12. ¿La empresa BEREAN SERVICE S.A.C. al no recibir los pagos a tiempo, seguirá refinanciando sus deudas de morosidad a sus clientes?

Fundamenta la respuesta:.....
.....

Indicador: Proceso judicial.

13. Al verificar que los clientes no cancelan sus deudas ¿la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. debe tomar medidas legales?

Fundamenta su respuesta:.....
.....

14. ¿Cree que el problema fundamental para llegar a estos casos judiciales tiene que ver la parte administrativa de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C.?

Fundamenta su respuesta:
.....

Anexo C. Guía de Análisis

El presente instrumento, tiene como finalidad evaluar la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C, ubicada en la ciudad de Tarapoto, para lo cual se tomará en cuenta las siguientes ratios, que proporcionarán información referente al rendimiento económico en los periodos de enero a diciembre del año 2017-2018.

RATIOS DE LIQUIDEZ PERIODOS 2017 Y 2018			
Razones	Formula	Montos	Índice
Razón Corriente	$\frac{(\textit{Activo corriente})}{(\textit{Pasivo corriente})}$		
Prueba Acida	$\frac{(\textit{Activo} - \textit{Existencia}) - \textit{Gastos A.}}{(\textit{Pasivos Corrientes})}$		
Ratio de Margen de Seguridad	$\frac{\textit{Activo C.} - \textit{Pasivo C.}}{\textit{Pasivo C.}}$		

Anexo D. Estados financieros

BEREAN SERVICE S.A.C
RUC: 20499001984

BALANCE GENERAL AL 31-12-2017
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		Totales		PASIVO Y PATRIMONIO		Totales	
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
10	Caja/ Bancos	19,580.00	42	Proveedores (Ctas x Pagar Comer		124,751.00	
	10.1 Caja			42.1 Facturas por Pagar			
12	Clientes (Cuentas por Cobrar Comerc	3,562.00	46	Cuentas por Pagar Diversas		331,564.00	
	12.1 cuentas por cobrar			46.1 Prestamos a Terceros			
	Otras Cuentas por Cobrar		47	beneficios Soc. de los Trabajadore		3,095.00	
20	Existencias (Mercaderias)(Productos	598,111.00		47.1 Empleados			
	20.1 Almacen						
	Otros Activos						
TOT ACTIVO CORRIENTE		621,253.00		TOTAL PASIVO CORRIENTE		459,410.00	
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
33	Inmuebles Maquinaria y Equipos (net	1,015,600.00	46	Cuentas por Pagar Diversas		778,960.00	
	33.2 edificios y otras const.			46.1 Prestamos a Terceros			
	33.3 maquinarias Equipos y Otras Unidad						
	33.5 Muebles y Enseres						
39	(-) Depreciacion y Amort. Acumul	34,558.00		Ganancias Diferidas		0.00	
	39.2 Dep. Edificios y otras const.						
	39.3 Dep. Maquinarias Equipos y Otras Un			Compensación por Tiempo de Servicio		0.00	
	39.5 Muebles y Enseres						
TOT ACTIVO NO CORRIEN		981,042.00		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		778,960.00	
			50	PATRIMONIO			
				Capital Social		269,083.00	
				50.1 Capital Social			
				50.9 Capital Personal			
			59	Resultados acumulados		63,476.00	
			89	Resultados del ejercicio		31,366.00	
				TOTAL PATRIMONIO		363,925.00	
TOTAL ACTIVO		1,602,295.00		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,602,295.00	

Anexo E. Estado de Ganancias y Pérdidas

BEREAN SERVICE S.A.C	
RUC: 20499001984	
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS	
AL 31-12-2017	
(Expresado en Nuevos Soles)	
70 VENTAS NETAS (ingresos Operacionales)	900,150.00
Otros Ingresos Operacionales	0.00
(-) Descuentos, rebajas y Bonificaciones concedidas	0.00
 (+) TOTAL INGRESOS	 900,150.00
 (-) INVENTARIO INICIAL	 0.00
(-) COMPRAS (ó COSTO DE PRODUCCIÓN)	0.00
(+) INVENTARIO FINAL	0.00
 69 (-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	 595,000.00
 UTILIDAD BRUTA	 305,150.00
97 (-) GASTOS FINANCIEROS	155,000.00
94 (-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	65,784.00
95 (-) GASTOS DE VENTAS	53,000.00
 Utilidad (o Perdida) Neta Antes de IR	 31,366.00
 (-) Impuesto a la Renta (28%)	 0.00
 UTILIDAD (o perdida) NETA	 31,366.00

Anexo F. Balance General

BEREAN SERVICE S.A.C
RUC: 20499001984

BALANCE GENERAL AL 31-12-2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		Totales	PASIVO Y PATRIMONIO		Totales
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
10	Caja/Bancos	15,800.00	42	Proveedores (Ctas x Pagar Comerciales)	124,751.00
	10.1 Caja			42.1 Facturas por Pagar	
12	Clientes (Cuentas por Cobrar Comerciales)	295,100.00	46	Cuentas por Pagar Diversas	330,455.00
	12.1 cuentas por cobrar			46.1 Prestamos a Terceros	
	Otras Cuentas por Cobrar		47	beneficios Soc. de los Trabajadores	2,025.00
20	Existencias (Mercaderías)(Productos)	252,387.00		47.1 Empleados	
	20.1 Almacén				
	Otros Activos				
TOT ACTIVO CORRIENTE		563,287.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE		457,231.00
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
33	Inmuebles Maquinaria y Equipos (neto)	1,015,600.00	46	Cuentas por Pagar Diversas	771,060.00
	33.2 edificios y otras const.			46.1 Prestamos a Terceros	
	33.3 maquinarias Equipos y Otras Unidades				
	33.5 Muebles y Enseres				
39	(-) Depreciacion y Amort. Acumulada	40,620.00		Ganancias Diferidas	0.00
	39.2 Dep. Edificios y otras const.				
	39.3 Dep. Maquinarias Equipos y Otras Unidades			Compensación por Tiempo de Servicio	0.00
	39.5 Muebles y Enseres				
TOT ACTIVO NO CORRIENTE		974,980.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		771,060.00
			50	PATRIMONIO	
				Capital Social	230,000.00
				50.1 Capital Social	
				50.9 Capital Personal	
			59	Resultados acumulados	63,476.00
			89	Resultados del ejercicio	16,500.00
				TOTAL PATRIMONIO	309,976.00
TOTAL ACTIVO		1,538,267.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,538,267.00

BEREAN SERVICE S.A.C
RUC: 20499001984

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

AL 31-12-2018

(Expresado en Nuevos Soles)

70	VENTAS NETAS (ingresos Operacionales)	990,000.00
	Otros Ingresos Operacionales	0.00
	(-) Descuentos, rebajas y Bonificaciones concedidas	0.00
	 (+) TOTAL INGRESOS	 990,000.00
	 (-) INVENTARIO INICIAL	 0.00
	(-) COMPRAS (ó COSTO DE PRODUCCIÓN)	0.00
	(+) INVENTARIO FINAL	0.00
69	(-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	693,000.00
	 UTILIDAD BRUTA	 297,000.00
97	(-) GASTOS FINANCIEROS	165,000.00
94	(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	82,500.00
95	(-) GASTOS DE VENTAS	33,000.00
	 Utilidad (o Perdida) Neta Antes de IR	 16,500.00
	 (-) Impuesto a la Renta (28%)	 0.00
	 UTILIDAD (o perdida) NETA	 16,500.00