

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN INCA WORLD TRADE SAC, SAN MARTÍN DE PORRES, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora

Maria Angelica Sayes Tacuche

Asesor:

Mg. Ruperto Hernan Arias Fratelli

Lima - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres por la transmisión de valores y principios,  
además de su apoyo constante e incondicional en el desarrollo  
de mi formación profesional.

A mis hermanos por su confianza y estar siempre conmigo en  
cada decisión tomada en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme salud y poder cumplir mis objetivos satisfactoriamente.

A mis profesores y asesor por su constante apoyo y por otorgarme sus conocimientos durante mi formación académica.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	41
ANEXOS	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Consecuencias de una mala administración de recursos. ....	24
Tabla 2: Medidas de cobranzas.....	25
Tabla 3: Estado de Situación Financiera 2019 – Ajustado.....	27
Tabla 4: Ratios de Gestión.....	28
Tabla 5: Ratios de Liquidez .....	28
Tabla 6: Manual de Créditos y Cobranzas.....	30
Tabla 7: Formato 1- Información Básica del cliente.....	31
Tabla 8: Búsqueda en la SUNAT.....	32
Tabla 9: Formato 2- Información General del cliente.....	33
Tabla 10: Cronograma de actividades.....	34
Tabla 11: Diagrama de Flujo de las áreas.....	35
Tabla 12: Diagrama de Flujo del procedimiento de Cobranzas.....	36

## RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar como la Gestión de Cobranza incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019. Este trabajo de investigación representado por los siguientes capítulos: En el primer capítulo compuesto por la realidad problemática, seguido de los antecedentes de acuerdo a las variables en estudio, así también la justificación, limitaciones, problema de investigación, objetivos e hipótesis.

En el segundo capítulo representado por la metodología bajo un tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, con diseño transversal. Se identificó la población y muestra compuesta por 7 trabajadores para ambos casos, se utilizaron guía de entrevista y análisis documental como instrumentos para la recolección de información.

En el tercer capítulo se señala los resultados del presente trabajo que fueron la falta de implementación de políticas y también la poca preparación del personal encargado en referencia a la Gestión de Cobranzas, ya que este juega un rol importante en la empresa y repercute en la liquidez.

En el cuarto capítulo se indica la discusión de resultados y conclusiones se indica que la implementación en Gestión de Cobranza, esto debe estar a la par con un personal calificado y preparado para dar seguimiento a la recuperación de los créditos concedidos a los clientes para la toma de decisiones.

**Palabras clave:** Gestión de Cobranzas, Liquidez y Manual de Créditos

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el sector del industrial de plásticos se ha incrementado en los últimos años debido al consumo propio de la población global. Siendo los principales países China, Alemania, Francia, Italia entre otros, quienes tienen mayor participación de mercado en el rubro. Asimismo, se precisa que los componentes más utilizados son: el polietileno, polyester, polipropileno, entre otros. En el año 1862, Alexander Parkes fue creador del primer plástico llamado parkesina compuesta por sustancias como aceites. Posteriormente fue fusionado por otros componentes como compuestos químicos convirtiéndose en sintético. En 1912 se originó el PVC por medio de Klatte y Zacharias, continuaron los avances por parte del alemán Hermann Staudinger en 1922 quien demostró la aparición de poliestireno. Seguido, se empezaron a desarrollar a profundidad sobre el polietileno y el polipropileno, los cuales son los más utilizados.

En el Perú se ha expandido notoriamente la producción y utilización del plástico en distintos sectores del mercado, siendo este un generador de promoción de empleo en la sociedad. Y con ello, la importancia de las empresas siendo este un componente de sostenibilidad por medio de una gestión adecuada de todo el entorno que permite obtener mejores resultados económicos. Por ello, se propone a la empresa en estudio mejorar la gestión de cobranzas que garantice la generación de resultados que permitirá tomar decisiones beneficiosas dentro de una organización.

En esta investigación, se pone en cuestión acerca de ¿cómo la Gestión de Cobranza incide en la Liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019? La Gestión de Cobranza es esencial para la reactivación de relación comercial con los clientes, lo cual se refleja en las políticas, estrategias y procesos para el desarrollo de una empresa. Pero, ante la existencia de una escasa administración va a ocasionar una mala distribución de fondos. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación se busca evaluar la incidencia que tiene la Gestión de Cobranzas en la liquidez en la organización, en este caso se estudiará la empresa Inca World Trade SAC, teniendo como giro principal la comercialización de productos plásticos. Entre las causas básicas de este problema es el mal manejo de recursos, falta de conocimientos del personal a cargo de la gestión, falta de políticas y falta de Cultura Financiera. Con

la información obtenida se considera justificable iniciar la investigación acerca ¿cómo la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019?, para ello se realiza una investigación seria y profunda de los componentes y variables de este problema de investigación.

### **Antecedentes Internacionales**

- **Variable Independiente: Gestión de Cobranzas**

(Tomalá Gómez, 2018) en su tesis “Cuentas por Cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017”, Ecuador.

La autora concluyó que: los procedimientos para la recuperación de deudas vencidas es una parte importante, ya que esta influye en la liquidez de la empresa.

Tomalá añade que, al no contar con políticas de cobranzas, estas repercutirán en los resultados de la organización. Añade también que no utilizan ratios financieras para la evaluación financiera.

Por lo cual, la autora señala que la empresa en estudio no dispone de un presupuesto dedicado a la implementación de una gestión de cobranzas, por ende ha ocasionado efectos reflejados en la disponibilidad del dinero.

(Mata Meneses , 2017) en su tesis “La Gestión de Cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.”, Ecuador.



El autor concluye que la importancia del proceso de cobranzas en la organización, porque esta permite monitorear los créditos concedidos a los clientes y conocer la capacidad de cobro de esta, por ante la inexistencia provoca deudas incobrables.

Así mismo, el autor menciona que la gestión cumple un rol fundamental en una empresa, porque esta permite manejar los recursos de acuerdo a las necesidades propias del negocio.

Además, expone sobre el manejo del otorgamiento de créditos que previamente deben ser evaluadas estratégicamente para una buena administración de cartera y obtener mejores resultados.

Recalca que no cuentan con personal preparado lo suficiente para la realización de procedimientos del área de cobranzas, añadiendo que ocasione resultados no confiables.

(Perez Davila, 2018) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana”, Colombia.

El autor concluyó que el área de cartera presenta ciertas dificultades al conceder un crédito afectando la disponibilidad de dinero para cubrir sus obligaciones a un periodo determinado.

Del mismo modo, señala el incremento de los índices de morosidad en varios periodos, explicando que han sido provocados por una escasa administración. Por lo cual, ha generado disconformidad en los resultados. También, menciona que no disponen de herramientas de apoyo con el fin de facilitar el monitoreo de las cobranzas.

(Dávalos Inca, 2017) en su tesis “La Gestión de Créditos y Cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral CIA. LTDA de la ciudad de Riobamba periodo 2015”, Ecuador.

La autora concluyó que la falta de políticas desde el otorgamiento de crédito hasta su recuperación del monto concedido. Agrega también la inexistencia de delegación de funciones

sobre los procedimientos de cobranzas, por lo cual ha generado problemas con la disponibilidad de liquidez reflejados en el estado de situación financiera, en donde se detalla la supeditación de las cuentas pendientes de cobro.

Explica, además qué al tener poca captación de dinero en un periodo, ha ocasionado dificultades con el pago de sus obligaciones.

- **Variable Dependiente: Liquidez**

(Durán Carpio, 2015) en su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CÍA, en el Cantón Ponce Enriquez”, Ecuador.

El autor concluye que la empresa en estudio no emplea un manual de control interno de las cobranzas para su seguimiento, esto ha conllevado problemas de liquidez en la empresa.

Además, indica que las políticas de cobro no están establecidas, ante ello se suma la poca preparación del personal de hacer frente a los problemas, provocando que no se disponga de liquidez en un determinado periodo.

Durán identificó una inestabilidad de dinero en varios periodos, generado por la falta de lineamientos de cobranzas.

(Gutierrez Cevallos, 2015) en su tesis “Gestión de Cobranzas y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA.”, Ecuador.

La autora concluye la existencia de una inapropiada administración de cuentas por cobrar originando así un impacto en la liquidez. Asimismo, señala la falta de implementación de políticas de cobranzas para mejorar el manejo de los recursos.

Explica, también los pocos procedimientos que son utilizados para recuperación las cuentas por cobrar, por ende, ha originado incidencia en los resultados. Ante ello, se suma la falta de liquidez que es indispensable para cumplir con las obligaciones.

Por lo cual, la autora menciona en general la falta de administración de las cuentas por cobrar ha dificultado la toma de decisiones.

(Avelino Ramirez, 2017) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA. Ltda “, Ecuador.

La autora concluye la importancia de una buena gestión de cuentas por cobrar, ya que esta permite tener disponible el dinero para cumplir con las obligaciones. Por tal motivo, indica que la empresa cuenta con un manual de gestión de cobranzas, pero que no es utilizado frecuentemente, originado malas decisiones.

La autora menciona las medidas a seguir para tomar las medidas necesarias para poner en marcha y aplicar las políticas y procedimientos de cobro para la optimización de los recursos.

Por lo cual, señala la falta de coordinación de las áreas comprometidas acerca de la administración de cobranzas, repercutiendo en los resultados que son medidos a través de los indicadores financieros.

(Tirado Torres, 2015) en su tesis llamada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza.”, Ecuador.

La autora concluye que las políticas de cobranzas se basan en las experiencias de los encargados, más no de un manual establecido los procedimientos y políticas, generando que

la empresa en estudio tenga dificultades en las cuentas por cobrar, producto de la falta de planificación trayendo consigo resultados no confiables y veraz.

Así mismo, la autora señala la poca preparación del personal encargado sobre la medición de resultados, a través de los indicadores financieros y conocer con certeza que procedimientos puedan ser mejoradas o implementadas.

## Antecedentes Nacionales

- **Variable Independiente: Gestión de Cobranzas.**

(Vargas Pérez, 2018) en su tesis “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Agencia Trujillo durante el periodo 2015 – 2017”.

El autor concluye que la falta de gestión de cobranzas ha originado que la organización no se anticipe ante cualquier problema de liquidez, producto de malas ejecuciones sobre los créditos.

Por tal motivo, el autor indica que una adecuada gestión mejora los procesos y da seguimiento de las acciones y procedimientos respectivos de cobranzas, siendo necesario el compromiso de los encargados que contribuyen de manera eficiente sobre el uso de los recursos de la organización.

(Monge Gaspar, 2018) en su tesis “Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018”.

La autora concluye que la empresa en estudio no cuenta con la capacidad para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo, provocado por falta de gestión de cobranza.

Así mismo, la autora menciona que no disponen de personal preparado dedicado a la cartera de clientes, generando incertidumbre en los resultados que son medidos a través de las ratios financieras.

Añade también que el área encargada de cobranzas no da seguimiento periódicamente de los créditos concedidos. Señala que la implementación de procesos en la gestión de cobranzas será beneficioso para la empresa, debido a los diversos procedimientos que conllevará a tener mayor orden en las pautas establecidas.

(Ruiz Huaman, 2018) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A. Distrito Miraflores, 2018”.

El autor concluye que la empresa en estudio no tiene una buena administración originando resultados que reflejan poca disponibilidad de dinero.

Además, el autor indica que no disponen de procedimientos de control de los ingresos hasta el otorgamiento de créditos, teniendo como efectos negativos respecto a la liquidez, siendo este necesario para cumplir con las obligaciones.

También señala que la falta de políticas en el área de cobranzas, ya sea por poca supervisión y control de los procedimientos han sido impedimento para cumplir con el logro de los objetivos planeados por la administración. Por tal motivo, los manuales de procedimientos en el área de tesorería deben estar acorde a los objetivos de la empresa, así también del control del uso de los recursos.

(Oroche Tello, Oscar Eduardo ; Rios Macedo, Graciela, 2020) en su tesis “La Gestión de Cuentas por Cobrar y la relación con la liquidez de la empresa Electro Ucayali S.A. Periodo 2017”.

Los autores concluyeron que la falta de gestión de cobranzas ha surtido efectos en referencia los resultados, debido a la poca aplicación de políticas de crédito que no ha permitido monitorear el comportamiento de los deudores.

Asimismo, los autores señalan que la administración de cuentas por cobrar proporciona seguridad a través de sus procedimientos establecidos, basados de acuerdo a los objetivos y necesidades de la empresa.

También, los autores mencionan sobre una implementación de políticas y procedimientos que están deben ser monitoreadas con el fin de mejorar la administración referente a las cuentas por cobrar de la organización y evaluación constante del comportamiento.

- **Variable Dependiente: Liquidez**

(Arias Muñoz, Janet Rocio; Lluen Tullume, Maria Magdalena, 2018) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Khalid SAC 2017”.

Las autoras concluyen que la organización tiene índices de fragilidad producto de los índices de morosidad, basados en su estructura financiera y la medición por medio de los indicadores financieros.

Asimismo, las autoras mencionan la falta de una estructura de procedimientos y responsabilidades con la otorgación de crédito a los clientes. También, la determinación de límites de crédito y monitoreos de desempeño. Además, señalan la repercusión en los niveles de liquidez, siendo esta parte fundamental en una entidad, porque es necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

(Burga Julca , Heyner Omar; Rodrigo Laurente, Santiago Aurelio, 2019) en su tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación de imprenta Unión, Lima, periodos 2013- 2017”.

Los autores concluyen la incidencia de las cuentas por cobrar respecto a la liquidez de la empresa, determinado por la medición de ratios financieros reflejados en los resultados.

Así mismo, señalan que no cuentan con procedimientos establecidos de gestión de cobranzas, por tal motivo, genera retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con terceros. Añaden también, la falta de estrategias o medidas para recuperar las deudas incobrables y mejoras respecto a los índices de morosidad.

Por tal motivo, los autores mencionan los altos índices de cuentas por cobrar, poniendo en riesgo con el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

(Nolasco Morales, 2018) en sus tesis “Gestión de cobranzas y liquidez de la empresa Centro Técnico automotriz Hersa S.R.L. Ventanilla, 2017”.

La autora concluye la existencia de una inapropiada gestión de cuentas por cobrar, generando problemas de liquidez es decir bajo rendimiento de activo circulante, imposibilitando cumplir con compromisos con terceros a corto plazo.

Así mismo, la autora menciona que el análisis de datos sobre los niveles de ventas bajo la condición de crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa. Además, las políticas de crédito influyen de manera proporcional en la liquidez de la organización. Por tal motivo, se señala que la administración de cobranzas cumple un rol importante en una organización, porque forma parte del ciclo económico.

(Puente Tello, 2018) en su tesis “Gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018”.

El autor concluye que la empresa mencionada carece de liquidez debido a una escasa gestión de cobranzas, para ello mediante la captación de financiamiento tiene incidencia positiva, porque permite adquirir liquidez.

Asimismo, el autor menciona que la poca gestión de cobranzas y la ineficacia de sus políticas han originado que no haya un control crediticio y evaluación de los clientes

El autor menciona también que, ante la implementación de la gestión de cuentas por cobrar, esta proveerá de información confiable que permitirá ser evaluado por los ratios financieros y así determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

### **Justificación.**

Esta investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la Gestión de Cobranzas de la empresa, por el cual se aplicará a esta organización por la existencia de problemas que pueda repercutir en sus resultados, por ende, provocando decisiones que no sean correctas.

La presente investigación será útil y como base para la aplicación a otras empresas.

### **Limitaciones.**

Para la realización de este trabajo, se necesitaron información detallada de la empresa Inca World Trade S.A.C. de un período para tener los datos precisos y correctos para continuar con la aplicación.

Durante el proceso de la investigación, se necesitó contar con el apoyo del Gerente General, área contable, donde algunas veces la limitación era el tiempo por el horario de los colaboradores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de Porres, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**



¿Cómo las políticas en Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019?

¿Cómo el manual en Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martin de Porres, 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC año 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

Determinar de qué manera el manual en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

La Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Las políticas en la Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

El manual en la Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

En el proceso de búsqueda de fuentes bibliográficas relacionadas con la presente tesis, en donde se analizaron estudios de investigaciones con referencia a las variables en estudio, se obtuvieron los antecedentes de tipo internacional y nacional. Esto permitirá hacer una investigación seria y que sea en beneficio de futuras investigaciones.

## **OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

### **1.- Variable Independiente:**

Variable X: Gestión de Cobranzas

### **2.- Variable dependiente:**

Variable Y: Liquidez

FALTA UN CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de diseño de investigación

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) Concluyeron que “el diseño de una investigación hace referencia al conjunto de estrategias para la recolección de información con el propósito de resolver un problema planteado.” (pág. 128). Por lo expuesto, se señala que la investigación tendrá un diseño es de tipo aplicada.

#### 2.1.1. Enfoque

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) concluyeron que “el enfoque es un proceso sistemático que inicia de una idea delimitada en donde se dirige la pregunta de investigación, objetivos, hipótesis hasta la comprobación de estas con el apoyo de la utilización de métodos hasta las conclusiones”. (Pág. 4)

El enfoque que se le dará a esta investigación será de tipo cuantitativo, por el empleo de recolección de información con el fin de responder a las hipótesis planteadas a través de mediciones numéricas y métodos estadísticos, para ello se determinará el tamaño de muestra de la población para la obtención de resultados.

### 2.1.2. Alcance

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) Sostienen que “el alcance correlacional de una investigación se mide por el nivel de vinculación y comportamiento de dos o más variables y que sostienen por hipótesis puestas a prueba”. Por tal motivo, se señala que esta investigación es correlacional, porque consiste en relacionar dos variables del estudio a fin de contestar algún impacto o incidencia de una en otra.

Modelo: V1 ----- R ----- V2

### 2.1.3. Diseño

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) Sustentan que “el diseño transversal buscar recoger toda la información necesaria en un solo momento, con el propósito de análisis en un determinado momento”. (Pág. 154)

El diseño de investigación es transeccional o transversal descriptivo que tiene como finalidad la búsqueda de repercusión de variables de investigación.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### 2.2.1. Población

(Baena Paz, 2017) Señala que “la población hace referencia a un conjunto de individuos o elementos que tienen concordancia y se pretende preparar una investigación”. (Pág. 84)

En la presente investigación, la población corresponderá a un total de 7 trabajadores de la empresa compuesto por el gerente general, auditor externo, contador, auxiliar contable, jefe de cobranzas, tesorero y cajero.

### 2.2.2. Muestra

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) Señalan que “la muestra censal hace referencia que los elementos de la población sean unidades de muestra para una investigación”. (Pág. 185)

En el presente informe la muestra estará compuesta por los 7 trabajadores de la empresa en estudio.

En esta investigación la muestra seleccionada serán los 7 trabajadores que se encuentran relacionados y serán necesarios para la comprobación de la hipótesis.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas:

Este trabajo de investigación utilizó para la recolección de datos, las siguientes técnicas:

#### Entrevista

(Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) afirman que “la entrevista es una técnica de mucha importancia para una investigación, es decir la existencia de comunicación entre el investigador y el sujeto de estudio, porque permite obtener información útil”. (Pág. 403)

#### Análisis Documental

(Baena Paz, 2017) Sostiene que “es un conjunto de información que será de mucha importancia para la recolección de datos para la investigación.” (Pág.69)

Se revisaron los Estados Financieros u otra información adicional de Inca World Trade SAC del periodo 2019.

### **Instrumentos:**

#### **Guía de entrevista**

(Baena Paz, 2017) Menciona que “es la base de una entrevista compuesta por una serie de preguntas que se harán al entrevistado” (Pág.79)

#### **Lista de Cotejo**

(Perez Perez, 2018) El autor indica que la lista de cotejo “es una herramienta de evaluación y recopilación de información que permite dar seguimiento al evaluado”. (Pág. 7)

## **2.4. Procedimientos**

Los métodos que se realizara a cabo la investigación son los siguientes:

- Implantar el enfoque de la investigación
- Formulación del problema general y problemas específicos.
- Presentación del objetivo general y específicos.
- Señalar la hipótesis general y específica.
- Determinar la población y muestra de la investigación.
- Exposición de las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Examinar la documentación obtenida en la recolección de datos.
- Lograr los resultados para la elaboración de las conclusiones y discusiones.

## 2.5. Aspectos Éticos

En la búsqueda de antecedentes, así como también en la revisión de la literatura se respeta la propiedad intelectual de los autores, citándolos en los párrafos de su autoría e incluyendo en referencias bibliográficas. Se aplica las normas APA para citas y referencias. Se tiene en cuenta los principios éticos los que permiten tener la veracidad de los resultados; entre los cuales está la ética del Contador Público y sobre todo del investigador. La información que se obtiene en las encuestas es reservada ya que el propósito de esta investigación es de contribuir en la información contable y financiera.

A continuación, se procede a mostrar el desarrollo de la investigación realizada de acuerdo a los objetivos y dar respuesta a las hipótesis mencionadas anteriormente.

## CAPITULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo tiene como propósito dar a conocer los resultados en la investigación, basándose en los instrumentos utilizados para recabar información para la determinación de la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019.

Para esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: La guía de entrevista y lista de cotejo.

**Objetivo General:** Determinar qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC año 2019.

Para ello, se realizaron entrevistas al gerente, contador general, auditor externo y auxiliar contable.

Tabla 1: *Consecuencias de una mala administración de recursos.*

---

Pregunta 1:	¿Qué consecuencias puede generar una mala administración de recursos?
Pregunta 2:	¿Cómo evalúa la situación económica de la empresa?
Pregunta 3:	¿Qué problemas económicos afectan el giro de negocio?

---

Pregunta 4: ¿Qué alternativas se implementarían para la mejora de liquidez?

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia se realizan informes sobre los créditos concedidos?

---

Nota: Esta tabla se menciona los puntos de vista de los entrevistados.

### **Análisis e Interpretación:**

Pregunta 1: ¿Qué consecuencias puede generar una mala administración de recursos?

Respecto a la pregunta, los resultados encontrados fueron que la mayoría piensa que genera efectos negativos, como baja productividad del personal, falta de planeación, a su vez que no se cumplan con los objetivos plasmados desde un inicio. La información obtenida ha sido corroborada ya que en la empresa en estudio en los últimos meses no está cumpliendo con los objetivos, eso está generando problemas económicos debido a la falta de gestión.

Pregunta 2: ¿Cómo evalúa la situación económica de la empresa?

Respecto a la pregunta, los resultados que arrojaron esta entrevista fueron que la evaluación de la situación económica es por medio de indicadores financieros siendo el más utilizado la liquidez, porque este permite medir la disponibilidad de dinero para hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Adicional a ello, otro factor de evaluación el análisis vertical y horizontal de las diferentes partidas que conforman los estados financieros.

Pregunta 3: ¿Qué problemas económicos afectan el giro de negocio?

Respecto a la pregunta, los entrevistados respondieron de manera unánime la falta de liquidez ya que sin esa disponibilidad no se podrá cumplir con los compromisos con terceros, seguido de disminución en las ventas debido por falta de gestión comercial, endeudamiento excesivo y mala asignación de recursos.

Pregunta 4: ¿Qué alternativas se implementarían para la mejora de liquidez?



Respecto a la pregunta, se menciona que una de las alternativas a implementar es una gestión de cobranzas, ya que esta proporciona procedimientos al momento de conceder un crédito y evaluar de manera objetiva a los clientes, así como conocer todo lo referente a este. Otra alternativa, es la mejora de planificación estratégica para una mejor organización y distribución de funciones.

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia se realizan informes sobre los créditos concedidos?

Respecto a la pregunta, los entrevistados dieron a conocer que no se realiza con frecuencia por los siguientes motivos, siendo uno de ellos que el personal a cargo no está preparado, además de no contar la información actualizada para la presentación del informe y, por último, no hay exigencia del jefe a cargo para la exposición del informe.

**Objetivo Específico 1:** Determinar de qué manera las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de Porres, 2019.

### **Análisis e Interpretación:**

Para ello, se realizó el análisis documental y una entrevista a los involucrados sobre las políticas respecto a la Gestión de Cobranzas. En donde se encontró que no cuentan con políticas en materia de cobranzas. Por tal motivo, se menciona lo siguiente para la mejora de políticas en referencia a las cobranzas:

- Identificación y evaluación de los clientes.
- Capacidad de riesgo crediticio.
- Términos de crédito y condiciones de pago.
- Revisión y evaluación de créditos concedidos
- Realización de análisis periódicos del comportamiento de las cobranzas.

Mencionar que se realizaron entrevistas al tesorero, cobrador y cajero.

Tabla 2: *Medidas de cobranzas*

---

Pregunta 1: ¿Qué procedimientos realiza para el otorgamiento de créditos a los clientes?

Pregunta 2: ¿Cómo califica el nivel de conocimientos al encargado de tesorería?

Pregunta 3: ¿Conocen qué impacto provoca los índices de morosidad a la liquidez?

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia realizan los cobros a los clientes?

Pregunta 5: ¿Qué medidas realizan para supervisar los créditos otorgados?

---

Nota: Esta tabla se menciona los puntos de vista de los entrevistados.

### **Análisis e Interpretación:**

Pregunta 1: ¿Qué procedimientos realiza para el otorgamiento de créditos a los clientes?

Respecto a la pregunta, los resultados encontrados fueron que los encargados no cuentan con los procedimientos para el otorgamiento de un crédito a un determinado cliente, siendo este necesario para la evaluación de un crédito, ya que este depende la recuperación en un futuro y ver el rumbo de la organización. La información obtenida ha sido corroborada ya que en la empresa en estudio no realizan procedimientos y solo se basan en criterios. Debido, también a la poca preparación en sus funciones de sus colaboradores.

Pregunta 2: ¿Cómo califica el nivel de conocimientos al encargado de tesorería?

Respecto a la pregunta, los resultados que arrojaron en la entrevista se dieron a conocer que los trabajadores no están preparados ni capacitados para emplear esas funciones en el área.

Pregunta 3: ¿Conocen qué impacto provoca los índices de morosidad a la liquidez?

Respecto a la pregunta, los entrevistados respondieron si genera un efecto negativo a la liquidez, debido a la poca gestión de morosidad de clientes en un determinado periodo. Asimismo, se menciona que es provocado por la falta de preparación de los colaboradores sobre la incidencia que tiene la morosidad en referencia a la liquidez.

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia realizan los cobros a los clientes?

Respecto a la pregunta, se menciona que, ante la falta de procedimientos de cobro, provocado que no haya un control riguroso de las deudas de los clientes, ni mucho menos acciones a realizar para la regularización de los

cobros. Esto ha generado que no se obtenga una información actualizada de los estados de cuenta de los clientes, por tal motivo se indica que se debe mejorar ese problema para tener mejores resultados.

Pregunta 5: ¿Qué medidas realizan para supervisar los créditos otorgados?

Respecto a la pregunta, los entrevistados dieron a conocer que supervisan de manera aleatoria, no con la frecuencia prudente para evaluar cómo se da los créditos y a su vez como estos son recuperados en los tiempos establecidos. Así, evitar riesgos que afecten la liquidez de la organización.

Según lo mencionado anteriormente, se indica los siguientes hallazgos para ello se utilizará como material de apoyo el uso del estado de situación financiera que se detalla a continuación:

Tabla 3: *Estado de Situación Financiera de Inca World Trade S.A.C.*

**INCA WORLD TRADE S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**  
 \* SOLES \*

<u>ACTIVO</u>	<u>Dic-19</u>
<b>Activo Corriente</b>	
Efectivo y Equivalente de efectivo	132,575
Cuentas por Cobrar Comerciales	839,066
Otras cuentas por Cobrar	90,254
Gastos pagados por anticipado	0
Inventarios	341,195
Activo Diferido	74,286
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b><u>1,477,376</u></b>
<b>Activo No Corriente</b>	
Cuentas por Cobrar Comerciales, Neto	0
Activos no corrientes mantenidos para la venta (mobiliarios)	503,099
Propiedades Planta y Equipo -Neto	230,137
Activos Intangibles , Neto	0
	<u>733,235</u>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b><u>733,235</u></b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>2,210,612</u></b>
<b><u>PASIVO Y PATRIMONIO</u></b>	
<b>Pasivo Corriente</b>	
Otros Pasivos Financieros	204,176
Cuentas por pagar comerciales	875,042
Otras cuentas por pagar	68,475
Cuentas por pagar a partes relacionadas	0
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b><u>1,147,693</u></b>
<b>Pasivo No Corriente</b>	
Otros Pasivos Financieros	0
Otras Cuentas por Pagar ( accionistas directores y gerente)	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b><u>0</u></b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>1,147,693</u></b>
<b>Patrimonio Neto</b>	
<b>Capital Emitido</b>	
Acciones comunes	5,000
Otras reservas de patrimonio	0
Resultado acumulados	742,992
Resultado ejercicio	314,927
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b><u>1,062,919</u></b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</b>	<b><u>2,210,612</u></b>

 Tabla 4: *Ratios de Gestión*

Rotación de Caja y Bancos	1.2
Rotación Cuentas por Cobrar	4
Período de Cobros (días)	91

Nota: Esta tabla se menciona los índices de gestión

### **Interpretación:**

De acuerdo a la pregunta n°4, en donde se señala la falta de procedimientos u acciones para la regularización de cobro de documentos, esto se refleja según la tabla N° 2, lo cual indica el periodo de rotación de las cuentas pendientes de cobro siendo representado por 91 días. Perjudicando la circulación de propia de la organización.

Tabla 5: Ratios de Liquidez

Razón Circulante	1.29
Prueba Acida	0.99
Razón Efectivo (Prueba Defensiva)	0.12
Capital de Trabajo	329,683

Nota: Esta tabla se menciona los índices de liquidez

### **Interpretación:**

De acuerdo a las preguntas n°3 y 4, en donde se señala los niveles de morosidad ocasionados por la falta de gestión y falta de evaluación de los créditos concedidos, esto se refleja según la tabla N° 2, repercutiendo en la disponibilidad de dinero en la empresa y no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**Objetivo Específico 2:** Determinar de qué manera el manual en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martin de Porres, 2019.

Mencionar que se realizó un análisis documental sobre el manual, en donde se encontró lo siguiente:

Tabla 6: Manual de Créditos y Cobranzas


	<b>MANUAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b>	Establecer procedimientos que permitan manejar de manera correcta la recuperación de cartera y aplicar las políticas para la mejora de procesos en el área de Créditos y Cobranzas, y contar con el personal calificado.
<b>ALCANCE:</b>	Área de Créditos y Cobranzas
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b>	Finanzas Crédito y Cobranzas Ventas Facturación Contable

Nota: Área de Créditos y Cobranzas

En la empresa en estudio, se identificó el Manual que es de gran apoyo para las actividades comerciales, pues esta permite el correcto funcionamiento basado en el cumplimiento de los procedimientos por parte de las áreas involucradas. Por ello, se menciona que los colaboradores forman parte importante para el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, se indica los 2 formatos que son utilizados para la identificación de nuevos clientes que se detallarán a continuación:

Tabla 7: Formato 1 – Información Básica del cliente al contado

		<b>INFORMACION BÁSICA</b>	
<b>DATOS DEL CLIENTE:</b>			
<b>DATOS GENERALES</b>			
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>			
<b>RUC:</b>			
<b>DOMICILIO FISCAL:</b>			
<b>TELÉFONO:</b>			
<b>PERSONA ENCARGADA:</b>			

Nota: Inca World Trade S.A.C.

Se solicitará el llenado del Formato 1, cuando se trata de nuevos clientes, adicional a ello se realizará una búsqueda en Consulta Ruc – SUNAT. Esto permitirá conocer el estado, condición y otros detalles de los clientes.

Tabla 8: Búsqueda en la SUNAT

Consulta RUC	
Resultado de la Búsqueda	
Número de RUC:	20549828362 - PLASTICOS IRMA GRANDE S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	03/10/2012
Fecha de Inicio de Actividades:	03/10/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO
Condición del Contribuyente:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. CHACRA CERRO LOTE. 53 INT. 1 FND. CHACRA CERRO LIMA - LIMA - COMAS
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL
Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 2220 - FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE PLÁSTICO

Nota: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

Los formatos son entregados de acuerdo a la condición de pago a los nuevos clientes. Si en caso, es una venta al contado se le entregara el Formato N°1 – Datos Básicos, y si es una venta al crédito se le entregará el Formato N°2 – Información General y se le solicitará otra información adicional para que sea evaluado por el área de Finanzas y se tome la decisión de conceder el crédito o no.

De acuerdo al formato N°2, será completado en forma clara y sin borrones firmado por el representante legal en un lapso de tiempo de entrega a criterio del Gerente Comercial.

Tabla 9: Formato 2 – Información General del cliente a crédito




		INFORMACION BÁSICA Y GENERAL	
DATOS DEL CLIENTE:			
DATOS GENERALES			
RAZÓN SOCIAL:		RUC:	
DOMICILIO FISCAL:		FECHA DE CONSTITUCIÓN:	
GIRO DE NEGOCIO:		TELÉFONOS:	
CORREOS ELECTRÓNICOS:			
PRINCIPALES ACCIONISTAS		PARTICIPACIÓN	CARGO
PRINCIPALES FUNCIONARIOS			CARGO
REFERENCIAS BANCARIAS			
BANCO	CUENTA CORRIENTE	MONEDA	SECTORISTA
REFERENCIAS COMERCIALES			
PROVEEDOR			TELÉFONO
INFORMACIÓN FINANCIERA			
PRINCIPALES ACTIVOS			VALOR
_____ FIRMA Y SELLO DEL REPRESENTANTE LEGAL NOMBRES Y APELLIDOS: N° DNE:			

Luego de completar el Formulario N°2, se derivará al área de Finanzas quien será el encargado de evaluar si se concederá el crédito, mediante las siguientes herramientas como:

- Búsqueda en SENTINEL e INFORCORP
- Llamadas a los bancos y proveedores
- Identificar la solvencia del cliente
- Solicitud de Estados Financieros u otra información requerida por el evaluador.

Además, se indica un cronograma de actividades y las áreas involucradas.

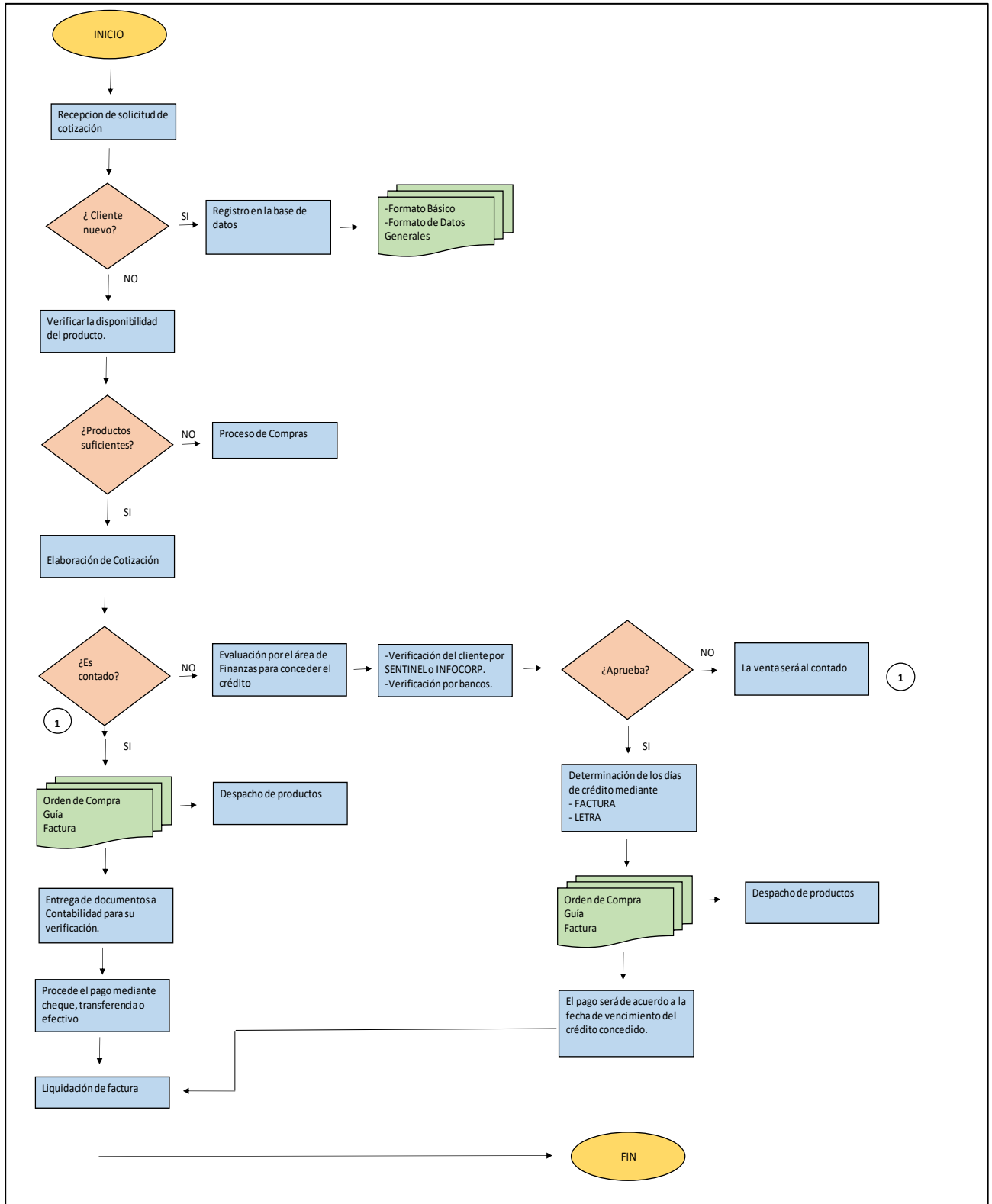
Tabla 10: Cronograma de actividades.

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
Descripcion de la actividad	Responsable	
Identificación de clientes mediante el uso de los Formatos.	Ventas / Gerencia Comercial	
Cumplir con la entrega de Orden de Compra, Guía, Factura.	Ventas	
Evaluación para el otorgamiento de créditos.	Finanzas / Créditos	
Monitoreo de las deudas de los clientes	Cobranzas	
Medidas o uso de herramientas para el cobro de las deudas vencidas	Cobranzas	

Nota: Descripción de Actividades

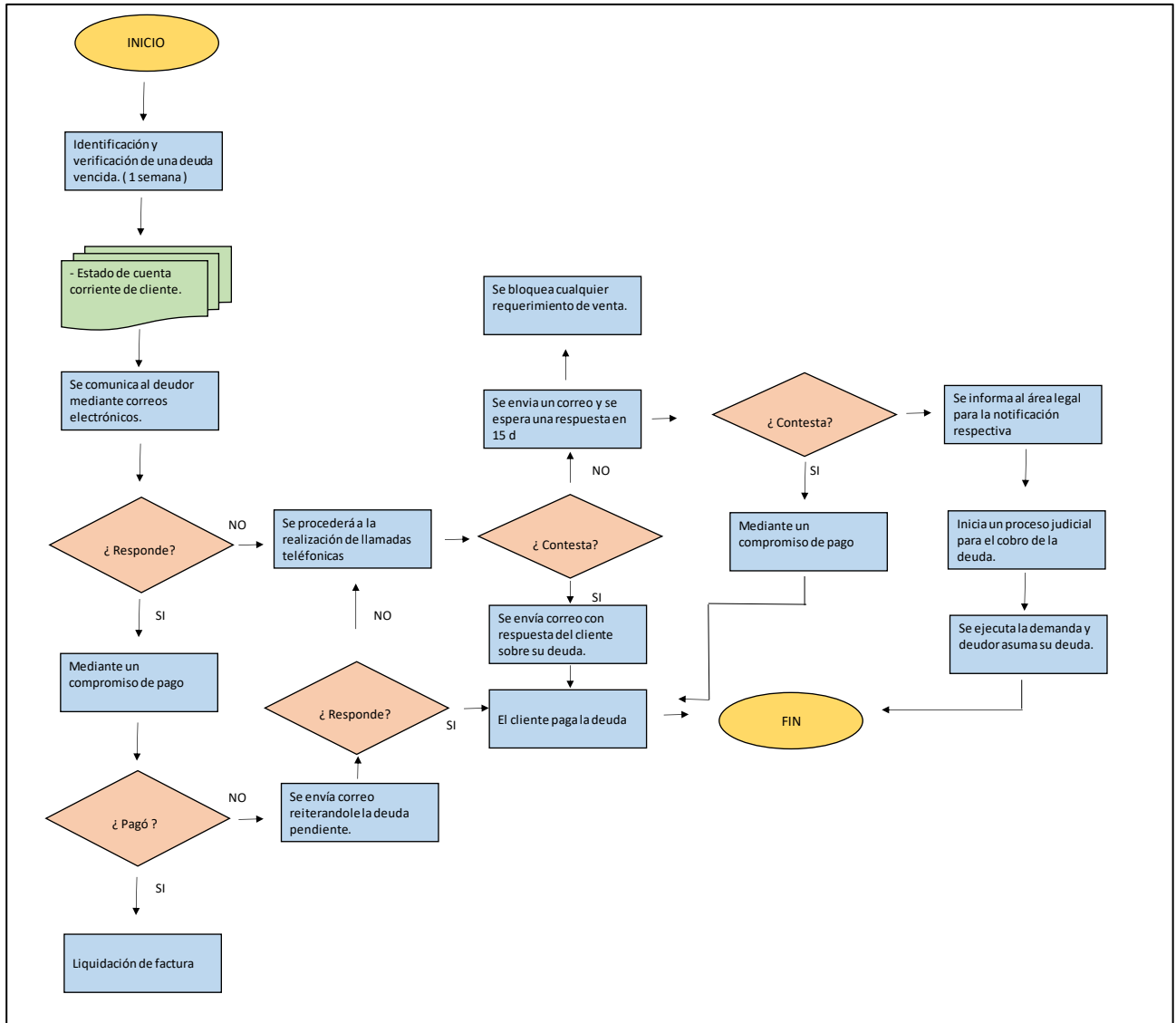
A continuación, se señala el diagrama de flujo de los procedimientos de las áreas involucradas

Tabla 11: Diagrama de Flujo de las áreas involucradas.



Nota: Procedimientos para la realización de una venta al contado o crédito.

Tabla 12: Diagrama de Flujo del procedimiento de Cobranzas



**Análisis e Interpretación:**

Respecto a la descrito, se obtuvo como resultado que a pesar de que la empresa cuenta con un Manual de Créditos y Cobranzas, asimismo de diagramas de flujo de los procedimientos, los cuales muchos de esos no son aplicados de manera constante por que el personal encargado no esta cumpliendo con sus funciones. Por tal motivo, genera decisiones que no son favorables respecto al momento de conceder un crédito ya que no se emplean las herramientas para la medición de riesgos futuros.

Otro punto a detallar es que las deudas vencidas no se tomen las medidas para dar seguimiento de manera continua hasta el cobro total, provocado una baja recuperación de cartera y deudas incobrables.

Además, se señala que en el diagrama de flujo de cobranzas se puede apreciar que, si no hay respuesta del cliente por su deuda en el tiempo mencionado, y quiere solicitar otro crédito automáticamente es bloqueado y no se atiende su solicitud. Se ha identificado que no se cumple ese procedimiento, provocando que la deuda se incremente hasta el punto que el cliente no pueda cubrir su deuda.

Asimismo, se menciona que el encargado de informar sobre cualquier requerimiento por parte del cliente ya sea estados de cuenta, información sobre número únicos, documentos y otros, estos no sean respondidos a la brevedad posible. Esto genera en algunos casos, que los clientes se desentiendan de sus obligaciones.

## **CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **Discusión:**

A partir de los resultados obtenidos mediante entrevista y análisis documental, se da por aceptada la **Hipótesis General** de la investigación que determina que la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019. (Tabla 1), Pág. 24.

Estos resultados tienen relación con lo mencionado por (Vargas Pérez, 2018) quien señala que ante una falta de gestión de cobranzas origina problemas de liquidez a corto plazo, esto es origina por la falta de procedimientos que son necesarios para la cobranza respectiva en el tiempo acordado. Pág. 14. Del mismo modo, coincidió con la siguiente afirmación, (Ruiz Huaman, 2018) pues señala la falta de procedimientos de cobranzas generando índices de morosidad, que conllevará a que la empresa tenga poca disponibilidad de dinero y no pueda cumplir con sus obligaciones. Pág. 13. Finalmente, (Oroche Tello, Oscar Eduardo ; Rios Macedo, Graciela, 2020) quienes indican que la falta de gestión de cobranza, políticas y procedimientos esta repercute significativamente en la liquidez. Por tal motivo, esto generará falta de disponibilidad de recursos que son necesarios y fundamentales para el cumplimiento de las obligaciones. Pág. 14.

Respecto a la **primera hipótesis específica** las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019. Se acepta la hipótesis específica, dicha afirmación está respaldada por la entrevista hecha al gerente, contador, auditor y asistente quienes dejaron reflejado su posición en los resultados obtenidos. (Tabla 2) Pág. 26. Cabe señalar, que estos están relacionados con (Tomalá Gómez, 2018) quien menciona que las políticas deben ser implementadas desde la identificación del cliente, determinación de términos y condiciones, formas de pago y otros que permiten mejorar y ser guía para la recuperación de deudas vencidas, ya que esta influye significativamente en la liquidez. Pág. 8 y (Perez Davila, 2018) señala que las políticas juegan un rol importante en la gestión de cobranzas, cuyo fin es evitar índices de morosidad y deudas incobrables, ya que están repercutirían en los resultados, conllevando a no disponer de liquidez para el cumplimiento de obligaciones. Pág. 9

Con respecto a **la segunda hipótesis específica** el manual en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019. Se acepta la hipótesis específica, dicha afirmación esta contrastada por (Monge Gaspar, 2018) pues menciona que la falta de preparación del personal a cargo según el manual, este generará incertidumbre y no permitirá disponer de resultados confiables. Asimismo, se señala

que la existencia de incumplimiento sobre los procedimientos del manual, genera desorden y falta de monitoreo. (Tabla 12) Pág. 36

Además, (Dávalos Inca, 2017) agrega que, ante la inexistencia de delegación de funciones en el procedimiento de cobranzas, esto ha provocado el malestar e incomodidad de los clientes por la demora con cualquier requerimiento de información. (Tabla 10) Pág. 34

### **Conclusiones:**

Se determina que la **Gestión de cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martin de Porres, 2019**. Se concluye, la importancia de la gestión de cobranzas en la empresa, además de la repercusión que tiene en la liquidez reflejados en los resultados.

Con respecto a las **políticas en la Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez en Inca World Trade S.A.C. San Martín de Porres, 2019**. Se concluye que la ausencia de políticas sobre cobranzas ha generado incidencia en la liquidez en Inca World Trade. Por tal motivo, se señala que, para mejora de la gestión, debe ser necesario la implementación de políticas que cuenten con plazos y que permitan ser monitoreadas, porque ante cualquier eventualidad esta sea controlada y que no perjudique los resultados.

Con respecto al **manual en la Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez en Inca World Trade S.A.C. San Martín de Porres, 2019**. Se concluye que al no disponer de personal preparado para realizar a las funciones establecidas repercutirá en la liquidez en Inca World Trade S.A.C. Siendo verificado el cumplimiento según el manual sobre las áreas involucradas. Por ello, se necesita que haya un control de capacitaciones y entrenamiento para posterior evaluación periódica sobre la materia. Cuya finalidad es disminuir errores y mejorar la efectividad de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Arias Muñoz, Janet Rocio; Lluen Tullume, Maria Magdalena. (2018). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Khalid SAC*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Avelino Ramirez, M. A. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA Ltda*. Ecuador: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil".
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.



- Burga Julca, Heyner Omar; Rodrigo Laurente, Santiago Aurelio. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación de Imprenta Unión, Lima, periodos 2013-2017*. Universidad Peruana Unión.
- Dávalos Inca, M. (2017). *La Gestión de Créditos y Cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba periodo 2015*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Durán Carpio, J. C. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CÍA. en el Cantón Camilo Ponce Enriquez*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Gutierrez Cevallos, M. I. (2015). *Gestión de Cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Mata Meneses, A. A. (2017). *La Gestión de Cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.* 2017: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil.
- Monge Gaspar, C. P. (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018*. Universidad Nolbert Wiener.
- Nolasco Morales, K. S. (2018). *Gestión de cobranzas y liquidez de la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L. Ventanilla, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Oroche Tello, Oscar Eduardo; Ríos Macedo, Graciela. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y la relación con la liquidez de la empresa Electro Ucayali S.A. Periodo 2017*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Perez Davila, A. S. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Colombia: Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria.
- Perez Perez, C. (2018). *Uso de lista de cotejo como instrumento de observación*. Chile: Serie apoyo.
- Puente Tello, A. E. (2018). *Gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ruiz Huaman, Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A. Distrito Miraflores, año 2018*. Universidad Peruana de las Américas.
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Tomalá Gómez, G. S. (2018). *Cuentas por Cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Vargas Pérez, Y. L. (2018). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

**Anexos:**

**Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables.**

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>GENERAL</b>	¿Cómo la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019?	Determinar de qué manera la Gestión de Cobranza incide en la Liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019.	La Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., 2019.	<b>VARIABLE 1</b>  Gestión de Cobranzas	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b>  Cuantitativo
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cómo las políticas en Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de	Determinar de qué manera las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San	Las políticas en la Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World	<b>DIMENSIONES:</b>  Políticas	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Aplicada
	¿Cómo el manual en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de Porres, 2019?	Determinar de qué manera el manual en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de Porres, 2019.	El manual en la Gestión de Cobranzas incide significativamente en la liquidez en Inca World Trade SAC, San Martín de Porres, 2019.	Manual de Cobranzas	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>  Transversal - No experimental
				<b>VARIABLE 2</b>  Liquidez  Liquidez Corriente  Razón ácida	<b>POBLACIÓN</b> 7 Trabajadores  <b>MUESTRA</b> 7 Trabajadores  <b>INSTRUMENTOS</b> Entrevista Análisis documental

## Anexo 2:Guía de entrevista

### ENTREVISTA N° 01

#### INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ .

<b>Nombre de la empresa:</b> Inca World Trade S.A.C.			
<b>Distrito:</b>	San Martín de Porres	<b>Fecha:</b>	

Maria Angelica Sayes Tacuche

El objetivo de esta guía de entrevista es proporcionar una descripción acerca de Gestión de Cobranzas. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre la relación del control de inventarios en las empresas del país. Agradecemos de antemano su colaboración.

**FICHA TÉCNICA DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ**

N°	DATOS	DETALLE
01	NOMBRE	<b>GUÍA DE ENTREVISTA PARA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ</b>
02	OBJETIVO	Determinar de qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019.
03	ELABORACIÓN	Propia
04	AÑO DE ELABORACIÓN	2020
05	FORMA DE ADMINISTRACIÓN	*Se entrevistará en sitio a los siguientes involucrados, los cuales se componen según el siguiente detalle: Gerente (1), Contador General, Auditor externo, Auxiliar contable, Tesorero, Cajero, Cobrador. por un total de 07 individuos.
06	USUARIOS	Gerente (1) por un total de 01 individuo. Contador (1) por un total de 01 individuo. Auditor Externo (1) por un total de 01 individuo. Auxiliar contable (1) por un total de 01 individuo. Tesorero (1) por un total de 01 individuo. Cajero (1) por un total de 01 individuo. Cobrador (1) por un total de 01 individuo.
07	TIEMPO DE APLICACIÓN	01 Hora

**TABLA DE CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS ENTREVISTADOS**

**Objetivo General:** Determinar de qué manera las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019.

P=pertinente NP=no pertinente A=adecuada I=inadecuada				
Preguntas	Pertinencia con el Objetivo			
	P	NP	P	NP
¿Qué consecuencias puede generar una mala administración de recursos? ¿Cómo evalúa la situación económica de la empresa? ¿Qué problemas económicos afectan el giro de negocio? ¿Qué alternativas se implementarían para la mejora de liquidez? ¿Con qué frecuencia se realizan informes sobre los créditos concedidos?				

**TABLA DE CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS ENTREVISTADOS**

**Objetivo General:** Determinar de qué manera las políticas en la Gestión de Cobranzas incide en la liquidez en Inca World Trade S.A.C., San Martín de Porres, 2019.

P=pertinente NP=no pertinente A=adecuada I=inadecuada				
Preguntas	Pertinencia con el Objetivo			
	P	NP	P	NP
¿Qué procedimientos realiza para el otorgamiento de créditos a los clientes? ¿Cómo califica el nivel de conocimientos al encargado de tesorería? ¿Conocen que impacto provoca los índices de morosidad a la liquidez? ¿Con que frecuencia realizan los cobros a los clientes? ¿Qué medidas realizan para supervisar los créditos otorgados?				

