



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de Cobranzas y su Influencia en la Liquidez de la  
Empresa Transportes Gacela E.I.R.L, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Br.Panta Abramonte, Jhon Deivy (ORCID: 0000-0002-4750-7664)

Br. Ruiz Coronado, Denis Ernesto (ORCID: 0000-0002-0312-5066)

**ASESORA:**

Mg. Suarez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente informe de investigación va dedicado a Dios y a mis padres quienes estuvieron dándome la fuerza de voluntad para estudiar y el apoyo incondicional con amor y confianza para seguir adelante y culminar satisfactoriamente con éxito mi carrera profesional.

Jhon Deivy

Dedicado con mucho cariño a mis padres y hermanos quienes me inculcaron buenos valores motivándome a ser mejor cada día, ya que siempre conté con su apoyo económico y moral para culminar mis estudios universitarios y poder ser un profesional de éxito.

Denis Ernesto

## **Agradecimiento**

El presente trabajo agradecemos a Dios, por la fuerza, la guía que nos daba día a día, la sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A nuestros padres por el apoyo incondicional, por ser nuestro pilar, nuestra fuerza de seguir adelante a pesar de los problemas que se han venido dando están presentes para cumplir con nuestros objetivos.

Agradecer a nuestra asesora de tesis la Mg. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz, con su conocimiento y experiencia nos orientó en la investigación para ser un trabajo bueno y eficaz.

A la Universidad César Vallejo por el excelente servicio de sus docentes y la buena educación que nos brinda.

Los autores

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS .....	



## Índice de tablas

Tabla 1 Entrevista Realizado al Gerente Gonzales Napoleón de la Empresa Transportes Gacela E.I.R.L.....	24
Tabla 2 Entrevista Sobre Técnicas de Cobranza Dirigido al Gerente de la Empresa Transportes Gacela E.I.R.L.....	25
Tabla 3 Entrevista dirigido al gerente gonzales Torres napoleon de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L.....	27
Tabla 4 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera .....	28
Tabla 5 Análisis Vertical del Estado de Resultados .....	29
Tabla 6 Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.....	30
Tabla 7 Análisis Horizontal del Estado de Resultados por Función .....	31
Tabla 8 Ratio de Liquidez General .....	32
Tabla 9 Ratio de Prueba Defensiva.....	33
Tabla 10 Ratio de Gestión.....	34
Tabla 11 Ratio de Periodo de Cobro .....	35
Tabla 12 Ratio de Endeudamiento .....	36
Tabla 13 Ratio de Solvencia Patrimonial.....	37
Tabla 14 Ratio de Rentabilidad .....	38
Tabla 15 Ratio de Rentabilidad de las Ventas.....	39
Tabla 16 Ratio de Rentabilidad Patrimonial (ROE) .....	40
Tabla 17 Ratio de Capital de Trabajo.....	41
Tabla 18 Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión de cobranza	59
Tabla 19 Operacionalización de las Variable Dependiente: Liquidez.....	62

## Índice de figuras

Figura 1 Ratio de Liquidez.....	33
Figura 2 Ratio de Prueba Defensiva .....	34
Figura 3 Rotación de las Cuentas por Cobrar .....	35
Figura 4 Periodo de Cobro .....	36
Figura 5 Ratio de Endeudamiento.....	37
Figura 6 Ratio de Solvencia Patrimonial.....	38
Figura 7 Rentabilidad de los Activos (ROA) .....	39
Figura 8 Rentabilidad de las Ventas.....	40
Figura 9 Rentabilidad Patrimonial .....	41
Figura 10 Capital de trabajo .....	42

## Resumen

La presente investigación titulada Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, tuvo como objetivo general Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL, teniendo como únicas variables la Gestión de cobranzas y la Liquidez. Tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance explicativo y la muestra estuvo conformada por la documentación que nos brindó la empresa y una entrevista al gerente general. Encontrando una mala gestión de sus cuentas por cobrar, de acuerdo a los resultados se encontró una disminución de liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL, y esto se dio porque no se gestiona de manera correcta las cuentas por cobrar, por tal razón que se ha generado esta dificultad en la entidad, además que puede traer como consecuencias el riesgo de perder liquidez y no poder cumplir con las obligaciones con terceros.

**Palabras claves:** Gestión de cobranzas, liquidez, políticas de cobranza, procesos de cobranza.

## **Abstract**

The present investigation entitled collection management and its influence on the liquidity of the gacela eirl transportation company, had the general objective of determining the incidence of the collection management on the liquidity of the company Transportes Gacela EIRL, having as the only variables the Collection Management and Liquidity. It has a quantitative approach, non-experimental design and explanatory scope and the sample consisted of the documentation that the company gave us and an interview with the general manager. Finding mismanagement of its accounts receivable, according to the results, a decrease in liquidity of the company Transportes Gacela EIRL was found, and this occurred because the accounts receivable were not managed correctly, for this reason that It has generated this difficulty in the entity, in addition that it can bring liquidity risk as consequences and not be able to comply with the obligations with third parties.

**Keywords:** Collection management, liquidity, collection policies, collection processes.

## I. INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar en las empresas surgen de realizar una actividad comercial vendiendo al crédito, porque muchas veces dependiendo del monto, se le otorga un lapso de tiempo prudente para que pueda cancelar dicha venta, por lo que este suceso se registra dentro del activo corrientes del Estado de Situación Financiera. Es importante tener en cuenta que cuando se otorga un crédito debemos medir el tiempo porque a más tiempo se brinde mayor es la probabilidad de que el cliente no cancele y exista un riesgo de morosidad, que afecta directamente con la liquidez de la empresa. Por ende, para que las empresas logren sus objetivos es necesario contar con una gestión oportuna y adecuada en las cobranzas; por lo tanto, si no se cobra de manera eficiente a los clientes la empresa no contaría con la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones.

La realidad problemática suscitada en Brasil, la empresa Mercado Libre ha incrementado el índice de morosidad en un 16% con un total de 28.6 millones de dólares de préstamos incobrables, debido a que se ha implementado dos formas de realizar préstamos digitales de crédito al consumidor y crédito comerciales mPOS según Pedro Arnt, Director Financiero. Es por ello que se ha tomado medidas de ajustar los precios, además se ha aplicado un sistema de código QR que sirve para agilizar el cobro necesario para afrontar las pérdidas de liquidez que tiene la empresa (Llanos,2019).

Los estudiantes Johanna y Ordoñez (2017) de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en su artículo científico menciona que la empresa Medic&services S.A en sus estados financieros las cuentas por cobrar muestra un saldo no razonable debido a que no hay una área encargada para cobrar a los clientes morosos, además las políticas para otorgar crédito son muy flexibles y todo esto afecta la liquidez de la empresa.

La mayoría de empresas tienen problemas de cobranza ya que, si no hay un orden en la documentación, una mala gestión para cobrar ya que si no se ponen en práctica procesos para cobrar conlleva aumentar la cartera de clientes morosos, es por ello muy importante tener políticas de cobranza para que los ejecutivos

administren mejor su empresa y no tener problemas de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones a tiempo.

Del mismo modo Echeverry (2017) gerente de negociación y conciliación del Banco de Occidente indicó que en el área de cobranzas debe haber equipos tecnológicos de primera para que sea más fácil saber quiénes pagan y quiénes no. Los visitantes y asesores, analistas deben estar bien capacitados para saber comportarse y manejar la situación para llegar a un acuerdo con el cliente del pago de su deuda y así las empresas dispongan de una buena liquidez.

En el ámbito nacional según el informe realizado se constató que pese a que aumentó los depósitos a finales del año la posición de liquidez de la banca se ha visto disminuido en un 2.5% con respecto a los dos periodos anteriores, esto se debe a que el aumento de colocaciones o créditos ha sido mayor en casi todo el año (Banco Central de Reserva[BCR],2019).

Así mismo Alva (2019) da a conocer que el bajo crecimiento de la economía peruana afecta a las compañías de cobranza ya que tienen una menor recaudación por lo que ahora insistir con medidas drásticas a la gente no da buenos resultados sino más bien brindar soluciones de pago para los clientes morosos.

Ante ellos podemos decir que dentro de los activos corrientes un elemento importante es el efectivo donde podemos notar que si tenemos efectivo suficiente entonces podremos cancelar obligaciones con nuestros proveedores, lo que significa que existe un adecuado manejo financieros de los activos y pasivos de la empresa.

Además Alva (2019) mencionó que el Banco Central del Perú implementó en su gestión de cobranza instrumentos de Data & Analytics que permiten decodificar las conversaciones con los clientes y entender las razones por la que no pueden pagar sus obligaciones. También recalco que las entidades financieras no solo deben estar esperanzados en la mora como instrumento de gestión, sino tener modelos predictivos y segmentar portafolio de clientes para mejorar el índice de liquidez en las empresas.

En el contexto regional en Lambayeque la crisis económica de la COVID-19 obliga a que más de 100 instituciones educativas privadas cerraran por problemas

de liquidez dado que los altos índices de morosidad de pensiones atrasadas supera el 50% y la mayoría arrastran deudas impagables, pese a esto algunos colegios bajaron sus pensiones para que los padres de familia paguen poco a poco y no afecte la educación de sus hijos (Suarez, 2020).

Según la Municipalidad Provincial de Chiclayo (2019) en su informe legal se analiza la cartera de deuda por cobrar y la deuda pagada durante el periodo fiscal 2005-2018, se ha evidenciado un aumento en la Tasa de Morosidad interanual, además se ha identificado determinados segmentos de contribuyentes con deuda tributaria que necesitan una motivación extraordinaria para poder cumplir con sus obligaciones tributarias. Los principales tributos por cobrar son el Impuesto vehicular, Impuesto predial, Impuesto a los arbitrios municipales, la alcabala; además de multas administrativas. Que, al mismo tiempo se da facilidades de pago a través de descuentos porcentuales a los sectores de servicios y productivos dentro del Distrito de Chiclayo, con la finalidad que formalicen sus actividades económicas y lograr su crecimiento económico.

Se puede decir que las entidades públicas tienen un plan estratégico para poder realizar sus cobranzas a los contribuyentes con la finalidad de aumentar su liquidez, y tener la capacidad de invertir en obras y servicios básicos para el beneficio de la población de Chiclayo.

En el caso de la empresa de Transportes Gacela E.I.R.L es una empresa que brinda servicios de transporte de carga, almacenaje y la distribución de envíos y analizando su situación financiera especialmente las cuentas por cobrar entre el periodo 2017 y 2018 hay un incremento de 109% (S/.47875.17) con respecto al año anterior lo que afecto a la liquidez con una disminución del 13% y es por ello que la gerencia analiza cuales serían las causas y que mejoras se pueden implementar en el área de cobranzas.

En la empresa Transportes Gacela la gestión de cobranzas es ineficiente ya que no hay una administración eficiente para poder cobrar sus comprobantes a crédito ,además hay poco personal administrativo para realizar una evaluación previa al momento de otorgar crédito y poder cobrar, dichos créditos son concedidos de acuerdo a la concurrencia de los clientes.

De esta manera la carente gestión en las cuentas por cobrar conlleva a reducir la liquidez de la empresa de Transportes y no hay suficiente capital para invertir, reduce las ventas lo que generaría mayor pérdida en la empresa.

Frente a todo lo expuesto se debe plantear la siguiente interrogante ¿De qué manera influye la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL?

Con el presente trabajo de investigación se pretende mejorar la efectividad de la gestión de cobranzas a los clientes en la empresa Transporte Gacela EIRL, en donde la empresa debe definir correctamente sus políticas de cobro frente a clientes que son morosos, ya que es de suma importancia que una empresa cuente con efectivo suficiente para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. De esta manera la empresa se beneficiará ya que si lleva un adecuado manejo de sus cuentas por cobrar evitara riesgos de incobrabilidad y poder mejorar los problemas que se encuentran dentro de la entidad que ha sido la disminución de liquidez y aumento de las cuentas por cobrar, mejorando la situación económica y financiera de la empresa. Es por ello que se debe analizar cuáles son las causas o factores que generan la disminución de liquidez buscando alternativas que supervisen las cuentas por cobrar.

Justificación Teórica: Consideramos que el trabajo de investigación es necesario porque la gestión de cobranzas que se realiza a los clientes en la empresa Transporte Gacela EIRL es deficiente debido a que se encontró disminución de efectivo, el cual no permite cumplir con los objetivos trazados por la empresa para alcanzar la eficiencia y efectividad de su cartera de créditos otorgados a clientes con la finalidad de obtener liquidez suficiente que la empresa necesita para cubrir sus deudas a corto plazo. Por lo tanto, este proyecto de investigación se justifica porque está orientado a fortalecer las políticas de cobranza de la empresa Transporte Gacela EIRL, con la finalidad de tener suficiente liquidez y evitar riesgos a futuros.

Justificación Práctica: Nuestra investigación se basa que, con una adecuada gestión de cobranzas a los clientes, se alcance la efectividad de obtener una liquidez que permita a la empresa cubrir con sus pagos o deudas a corto plazo



solucionando el problema que está pasando la empresa Transportes Gacela EIRL, que es la disminución de su liquidez y tener resultados favorables.

Justificación Social: La investigación se realiza porque nos da como resultado mejorar el nivel de la liquidez aplicando estrategias que sean favorables para la empresa, además mejorar la gestión de cobranzas a los clientes mejorando el índice de rentabilidad de la empresa Transportes Gacela EIRL.

Para ello, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Evaluar la gestión de cobranza de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, Analizar el nivel de liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL, Identificar los factores de la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL

Además se planteó la siguiente hipótesis Si se elabora una gestión de cobranza a los clientes en la empresa "Transporte Gacela EIRL" entonces se podrá evitar la morosidad de pago por parte de los clientes, haciendo que la empresa pueda contar con liquidez para cumplir con sus obligaciones de pago.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Guayaquil Avelino (2017) en la investigación titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA, Ltda” Tuvo como objetivo general: evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía., Ltda, el tipo de estudio de investigación fue cualitativa, descriptiva. La población y muestra del estudio fue el conjunto de funcionarios y empleados, los instrumentos aplicados en esta investigación fue la entrevista obteniendo como resultado una ineficiente política de cobranza influyendo significativamente en la disminución de la liquidez, la conclusión fue que la empresa ADECAR CÍA, al mejorar sus políticas de cobro a los clientes de manera estricta, permitió que el año 2015 se llegue a obtener 1.86 veces de liquidez dando suficiente liquidez a la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago.

En Santo Domingo, Ramírez (2016) en la investigación titulada “Modelo de crédito cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial facilito” de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos, tuvo por objetivo general: Diseñar un modelo de crédito y cobranzas para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito, su tipo de investigación fue explicativa, descriptiva. La población de estudio y muestra que se aplico fue directivos, empleados y clientes , el resultado de la investigación fue que los encargados del área de cobranzas no tienen definido bien sus funciones ,es por eso que fue necesario aplicar flujogramas y documentos financieros como el pagaré para agilizar el proceso de cobranza. La conclusión de dicha tesis fue que la empresa no tiene suficiente liquidez para pagar sus deudas con sus proveedores, esto a raíz de que se detectó que la empresa no tiene un modelo o un procedimiento para realizar los cobros respectivos a sus clientes morosos.

Finalmente en Guayaquil, Salas y Mora (2017) en la investigación titulada “Estrategia para mejorar el rendimiento de las cobranzas en Hanzely S.A.” Tuvo como objetivo general: Diseñar estrategia para mejorar el rendimiento en las cobranzas de la empresa servicio Hanzely S.A. Su tipo de investigación que se realizo fue analítico, sintético. La población y muestra fueron los colaboradores y al gerente financiero de la empresa Hanzely S.A, los instrumentos que se aplicó fue

la encuesta obteniendo como resultado poca disponibilidad de recursos debido a que no hay una área especializada de cobranzas para analizar el riesgo crediticio, por lo cual que propuso un plan de mejora que permitió reducir el rendimiento de cobranza. La conclusión fue la implementación de los departamentos o área de créditos y cobranza ayudan a mejorar la gestión de una empresa, reduciendo riesgos a la empresa de no recuperar el crédito otorgado a clientes.

A nivel Nacional, en Cajamarca, Ayala (2019), en la investigación titulada “Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C” Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la liquidez, a través de la identificación de los procedimientos y políticas de cobranza, su tipo de estudio de fue cualitativo – descriptivo, correlacional. La población y muestra de la investigación fue la empresa misma, donde los instrumentos que se aplicó fueron encuesta, análisis documental donde los resultados muestran una malga gestión en la cuentas por cobrar donde el ratio de liquidez, el capital de trabajo se a hido disminuyendo afectando su capacidad para invertir y no pueda cumplir en pagar sus obligaciones. La conclusión fue es que existe poca liquidez en la empresa producto de un mal manejo de los procedimientos de cobranza, donde afecta en la liquidez de la empresa por no haber aplicado buenas políticas de cobranza.

En Huaraz, Rojas (2018) en la investigación titulada “Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Transporte Moreno Huerta S.A. Cátaç, 2018”. Tuvo como objetivo general: Establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Transporte Moreno Huerta S.A. Cátaç, 2018, su tipo de investigación fue un enfoque mixto. La población de estudio y muestra fueron 18 trabajadores de la empresa, los instrumentos que se aplicaron es la encuesta y el análisis documental determinando un resultado positivo para la comprobación de hipótesis donde el 65 % de las variables de liquidez dependen de la gestión de cobranza, además los indicadores de liquidez y prueba ácida no son óptimos debido al incremento de ventas a crédito. La conclusión de esta investigación fue que no se aplican una gestión de cobranza de manera correcta dentro de la empresa, entonces no hay liquidez, por lo que la cartera de créditos

sigue alta y no se puede aún recuperar el dinero y poder cubrir las obligaciones de pago.

En Trujillo, Vásquez y Vega (2016) en la investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C” Tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. La población y muestra del estudio que se aplicó fue al área de ventas, área de cobranza y administración, los instrumentos que se realizaron fueron observación, análisis documental obteniendo como resultado positivo de la hipótesis general donde se determinó que si hay una influencia significativa de las cuentas por cobrar y la liquidez, además en la empresa no hay un control en las cuentas por cobrar lo que incrementó los clientes morosos. La conclusión de esta investigación fue que las políticas de crédito correctamente aplicadas hacen que el riesgo de la liquidez baje, pero se aprecia que la empresa no cuenta con dinero suficiente, debido que no aplican políticas de cobro a sus clientes y esto hace que no cumpla con sus obligaciones de pago.

A nivel Regional, en Chiclayo, Senador (2018) en la investigación titulada “Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la cooperativa de ahorros y créditos Red Únicas de Lambayeque -2017” Tuvo como objetivo general: Determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora la liquidez de la empresa Red Únicas de Lambayeque, el tipo de investigación del estudio fue cuantitativa. La población del estudio y muestra fueron las carteras de crédito de la cooperativa de ahorros y créditos Red Únicas de Lambayeque, las técnicas que se aplicaron fue el análisis documental y la entrevista dando por resultado un alto índice de cartera de clientes morosos y la liquidez se disminuyó considerablemente por lo cual se propuso un modelo para gestionar las cuentas por cobrar. La conclusión de la investigación fue que aplicando un modelo de gestión de cobranzas ayuda que la liquidez de la empresa se recupere con la finalidad de poder cubrir sus deudas.

En Chiclayo, Inga (2018) en la investigación titulada “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017” Tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo 2017, su tipo de investigación es no experimental, la población de estudio y muestra fueron los colaboradores de la empresa. Los instrumentos que se aplicó fue la encuesta obteniendo resultados donde se aceptó la hipótesis planteada de correlación de las variable en la cual la gestión de cobranza si influye en la morosidad de la empresa. La conclusión de esta investigación fue evaluar el grado de eficacia en la gestión de cobranza, es importante que la empresa precise actividades que sean de mejora en la gestión de cobro que permita optimizar el desempeño de los procesos a través de políticas de cobranza.

En Lambayeque, Bravo (2018) en la investigación titulada “Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas & Hogar S.A.C”. Tuvo como objetivo general: Proponer mejoras en el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa comercializadora Cosas & Hogar S.A.C, su tipo de estudio de investigación fue descriptiva – transversal, la población y muestra fue el personal del área de créditos y cobranzas, los instrumentos que se aplico fue la observación directa, entrevista.El resultado de la propuesta fue favorable ya que se aplicó una metodología que permitió detectar errores el los procedimientos de cobranza permitiendo cobrar mas rápido y disponer de mas efectivo. La conclusión fue que la empresa no realiza una buena gestión de cobranzas, lo que impide que la empresa cuente con liquidez, es por ello que se debe aplicar buenas políticas de cobranza con la finalidad de mejorar sus flujos de efectivo y sirva de base para la toma de decisiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizaron búsquedas de teorías relacionadas a las variables de investigación.

Gestión de cobranzas según Arréstegui (2018) menciona que es el procedimiento que realiza la empresa para aplicar al cliente con la finalidad de poder recuperar el crédito otorgado logrando que a la empresa le ingrese dinero producto de cobrarle a sus clientes, para lograr esto primero se inicia contactando al cliente y ofrecerle métodos de solución para poder cancelar su deuda que tiene pendiente, teniendo el control de sus recursos, y además mantener la buena relación con los clientes hace que la empresa cumpla con sus objetivos trazados.

Es por ello que la gestión de cobranzas consiste en las diversas actividades que la empresa realiza, con el fin de cobrarle al cliente en la fecha pactada.

Cobranza según Valle (2010) define que la cobranza es un proceso de gestión de cobro formal otorgados a clientes cuya finalidad es prevenir cualquier tipo de riesgo dentro de la organización. Además, se puede decir que la cobranza es un factor importante para toda empresa, porque determina cuanta liquidez tiene una empresa. Para ello es que toda organización debe contar con una cobranza rápida y efectiva al momento de realizar los cobros a los clientes y poder cumplir con el objetivo propuesto que es aumentar la liquidez de una empresa.

Modalidades de cobranza según Pacheco (2012) menciona que las empresas aplican modalidades con la finalidad de recuperar el dinero o crédito otorgado a sus clientes. Para ello se consideran 3 tipos de modalidades de cobro: a) Notificaciones por escrito: esto le permite a la empresa enviar una carta al cliente para hacerle conocer su obligación de pago. Además, se dice que al recuperarse el dinero prestado la empresa realiza un segundo envío de carta más exigible en su cobro. b) Llamadas telefónicas: esta modalidad se basa ponerse en contacto con el cliente vía telefónica y hacer recordar el pago de su deuda lo antes posible. c) Agencias de cobro: es cuando una empresa lleva sus cuentas incobrables a una entidad encargada de llevar a juicio legal el cobro de dicha cuenta.

Políticas de cobranza según Morales (2014) acota que son procedimientos que usa la empresa y que sirven de guía para cobrarle a los clientes sus cuentas vencidas con la empresa. Es por ello que las políticas de cobranza son la base fundamental dentro de una organización ya que permite tener cuidado de que no existe agresividad al momento de realizar los cobros a los clientes.

Por otra parte Ayala (2019) nos menciona que existe 3 tipos de políticas de cobranza las cuales son las siguientes: a) Restrictivas: se define por otorgar créditos a corto plazo, las cuales sus reglas o políticas son muy estrictas por lo que se llega a utilizar políticas de cobranza agresiva. b) Liberales: este tipo de cobranza tienden a ser generosas, otorgan créditos sin tener que presionar al cliente, además son menos exigentes y no usan la agresividad al momento de cobrar. c) Racionales: este tipo de política otorga créditos a plazos razonables y de acuerdo a las

condiciones de los clientes, y su objetivo es aumentar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Técnicas de cobranza según Pacheco (2012) menciona que son métodos que utilizan las empresas para que el cliente que tenga deuda pueda cancelar inmediatamente. Es por ello que el autor considera 2 técnicas de cobranzas: a) Recordatorio: esta técnica se basa en recordar aquellos clientes que tienen deuda vencida o atrasada con la finalidad de poder pagar dicha deuda, es por ello que las empresas utilizan medios de cobranza como son: las cartas y las llamadas. b) Insistencia: esta técnica se basa a la persecución de los clientes que son morosos y tienen deudas vencidas, por tal razón las entidades realizan otros medios de cobranza como son: (las visitas, los mensajes de voz, etc.) con la intención que el cliente pague dicha deuda en su tiempo establecido.

Proceso y tipos de cobranza según Hernández (2014) nos dice que existen 4 procesos y tipos de cobranzas las cuales son las siguientes: a) Preventiva: tipo de cobranza que la empresa utiliza con la finalidad de hacerle recordar al cliente el próximo pago o vencimiento de su deuda. b) Administrativa: desde el primer día que el cliente tiene mora el departamento de cobranzas realiza gestiones correspondientes para recuperar el capital e interés generados por el otorgamiento de crédito al cliente. c) Pre judicial: es un paso antes de llegar a la parte netamente judicial, donde se busca convencer al cliente a que pague antes de actuar por la vía legal. d) Judicial: este tipo de cobranza se da cuando el deudor no devuelve el crédito que se le ha otorgado, y las empresas empiezan las cobranzas judiciales mediante abogados internos con la finalidad que si no cumple con su fecha de pago proceden a embargar sus bienes del deudor, es por ello que la cobranza de pagos retrasados trae como consecuencia gastos adicionales a la empresa que disminuye su ganancia.

Morosidad según Hernández (2014) acota que la morosidad te permite medir cual es el grado de la demora en los pagos por parte de los clientes, por lo que es un indicador de interés financiero para la empresa, además podemos decir una persona morosa es aquella que no cumple con sus pagos dentro de los plazos establecidos.

Por otra parte Gómez (2017) menciona que la morosidad es la parte desleal del cliente sea persona natural o jurídica que no quiere pagar su deuda en el plazo establecido de acuerdo a lo estipulado en el cronograma de pagos y es por ello que se les considera morosos de forma documental por no haber cumplido con las normas y políticas aplicadas por las empresas.

Tipos de morosos según Gómez (2017) nos menciona que existe 3 tipos de morosos: a) Moroso indiferente: este cliente no paga sus obligaciones ya sea por olvido o por indiferencia. b) Moroso insolvente: es aquella persona física o jurídica que carece de recursos económicos necesarios para poder cumplir con sus pagos en el tiempo establecido por lo que incumpliendo con las normas y políticas de la empresa. c) Moroso con mala fe: es aquel cliente que puede pagar sus deudas dentro de los plazos establecidos, pero no quiere hacerlo con la intención de solo retrasar sus pagos.

Procedimiento de reclamación a los morosos según Gómez (2017) menciona que existe 3 procedimientos, los cuales son: a) Fase inicial o recordatorio: es la forma cordial que aplican las empresas con los clientes que tienen deuda, por tal razón se les hace una llamada de recordatorio haciéndoles saber su fecha de pago pendiente, como además la deuda anterior de supuestos retrasos. b) Fase intermedia: este proceso se da cuando el cliente o deudor no responde al aviso inicial, la empresa realiza llamadas de una forma más enérgico haciendo saber a la falta de su respuesta y a la persistencia de su deuda haciéndolo de una manera adecuada y con respeto al cliente. c) Fase final: esta fase se da cuando el deudor tras los diversos avisos que se dio y no responde ni cancela la deuda, la empresa realiza acciones legales, es por ello que se les advierte haciéndoles llegar una notificación sin tener que llegar a solucionar los problemas a través de los tribunales.

Índice de morosidad según Siegel (2019) menciona que es el porcentaje que indica el valor de morosidad que tienen los clientes con la empresa, mientras más alto el índice mayor probabilidad de tener poca liquidez.

Según Gitman y Zutter (2012) menciona que la liquidez es la facilidad de una organización con la que puede pagar sus cuentas. Por ello la liquidez es una



variable de estudio que permitirá medir y conocer que tanto las cuentas por cobrar se convierten en dinero en un tiempo determinado.

Además, podemos decir que la liquidez es importante dentro de una entidad porque es quien mueve a toda la empresa de cómo se realizan sus actividades.

Por otra parte Fuentes (2012) nos dice que la liquidez nos permite tener dinero suficiente para cumplir con las obligaciones que tiene la empresa tanto a corto como a largo plazo, y no tener problemas con sus proveedores.

Importancia de la liquidez según Beltrán (2018) afirma que es primordial para le empresa, la cal debe estar a cargo del área contable y el área administrativa para que con la información necesaria se puedan tomar mejores decisiones.

Falta de liquidez según Álvarez (2015) menciona que dicho problema puede ocasionar que la empresa desaparezca del mercado, ya que es un riesgo muy presentado casi en la mayoría de las compañías, por eso es importante pagar sus deudas a corto plazo y eso se hará posible con la liquidez suficiente. Además, cuando se dice que una compañía tiene este problema en la falta de liquidez y no poder cumplir con las obligaciones se dice que esa organización sufre de iliquidez, es decir incapacidad de sus ingresos el cual podría significar una pérdida de valor en sus actividades que realiza y por consecuencia quebrar o cerrar. Asimismo, el autor afirma que la falta de liquidez trae consecuencias drásticas para la empresa las cuales son las siguientes: a) Que vendan activos fijos por debajo de su valor razonable con la finalidad de poder cubrir con sus obligaciones a corto plazo. b) La imagen de la empresa se perjudicaría ya que, si no cuenta con liquidez, disminuye la calidad de servicio de los proveedores.

Ratios financieros según Coello (2015) menciona que los ratios o índices financieros son coeficientes numéricos que miden y te permite conocer la situación financiera de una empresa, siendo los ratios financieros una herramienta importante para evaluar y analizar el estado actual de una organización. Es porque eso que las organizaciones utilizan estos indicadores con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados en un periodo determinado.

Por otra parte Torres (2011) afirma que son indicadores financieros que se calcula en base a diversas cuentas por los estados financieros para poder entender de cómo marcha la situación actual de la organización.

Podemos notar que los ratios financieros son parte del análisis financiero, es por eso que tiene como fuente de información los cuatro estados financieros, dicho análisis proporciona datos que miden como se encuentra la empresa, en cuanto su liquidez por ejemplo, dichos datos se pueden mostrar en términos porcentuales. Además, dicho análisis permite ver cómo está el rendimiento de las empresas, para que los gerentes puedan tomar decisiones en relación a la información mostrada (Robinson et al.,2015).

Además de ello se debe entender que el análisis financiero no es un proceso aislado, porque para realizar dicho proceso se requiere la información de años anteriores o la información de otras compañías con el fin de comparar o evaluar cómo se encuentra la empresa, y qué decisiones se podrían tomar para mejorar el siguiente periodo, es por eso que el análisis financiero es una habilidad sofisticada y no un proceso mecánico (Libby et al.,2015).

Así mismo, los ratios también llamados índices financieros son mucha utilidad para toda aquella persona que tenga relación con la empresa, los cuales van desde los trabajadores hasta el mismo gobierno, es por ello que dichos índices ayudan a analizar qué tan productiva fue la empresa en un periodo determinado, y éstas se basan en la información preparada de los Estados Financieros (Gillingham, 2015).

En ese sentido, tenemos que los ratios o llamados también medidas de gestión relacionan a los activos fijos con las ventas que genera la empresa durante un periodo que normalmente abarca un año, donde dicho ratio nos muestra que tan eficiente puede resultar un activo fijo para generar ventas, e otras palabras si con el menor número de activos se puede generar mayores ventas, lo que es beneficioso porque mejora la liquidez de la empresa (Stephen, et al., 2013).

Ratio de liquidez según Coello (2015) afirma que el ratio de liquidez indica la capacidad de la empresa para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo o con terceros. Además, este tipo de ratio se obtiene dividiendo los activos corrientes

entre las deudas a corto plazo con la finalidad de saber si la empresa se encuentra en la capacidad de ver si la empresa cuenta con dinero.

Además, Torres (2011) manifiesta que el ratio de liquidez mide la capacidad de dinero que tiene una organización para poder cubrir sus deudas a corto plazo, es decir dinero disponible para cancelar sus obligaciones, ya sea con terceros o con sus trabajadores. La fórmula es:

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Ratio de prueba ácida según Socola (2010) manifiesta que es más específico para medir la liquidez que tiene una empresa ya que su método de cálculo es restar los activos corrientes menos el pasivo corriente. Por otra parte (Aguilar 2012) afirma que este indicador proporciona una medida más precisa sobre la capacidad de pago de una organización. También llamado índice de liquidez inmediata. Su fórmula para hallar este indicador es la siguiente:

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

Ratio de prueba defensiva según Socola (2010) acota que este indica la capacidad que tiene la empresa para poder afrontar sus deudas, sin tener que ir a su flujo de ventas. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$$

Ratio de capital de trabajo según Socola (2010) manifiesta que el ratio indica el valor de efectivo que tienen las empresas después de haber afrontado los pasivos (deudas) de corto plazo con la finalidad de continuar con el desarrollo de sus actividades. Su fórmula del capital de trabajo es:

$$\text{Capital De Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Ratio de gestión según Flores (2016) menciona que el ratio de gestión indica la efectividad es decir la rotación de sus activos que administra la gerencia de una

organización. Por eso es importante realizar ratio de gestión porque nos permite ver que tanto se ve endeudada la empresa en función a sus activos.

Ratio de rentabilidad según Flores (2016) afirma que el este indicador se refiere a la capacidad de la gerencia para generar utilidades controlar los gastos de manera adecuada y obtener una utilidad óptima para la empresa, de los recursos invertidos por los socios o accionistas.

Por otra parte Gitman y Zutter(2012) muestras los siguientes indicadores de rentabilidad. a) Margen de utilidad Bruta: mide el nivel de los ingresos que genera una empresa en relación a sus costos, se obtiene su cálculo de la siguiente manera: Margen de utilidad bruta= utilidad bruta / ventas x 100. b) Margen de utilidad operativa: este indicador muestra la eficacia que tiene una empresa durante un periodo determinado y solo encarga de ver las ganancias que tiene una compañía con la finalidad de generar resultados positivos, su aplicación es de la siguiente manera: Margen de utilidad bruta= utilidad operativa / ventas. c) Margen de utilidad neta: este indicador mide la eficacia de la empresa, dado que los ingresos (ventas) son convertidas a un beneficio neto. Es por eso que mientras mayor sea el margen de ganancia mayor utilidad tendrán la organización. su fórmula es la siguiente: Margen de utilidad neta= utilidad neta / ventas.

Riesgo financiero según Rey (2017) afirma que el riesgo financiero es la posibilidad de pérdida de una inversión que se ha realizado haciendo que la empresa no cubra sus obligaciones financieras dado que su inversión o utilidad resulta negativa. Además, el autor considera 3 tipos de riesgos financieros que puede tener una empresa:

a) Riesgo de mercado: es la posibilidad de que una inversión o negocio disminuya debido a que la empresa haya realizado movimientos de manera desfavorable en el valor de sus actividades.

b) Riesgo de crédito: este tipo de riesgo se da cuando los clientes o deudores no pagan a tiempo los pagos afectando la liquidez de la empresa y tal razón hace que disminuya el flujo de caja y aumenten los costos y gastos.

c) Riesgo de liquidez: se presenta cuando la empresa no dispone de dinero suficiente para poder saldar o pagar una deuda.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Según su enfoque**

Es cuantitativo, porque se basa en un conjunto de procesos secuenciales y probatorios que no pueden ser alterados, se utiliza la recolección de datos con la finalidad de probar hipótesis en base al análisis estadístico y medición numérica para determinar pautas de comportamiento y poder probar las teorías (Mata,2019).

##### **Según su diseño**

Es no experimental, debido a que es una investigación en la que el investigador se enfoca en observar o analizar los hechos según su forma natural sin hacer ningún cambio. Es decir, mientras la variable independiente no hace variar a las otras variables, entonces es una investigación no experimental (Hernández et al.,2014).

##### **Según su alcance**

Es explicativo, porque es una investigación donde se analiza la forma en que se relacionan las variables, además identificar las causas de los eventos y fenómenos sociales y físicos para así poder explicar como ocurre un fenómeno (Pérez, 2016).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Gestión de cobranza**

Es una actividad en la que la empresa tiene como objetivo principal reactivar la relación de negocio con el cliente, con la finalidad que este cumpla en pagar a tiempo con los créditos concedidos. Para que la cobranza sea eficaz es de suma importancia aplicar una serie de procesos y estrategias específicas (Merino y Perez,2016).

##### **Liquidez**

La liquidez en una empresa es la disponibilidad inmediata para poder cumplir con sus obligaciones a tiempo y para ello es necesario contar con indicadores o ratios financieros para poder analizar y predecir el desempeño financiero a lo largo de todo un periodo (Herrera et al., 2016).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Bernal (2010 ) la población contiene un conjunto de elementos que están presentes en una investigación. Es la totalidad de los individuos, objetos, documentos, sistemas, que poseen características similares y los cuales son materia de investigación. La población en esta investigación se ha tomado en cuenta al personal administrativo, Gerente General y la Contadora, además los estados financieros del periodo 2017,2018 y 2019 de la empresa de Transporte Gacela E.I.R.L.

#### **Muestra**

Para Bernal (2010) la muestra viene hacer la parte de la población que se selecciona, cuyo fin es recabar la información pertinente para llevar cumplir con el desarrollo de la investigación, a través de la observación y medición de las variables de estudio. Debido a que la población no es muy numerosa se a tomado a 2 profesionales que tienen mayor conocimiento de toda la situación económica de la empresa como son : El Gerente General , Contadora además los estados financieros de los últimos 3 años que son considerados como muestra en el informe de investigación de la empresa Gacela E.I.R.L.

#### **Muestreo**

Es no probabilístico ya que no se ha utilizado ninguna fórmula o selección al azar, sólo se usó el criterio del investigador para poder considerar a las personas y documentos parte de la investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos son las diversas formas en la el investigador utiliza para obtener la información, estas técnicas nos permiten comprobar el problema planteado ya que para cada investigación aplica sus técnicas con sus respectivos herramientas o instrumentos que serán empleados. (Castro, 2016).

## **Análisis documental**

El análisis documental es una manera de realizar varios procesos intelectuales para poder presentar un documento diferente a su forma original de fácil siempre y cuando se haya analizado e interpretado para luego poder sintetizarlo(Rivera,2016).

En base a la documentación brindada por la empresa Transportes Gacela E.I.R.L se utilizó esta técnica de análisis para poder resumirlo y sea más fácil entenderlo.

## **Entrevista**

La Entrevista es una técnica que se inicia a través de una conversación entre el entrevistador y entrevistado con el propósito de obtener información útil en base a nuestros indicadores .Este diálogo no se realiza de manera casual sino previo acuerdo con sus expectativas e intereses de cada uno (Gallardo, 2017).

Para obtener información necesaria sobre la problemática de la empresa Gacela E.I.R.L y saber en cómo se está gestionando la liquidez se usó la técnica de la entrevista.

### **3.4.1. Recolección de datos**

#### **Guía Documental**

La guía documental tiene como objetivo identificar el objeto de estudio es por ello que se utilizó la ficha documental para poder reunir información relevante y así poder analizarlo e interpretarlo y poder sustentar en el desarrollo de la investigación. Se requirió los estados financieros de la empresa Gacela E.I.R.L del periodo 2017 ,2018 y 2019.

#### **Guía de entrevista**

Troncoso y Amaya (2017) mencionan que la entrevista debe de esta ordenado es por ello que surge la necesidad de formalizar las actividades mediante protocolos. El instrumento de recolección de datos se ejecuta mediante preguntas detalladas y que sean entendibles para que el entrevistador pueda expresarse en su respuesta. Se realizaron dos entrevistas de las cuales estaba dirigido al Gerente General y la contadora de la empresa empresa Transportes Gacela E.I.R.L.

### **3.4.2. Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

Para la validez se toma en cuenta toda la evidencia del instrumento de medición que se utilice. Este punto tiene relación con la evidencia que se obtenga la cual debe ser evidencia de contenido y así poder tener la seguridad que se está midiendo de manera correcta las variables materia de investigación (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados a través de dos expertos profesionales con grado de magister en cual dieron el visto bueno concluyendo que si se puede proceder a ejecutar las interrogantes.

### **3.5 Procedimientos**

Primeramente se coordina con los que tienen mayor conocimiento de la situación económica de la empresa como son el Gerente y la contadora para que nos puedan brindar información o documentación necesaria para poder desarrollar nuestro proyecto de investigación , luego se procedió a entrevistar a dichos profesionales con preguntas relacionadas a la variable gestión de cobranza y liquidez con la finalidad de obtener información relevante para realizar nuestro informe basado en la investigación cuantitativa.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para poder analizar los estados financieros se utilizó la técnica de análisis vertical y horizontal en la cual se compara los saldos entre periodos y así saber en qué cuenta se encuentra el problema para analizar mediante ratios financieros y tomar decisiones de mejora. Además después de realizar la entrevista se utilizó el Software de Excel para procesar la información y expresarlo en datos estadísticos para su mejor entendimiento.

Además la investigación se basó en el método deductivo en el cual se estudia un acontecimiento yendo de lo general y terminando en lo particular de un tema puntual, teniendo en cuenta que se tiene que encontrar principios y consecuencias para solucionar un problema específico (Abreu, 2015).



### **3.7 Aspectos éticos**

#### **Confidencialidad**

Según Ávila (2013) la información que tenga una persona se garantiza que será protegida para que no se pueda divulgar solo en caso que el propietario lo permita. El proceso se llevó a cabo por un grupo de expertos que bajo normas no permiten el acceso a la información confidencial. En el caso de desarrollo del proyecto de investigación no se ha difundido la identidad de los encuestados quienes brindaron información de la situación económica de la empresa.

#### **Objetividad**

La Objetividad trata que mayormente la investigación tenga menos grado de subjetividad para optar por un mayor grado de credibilidad se ha utilizado herramientas estadísticas y numéricas para reportar los resultados de la aprobación de hipótesis. Esta investigación cuenta con un sustento teórico, procedimientos inductivos y deductivos con elementos empíricos, con una actuación de forma autónoma e imparcial en la cual los hechos encontrados no generan juicios en contra.

#### **Originalidad.**

El desarrollo del proyecto de investigación se realizó con datos reales de la empresa de Transportes Gacela E.I.R.L. y cada vez que se ha citado algún autor se aplicado las normas APA de séptima edición.

En ese sentido también mencionamos como parte de los aspectos éticos el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI. Resolución de Consejo Directivo N<sup>o</sup> 033-2016 SUNEDU/CD.

#### **Veracidad**

Si la ideología y los instrumentos de investigación se usan de manera correcta, ello hace que la ética se vea inmersa en la ciencia, siendo esto un aval para que la investigación sea fidedigna. Por lo que los instrumentos se deben

utilizar correctamente para que la investigación sea éticamente correcta (Bernal,2010).

La investigación cuenta con información verás ya que toda la información recopilada son de las respuestas del encuestados y se presenta sin cambiar su contenido de los hallazgos encontrados .Se realiza este trabajo de forma sincera y honesta de acuerdo a las opiniones de la población entrevistada en base a sus documentos analizados e interpretados .de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L.

## **IV. RESULTADOS**

Para poder realizar el informe de investigación en base a un alcance explicativo se busca saber de qué manera influye la variable independiente gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, es por ello que se han delimitado bien el objetivo general que es determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L , además los objetivos específicos es analizar el nivel de liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L y también poder identificar los factores de la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez de la empresa de transportes .

En este capítulo se analiza los objetivos específicos por medio de técnicas de entrevista que fue dirigido al Gerente General en la cual las preguntas están relacionadas con cada dimensión e indicador con respecto a las variables y así poder expresar las respuestas mediante tablas y figuras para luego realizar una interpretación , de igual manera para el análisis documental se analizó la comparación de los periodos 2017,2018,2019 de los estados financieros enfocándose en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. A continuación se detalla los resultados de la entrevista y el análisis e interpretación del análisis documental.

### **A. Evaluación de la gestión de cobranza de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L.**

La técnica de la entrevista fue la que se utilizó para poder saber la opinión del Gerente General con respecto a la variable independiente gestión de cobranza y poder analizarlo e interpretarlo en base a las tres dimensiones que se muestra en el cuadro de operacionalización de variables y saber en qué situación se encuentra las cobranza en la empresa de Transportes Gacela E.I.R.L.

#### **Dimensión 1: Proceso de cobranza**

#### **Indicadores 1, 2,3 Y 4: preventiva, administrativa, prejudicial y judicial.**

Para evaluar la gestión de cobranzas se recopiló información por medio de una entrevista realizado el Gerente General que trata sobre los procesos de cobranza que utiliza la empresa.

**Tabla 1**

Entrevista Realizado al Gerente Gonzales Napoleón de la Empresa Transportes

Gacela E.I.R.L

N°	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera importante aplicar procesos de cobranza para tener un mejor control de las cuentas por cobrar?	Para una empresa que brinda servicios es importante que aplique métodos de cobranza, eso ayuda a que ingrese más dinero para la empresa, pero dentro de nuestra entidad nos falta personal que realice dicha labor.
2	¿Dentro de los procesos de cobranza, cuál de estas fases cree usted que debe aplicar la empresa para mejorar y tener un control adecuado de sus cuentas por cobrar?	La empresa Transportes gacela no aplica procesos de cobranza a sus clientes, es por ello que no tenemos una recuperación de cartera rápida y eso nos ha causado un aumento en nuestras cuentas por cobrar como también una disminución en el efectivo por no haber aplicado un proceso de cobranza que debe contar la empresa.
3	¿Considera usted que para recuperar las cuentas por cobrar la empresa debe aplicar un proceso de cobranza pre judicial o judicial y poder hacer sus cobros efectivos?	Si, el proceso que utilizaría es la pre judicial ya que eso es un aviso para nuestro cliente que no paga a las fechas establecidas por las normas o acuerdos que se hace con la empresa, nos ayudará bastante ya que de esa manera podemos impedir pagos atrasados y tendríamos dinero disponible para pagar nuestras deudas con terceros.
4	¿Alguna vez ha tenido que aplicar un proceso judicial con un cliente que no ha querido pagar su deuda dentro de los plazos y normas que tiene la empresa?	Nunca hemos aplicado un proceso judicial ante un cliente, pero viendo cómo se encuentra la entidad y su disminución de dinero si aplicaría este proceso, como lo dije ayuda a que genere mejor ingreso para mi empresa y de esa manera cumplo con mis obligaciones con terceros.

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

Las respuestas del Gerente General permite dar a conocer como está la empresa en la gestión de cobranzas de la empresa , es por ello que se considera que tener un proceso de cobranza es muy beneficioso para reducir la tasa de morosidad y aumentar la liquidez pero hasta el momento la empresa no cuenta con dichos procesos de cobranza , es importante aplicar estrategias eficaces para poder cobrar la deuda si es posible antes del vencimiento y no llegar a problemas judiciales y perjudicar la relación comercial que se tenía .

La empresa ha sido muy flexible con los clientes morosos, porque a pesar que aumentado las deudas vencidas no ha procedido a cobrar por medio de juicio, y ahora que la empresa ha reducido su liquidez urge la necesidad de ser más estrictos en la cobranza.

## Dimensión 2: Técnicas de cobranza

### Indicadores 1 y 2: Recordatorio, llamadas telefónicas

Para la segunda dimensión de igual manera se recolectó información por medio de la entrevista con la finalidad de saber que medios o técnicas utiliza la empresa de Transportes para gestionar las cobranzas.

### Tabla 2

Entrevista Sobre Técnicas de Cobranza Dirigido al Gerente de la Empresa

Transportes Gacela E.I.R.L

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Cree usted que la empresa está realizando de manera correcta sus técnicas de cobranza a sus clientes?	Viendo, el aumento de mis cuentas por cobrar y la disminución de efectivo la empresa no están realizando de manera correcta las técnicas de cobranza, además de que nosotros no somos tan exigentes en las deudas de los clientes. Creo que eso ha sido un error de mi parte por haber realizado eso en mi entidad. Pero si hemos realizado llamadas a dichos clientes

N°	Preguntas	Respuestas
		para hacerse recordar su deuda pendiente y no lo hacían, es por ello que ahora nuestras cuentas por cobrar han aumentado debido al error que ha tenido la empresa.
2	¿Cuál es la técnica de cobranza que utiliza la empresa para hacer efectivos sus cobros a los clientes?	La técnica de cobranza que aplica la empresa son las llamadas telefónicas haciendo saber al cliente dicho pago, para que nosotros vayamos a Domicilio o por otro lado que nos haga depósito de dicha deuda.

Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Según las respuestas a la preguntas planteadas sobre técnicas de cobranza que utiliza la empresa se puede explicar que el Gerente no le dio mucha importancia a la cartera de créditos vencidos ,dado que no se aplicó de manera eficiente técnicas para proceder con la cobranza y que se ve reflejado en los estados financieros que ha disminuido considerablemente la liquidez , es por ello se puede decir que la empresa de transporte no ha sido exigente para cobrar ya que solo con llamadas se le hacía recordar al cliente su deuda .

Después de haber reconocido su error en descuidarse de la situación crediticia de la empresa, el Gerente sabe que para poder lograr sus objetivos a mediano y largo plazo se tiene aplicar diferentes técnicas o estrategias para cobrar al cliente de forma pacífica y poder seguir brindando un servicio de calidad.

### **Dimensión 3: Políticas de cobranza**

#### **Indicadores 1,2 y 3: Liberales, racionales y restrictivas**

Por medio de la entrevista se logró obtener información relevante sobre las políticas que emplea la empresa, y así el Gerente pueda analizar y explicar la importancia de aplicar políticas de cobranza y mejorar la gestión de cobranza.

### Tabla 3

Entrevista dirigido al gerente gonzales Torres napoleon de la empresa

Transportes Gacela E.I.R.L

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para poder controlar la liquidez de su empresa?	Si toda empresa debe tener políticas de cobranza ya que es la base fundamental para poder recuperar dinero del servicio prestado que se le hecho a dichos clientes.
2	¿Cree usted que la empresa aplica una política de cobranza liberal, es por ello que ha tenido incremento en sus cuentas por cobrar con respecto al periodo anterior?	Yo creo que la empresa siempre aplicado ese tipo de cobranza ya que no hacemos ningún tipo de presión al cliente por la deuda que tiene pendiente, por la razón que algunas veces perdemos al cliente por aplicar otro tipo de política de cobro.
3	¿Cree usted que aplicando otra política de cobranza a sus clientes ayudará a mejorar sus cuentas por cobrar y sean más efectivas?	Si aplico una cobranza restrictiva si podre mejorar mi cobranza a los clientes, pero solo aplicamos políticas racionales donde no hacemos que el cliente sienta ningún tipo de presión y así evitamos un problema con nuestros clientes fieles.
4	¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza que ayuden a mejorar su gestión de cobranza a sus clientes?	Como ya mencioné la empresa cuenta, pero con políticas racionales donde se llega acuerdos con los clientes sin tener que generar un problema y nos perjudiqué dentro de nuestra organización.

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación:

Para el responsable de administrar la empresa de Transportes menciona que un plan de políticas es esencial para poder afrontar la ineficiente gestión de cobranza y recuperar de manera más rápido las deudas vencidas .Además manifiesta que se ha venido ejecutando una política liberal en la cual el cliente se aprovecha de la falta de exigencia que tiene la empresa para cobrar.

El gerente considera que imponer una política restrictiva sería mucho mejor para disminuir las deudas , ya que la manera racional que se estado trabajando no a dado buenos resultados debido a la actuación pacífica y amigable que se tenía con los deudores solo con la finalidad de no perder clientes .

### B. Análisis del nivel de liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL.

#### 9Dimensión 1: Análisis de los estados Financieros

#### Indicador 1: Análisis vertical y horizontal

#### Análisis documental

Se aplicó esta técnica con la finalidad de saber cómo se encuentra la situación financiera de la empresa Transportes Gacela EIRL, es por ello que hacer un análisis vertical como horizontal es importante dentro de una organización porque permitirá saber si la empresa tiene resultados positivos o negativos.

**Tabla 4**

**Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera**

Estado de Situación Financiera										
Transporte Gacela EIRL( RUC: 20221857489)										
	Activo Corriente		2017	Porcentaje	2018	Porcentaje	2019	Porcentaje		
10	Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	543,612.59	69.39%	S/	468,145.40	53.24%	S/	526,855.80	50.18%
12	Cuentas por cobrar comerciales	S/	43,752.04	5.58%	S/	91,633.24	10.42%	S/	124,938.31	11.90%
25	Materiales auxiliares, suministros	S/	55,102.00	7.03%				S/	26,000.00	2.48%
40	Tributos por pagar	S/	6,661.00	0.85%	S/	15,517.14	1.76%	S/	19,387.09	1.85%
	<b>Total Activo Corriente</b>	S/	<b>649,127.63</b>	<b>82.86%</b>	S/	<b>575,295.78</b>	<b>65.43%</b>	S/	<b>697,181.20</b>	<b>66.41%</b>
32	Activos Adq. En arrendamiento Financiero				S/	193,693.78	22.03%	S/	193,694.00	18.45%
37	Activo diferido				S/	17,283.55	1.97%	S/	22,304.00	2.12%
33	Inmueble Maq. Y equipo	S/	965,297.85	123.21%	S/	965,780.90	109.83%	S/	1,064,336.40	101.38%
39	Depreciación de Inmueble Maq y Equipo	-S/	830,978.99	-106.07%	-S/	872,747.66	-99.25%	-S/	927,688.00	-88.37%
	<b>Total Activo No corriente</b>	S/	<b>134,318.86</b>	<b>17.14%</b>	S/	<b>304,010.57</b>	<b>34.57%</b>	S/	<b>352,646.40</b>	<b>33.59%</b>
	<b>Total Activo</b>	S/	<b>783,446.49</b>	<b>100.00%</b>	S/	<b>879,306.35</b>	<b>100.00%</b>	S/	<b>1,049,827.60</b>	<b>100.00%</b>
	<b>Pasivo Corriente</b>									
40	Tributos por pagar	S/	4,285.86	0.55%	S/	7,714.34	0.88%	S/	43,064.00	4.10%
41	Remuneraciones y participaciones	S/	9,295.46	1.19%	S/	10,829.74	1.23%	S/	10,830.00	1.03%
45	Obligaciones financieras							S/	27,428.00	2.61%
	<b>Total Pasivo Corriente</b>	S/	<b>13,581.32</b>	<b>1.73%</b>	S/	<b>18,544.08</b>	<b>2.11%</b>	S/	<b>81,322.00</b>	<b>7.75%</b>
	<b>Pasivo no Corriente</b>									
45	Obligaciones financieras	S/	127,716.37	16.30%	S/	205,016.94	23.32%	S/	179,449.60	17.09%
	<b>Total Pasivo no Corriente</b>	S/	<b>127,716.37</b>	<b>16.30%</b>	S/	<b>205,016.94</b>	<b>23.32%</b>	S/	<b>179,449.60</b>	<b>17.09%</b>
	<b>Total Pasivo</b>	S/	<b>141,297.69</b>	<b>18.04%</b>	S/	<b>223,561.02</b>	<b>25.42%</b>	S/	<b>260,771.60</b>	<b>24.84%</b>
	<b>Patrimonio</b>									
50	Capital	S/	179,385.00	22.90%	S/	179,385.00	20.40%	S/	179,385.00	17.09%
59	Resultados Acumulados	S/	397,860.00	50.78%	S/	462,763.80	52.63%	S/	452,740.00	43.13%
591	Resultados del ejercicio	S/	64,903.80	8.28%	S/	13,596.53	1.55%	S/	156,931.00	14.95%
	<b>Total Patrimonio</b>	S/	<b>642,148.80</b>	<b>81.96%</b>	S/	<b>655,745.33</b>	<b>74.58%</b>	S/	<b>789,056.00</b>	<b>75.16%</b>
	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	S/	<b>783,446.49</b>	<b>100.00%</b>	S/	<b>879,306.35</b>	<b>100.00%</b>	S/	<b>1,049,827.60</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Documentación contable de la empresa Transportes Gacela EIRL – Periodos 2017,2018 y 2019



## Interpretación

Para el análisis del estado de situación financiera se observa que en relación al activo de la empresa Transportes Gacela EIRL, las cuentas por cobrar comerciales representan el 11.90% de los activos totales, según lo indicado por el dueño de la empresa y la contadora la entidad no tiene una iniciativa de cobranza, es por ello que comparando con los periodos anteriores han ido incrementando debido a que no aplicaba políticas de cobranza de manera efectiva y poder recuperar gran parte de su cartera de créditos. Además de acuerdo a la tabla 2 del periodo 2018 la empresa Transportes Gacela EIRL se vio afectada por que las deudas de los clientes son se hacían efectivas, según la contadora la entidad no establecía de manera adecuada sus cuentas por cobrar por tal razón que tiene una mora de su cartera de créditos y esto se dio por no contar con un personal calificado para el área de cobranza y poder movilizar el retorno del dinero. En cuanto al inmueble maquinaria y equipo representan el 13.2%. Por otra parte tenemos el pasivo y patrimonio donde las obligaciones financieras representan el 17.09%, teniendo una diferencia de 25,567.34 del periodo anterior donde nos quiere decir que ha solicitado menos préstamos y no tenga problemas de endeudamiento y los resultados acumulados del ejercicio representan el 43.13% donde se observa que ha tenido una disminución en cuanto al análisis que se le ha realizado de un 9.5% y en unidades monetarias una diferencia de 10,023.80 respectivamente.

## Tabla 5

### Análisis Vertical del Estado de Resultados

Estado de Resultados Transportes Gacela E.I.R.L RUC: 20221857489						
	2017	Vertical	2018	Vertical	2019	Vertical
Ventas	S/733,145.82	100%	S/853,965.11	100%	S/ 982,815.00	100%
Costo de Ventas	-S/228,365.00	-31.15%	-S/403,005.38	-47.19%	-S/ 443,265.00	-45.10%
Utilidad Bruta	S/504,780.82	68.85%	S/450,959.73	52.81%	S/ 539,550.00	54.90%
Gastos de Administración	-S/265,342.14	-36.19%	-S/297,276.60	-34.81%	-S/ 316,460.00	-32.20%
Gastos de Ventas	-S/158,633.65	-21.64%	-S/118,282.26	-13.85%	-S/ 145,776.00	-14.83%
Utilidad de Operación	S/ 80,805.03	11.02%	S/ 35,400.87	4.15%	S/ 77,314.00	7.87%
Otros ingresos					S/ 40.00	0.00%
Gastos Financieros	-S/ 15,901.23	-2.17%	-S/ 13,102.13	-1.53%	-S/ 4,122.00	-0.42%
Utilidad Antes de Impuesto	S/ 64,903.80	8.85%	S/ 22,298.74	2.61%	S/ 73,232.00	7.45%
Impuesto a la Renta	S/ 7,329.00	1.00%				
Ganancia	S/ 57,574.80	7.85%	S/ 22,298.74	2.61%	S/ 73,232.00	7.45%

Fuente: Documentación Contable de la empresa Transportes Gacela EIRL – Periodos 2017, 2018 y 2019

## Interpretación

Para el Estado de Resultados de acuerdo al análisis que se realizó se observa que en el periodo 2019 el costo de ventas representa el 45.10% del total de las ventas, también podemos decir que la utilidad neta de la empresa Transporte Gacela EIRL fue de 7.45%, el cual supero el del periodo anterior que fue de 2.61%. Asimismo se puede visualizar que la entidad incremento su utilidad, pero no supero lo que la empresa logro en el periodo del 2017 que fue de 7.85% respectivamente.

## Tabla 6

### Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera						
Transportes Gacela E.I.R.L						
RUC: 20221857489						
Activo Corriente		2019	2018	Absoluta	Relativa	
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	526,855.80	S/ 468,145.40	S/ 58,710.40	12.54%	
12 Cuentas por cobrar comerciales	S/	124,938.31	S/ 91,633.24	S/ 33,305.07	36.35%	
25 Materiales auxiliares, suministros	S/	26,000.00		S/ 26,000.00		
40 Tributos por pagar	S/	19,387.09	S/ 15,517.14	S/ 3,869.95	24.94%	
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>S/</b>	<b>697,181.20</b>	<b>S/ 575,295.78</b>	<b>S/121,885.42</b>	<b>21.19%</b>	
32 Activos Adq. En arrendamiento Financiero	S/	193,694.00	S/ 193,693.78	S/ 0.22	0.00%	
37 Activo diferido	S/	22,304.00	S/ 17,283.55	S/ 5,020.45	29.05%	
33 Inmueble Maq. Y equipo	S/	1,064,336.40	S/ 965,780.90	S/ 98,555.50	10.20%	
39 Depreciación de Inmueble Maq y Equipo	-S/	927,688.00	-S/ 872,747.66	-S/ 54,940.34	6.30%	
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>S/</b>	<b>352,646.40</b>	<b>S/ 304,010.57</b>	<b>S/ 48,635.83</b>	<b>16.00%</b>	
<b>Total Activo</b>	<b>S/</b>	<b>1,049,827.60</b>	<b>S/ 879,306.35</b>	<b>S/170,521.25</b>	<b>19.39%</b>	
<b>Pasivo corriente</b>						
40 Tributos por pagar	S/	43,064.00	S/ 7,714.34	S/ 35,349.66	458.23%	
41 Remuneraciones y participaciones	S/	10,830.00	S/ 10,829.74	S/ 0.26	0.00%	
45 Obligaciones financieras	S/	27,428.00		S/ 27,428.00		
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>S/</b>	<b>81,322.00</b>	<b>S/ 18,544.08</b>	<b>S/ 62,777.92</b>	<b>338.53%</b>	
<b>Pasivo no Corriente</b>						
				S/ -		
45 Obligaciones financieras	S/	179,449.60	S/ 205,016.94	-S/ 25,567.34	-12.47%	
<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>S/</b>	<b>179,449.60</b>	<b>S/ 205,016.94</b>	<b>-S/ 25,567.34</b>	<b>-12.47%</b>	
<b>Total Pasivo</b>	<b>S/</b>	<b>260,771.60</b>	<b>S/ 223,561.02</b>	<b>S/ 37,210.58</b>	<b>16.64%</b>	
<b>Patrimonio</b>						
50 Capital	S/	179,385.00	S/ 179,385.00	S/ -	0.00%	
59 Resultados Acumulados	S/	452,740.00	S/ 462,763.80	-S/ 10,023.80	-2.17%	
591 Resultados del ejercicio	S/	156,931.00	S/ 13,596.53	S/143,334.47	1054.20%	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>S/</b>	<b>789,056.00</b>	<b>S/ 655,745.33</b>	<b>S/133,310.67</b>	<b>20.33%</b>	
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>S/</b>	<b>1,049,827.60</b>	<b>S/ 879,306.35</b>	<b>S/170,521.25</b>	<b>19.39%</b>	

Fuente: Documentación Contable de la empresa Transportes Gacela EIRL – Periodos 2018 y 2019

## Interpretación

En el análisis horizontal del estado de situación financiera se observa que el total de los activos tuvo una variación positiva del 19.39% que están en relación de los periodos 2019 y 2018, siendo este el incremento importante para la empresa Transportes Gacela EIRL, las cuentas por cobrar incrementaron en un 36.35%, de la misma manera el efectivo y equivalentes de efectivo tiene un resultado positivo de 12.54% y en cuanto al inmueble maquinaria y equipo reflejo un 10.20% respectivamente.

En cuanto a la variación absoluta el aumento de los activos es de S/ 170, 521.25. y esto se basa en los resultados obtenidos por la empresa podemos observar que ha tenido una disminución de S/ 10, 023.80 y teniendo un resultado positivo del ejercicio de S/143, 334.47.

## Tabla 7

### Análisis Horizontal del Estado de Resultados por Función

Estado de Resultados por Función Transporte Gacela EIRL Ruc: 20221857489				
	2018	2019	Absoluta	V.Relativa
Ventas Netas Servicios	853965.11	982,815.00	128849.89	15%
Menos				
Costo de Ventas	403005.00	443265.00	40260.00	10%
Utilidad Bruta	450959.73	539,550.00	88590.27	20%
Menos				
Gastos de Administración	297276.60	316,460.00	19183.40	6%
Gastos de Ventas	118282.26	145,776.00	27493.74	23%
Utilidad de Operación	35400.87	77,314.00	41913.13	118%
Más				
Otros ingresos Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00
Menos				
Gastos financieros	13102.13	4,122.00	-8980.13	-69%
Mas				
Ingresos financieros Gravados	0.00	0.00	0.00	0.00
Menos				
Cargos excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilidad Antes de Impuesto	22298.74	73,232.00	50933.26	228%
Impuesto a la Renta	0.00	0.00	0.00	0.00
Ganancia del Ejercicio	22298.74	73,232.00	50933.26	228%

Fuente: Documentación Contable de la empresa Transportes Gacela EIRL – Periodos 2018 y 2019

## Interpretación

Referente a las ventas de la empresa se puede apreciar que hay un incremento de S/. 128,849.89 lo que representa una variación relativa del 15% , esto se debe a que la empresa aplico nuevas estrategias de ventas en la atención al clientes y servicio de calidad en carga rápido , seguro y confiable , además los precios bajos fueron su prioridad para competir en el mercado.

Los costos de ventas es normal su incremento con respecto a las ventas ya que solo se incrementó un 10 % en la cual incluyen costos de mantenimiento de los vehículos, compra de repuestos, sueldo de los conductores, pago para tramitar documentación vehicular.

Al observar los gastos de ventas refleja un incremento del 23% para el 2019, debido a que la empresa invirtió más en marketing y publicidad .La disminución de los gastos financieros en un 69% es favorable para que la empresa pueda disponer de mayor liquidez y así poder generar una variación positiva de S/.50, 933 .00 de ganancia en el ejercicio.

## Dimensión 2: Ratios Financieros

**Indicadores 1, 2, 3, 4 y 5: Ratios de liquidez, Ratio de gestión, Ratio de endeudamiento, Ratio de rentabilidad y capital de trabajo**

**Tabla 8**

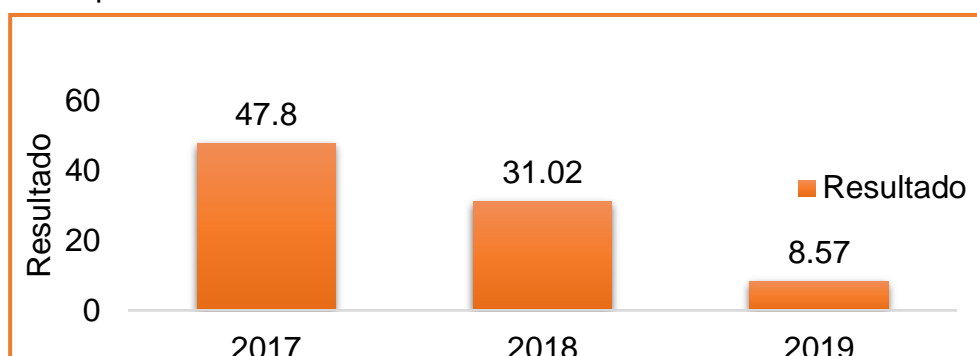
Ratio de Liquidez General

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2017	S/ 649,127.63	47.80
			S/ 13,581.32	
		2018	S/ 575,295.78	31.02
			S/ 18,544.08	
		2019	S/ 697,181.20	8.57
			S/ 81,322.00	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 1**

Ratio de Liquidez



Fuente:Elaboración Propia

### Interpretación

De acuerdo al ratio de liquidez se observa que la empresa Transporte Gacela EIRL si cuenta con suficiente dinero para poder cumplir con sus obligaciones financieras. Pero viendo desde otra perspectiva analizamos que no son resultados favorables para la entidad debidos que ha ido disminuyendo por cada periodo por la causa de no haber tenido una buena gestión de sus cuentas por cobrar.

También podemos decir que el contar con liquidez es importante dentro de una organización ya que es la base fundamental para que una empresa siga con sus actividades o obligaciones con terceros. Sin embargo, la empresa aún requiere de una mejor gestion de sus cuentas por cobrar con la finalidad de tener mayor amplitud de su liquidez.

**Tabla 9**

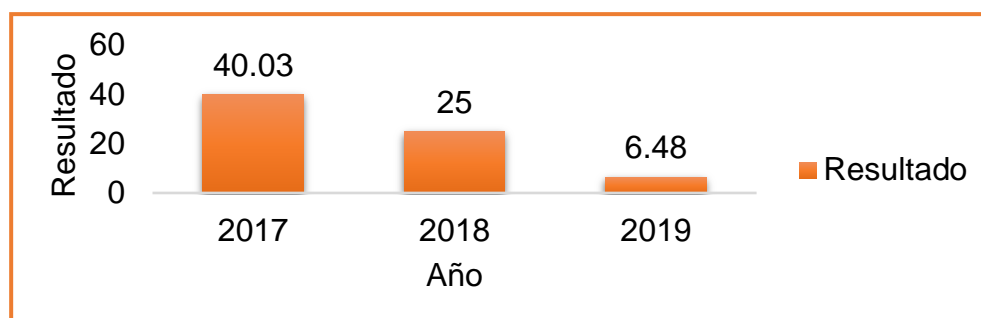
Ratio de Prueba Defensiva

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
		2017	$\frac{S/ 543,612.59}{S/ 13,581.32}$	40.03
Prueba Defensiva	$\frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Corriente}} \text{ Pasivo}$	2018	$\frac{S/ 468,145.40}{S/ 18,544.08}$	25.25
		2019	$\frac{S/ 526,855.80}{S/ 81,322.00}$	6.48

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

Ratio de Prueba Defensiva



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

Este tipo de indicador nos da a conocer si la empresa puede operar con sus activos líquidos sin tener que recurrir a sus flujos de venta. Es por ello que la empresa Transportes Gacela EIRL, si cuenta con la capacidad suficiente para poder cubrir con sus obligaciones. Como hemos venido observando sus resultados de la empresa son beneficiosos pero comparando con los años anteriores ha disminuido de manera extraordinaria y la principal causa es que la cartera de créditos no se realiza de manera efectiva y trae como consecuencia disminución de liquidez.

**Tabla 10**

Ratio de Gestión

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Rotación de las Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Promedio de las Cuentas por Cobrar}}$	2017	$\frac{S/733,145.82}{S/ 43,752.04}$	16.76
		2018	$\frac{S/ 853,965.11}{S/ 91,633.24}$	9.32
		2019	$\frac{S/982,815.00}{S/124,938.31}$	7.87

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

Rotación de las Cuentas por Cobrar



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De acuerdo a los índices mostrados en la rotación de cartera en la empresa Transporte Gacela EIRL, se observan que las cuentas por cobrar rotan aproximadamente 7.87 veces en el 2019. Es decir que este tipo de indicador es de suma de importancia ya que permite evaluar el control de las políticas de cobro de la empresa cuya finalidad es hacer que las cuentas por cobrar se conviertan en dinero y de esa manera poder cumplir con las obligaciones de pago con terceros.

**Tabla 11**

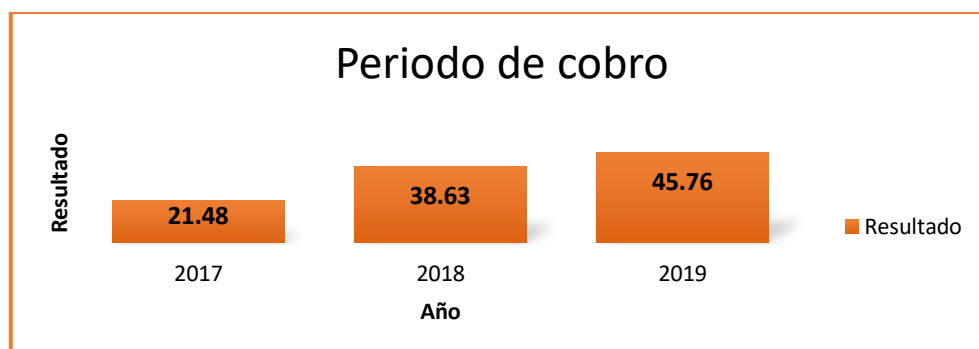
Ratio de Periodo de Cobro

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Periodo de cobro	$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$	2017	$\frac{360.00}{16.76}$	21.48
		2018	$\frac{360.00}{9.32}$	38.63
		2019	$\frac{360}{7.87}$	45.76

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

Periodo de Cobro



Fuente : Elaboración propia

### Interpretación

Otro indicador importante dentro de las organizaciones, cuya finalidad es saber cuánto demoran los clientes en pagar su deuda pendiente, por el cual se observa que la empresa Transporte Gacela EIRL tarde 46 días para que sus cuentas por cobrar se conviertan en dinero una cifra no tan favorable para entidad ya que en el periodo 2018 tardaba 38 días para poder recuperar su cartera de créditos cuya causa fue la principal razón de que sus cuentas por cobrar aumentaran el doble por no contar con políticas o procesos de cobranza, por el cual la liquidez de la empresa disminuyó.

**Tabla 12**

Ratio de Endeudamiento

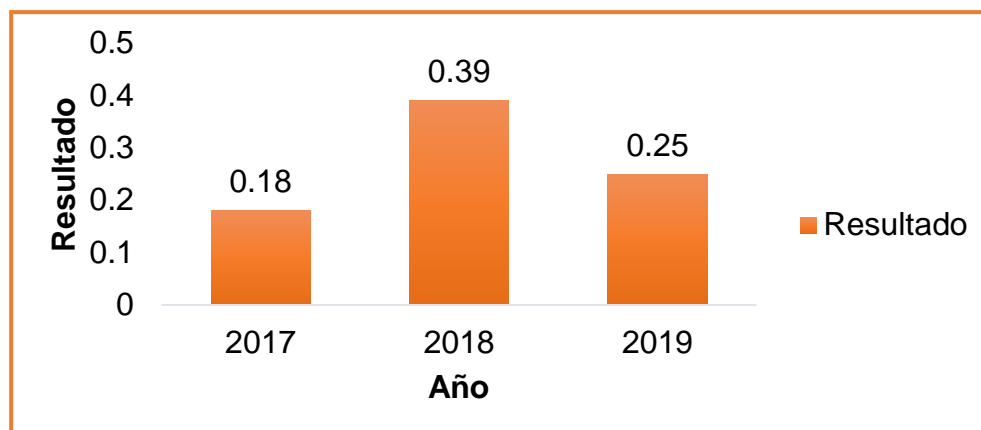
Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
		2017	$\frac{S/ 141,297.69}{S/ 783,446.49}$	0.18
Ratio de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	2018	$\frac{S/ 223,561.02}{S/ 575,295.78}$	0.39
		2019	$\frac{S/ 260,771.60}{S/1,049,827.60}$	0.25

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 5**

Ratio de Endeudamiento



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Sobre el ratio evaluado se observa que la empresa cuenta con el nivel de sus recursos propios y que su financiamiento no está en manos de terceros, por la razón que el periodo 2019 no supera el punto óptimo, es por ello que la empresa puede seguir operando con sus recursos propios sin tener la necesidad de recurrir a financiarse con terceros.

**Tabla 13**

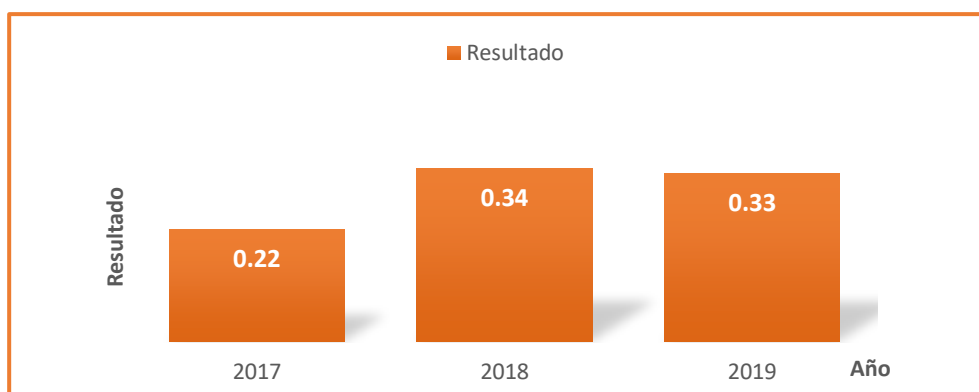
Ratio de Solvencia Patrimonial

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Ratio de solvencia Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	2017	$\frac{S/ 141,297.69}{S/ 642,148.80}$	0.22
		2018	$\frac{S/ 223,561.02}{S/ 655,745.33}$	0.34
		2019	$\frac{S/ 260,771.60}{S/ 789,056.00}$	0.33

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

Ratio de Solvencia Patrimonial



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De acuerdo al ratio de solvencia patrimonial se observa que la empresa Transportes Gacela EIRL, no supera el punto óptimo para encontrarse endeudada por lo que realiza sus actividades con fondos propios ya que tiene suficiente independencia financiera. De acuerdo a los periodos de los estados financieros de la empresa la cuenta del elemento patrimonial ha obtenido resultados positivos para la empresa ya que su capital ha ido incrementado de manera indispensable para poder afrontar cualquier contingencia de deuda.

**Tabla 14**

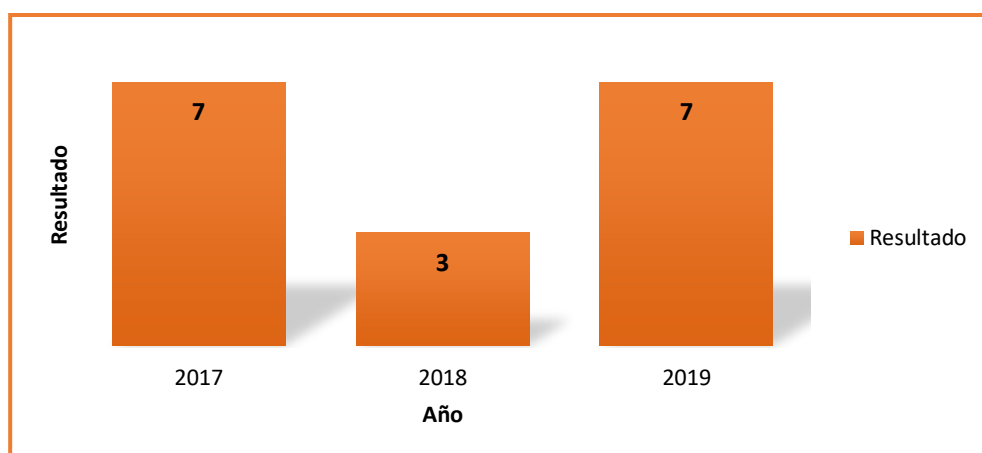
Ratio de Rentabilidad

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Rentabilidad de los Activos(ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$	2017	$\frac{S/ 57,574.80}{S/783,446.49}$	0.07
		2018	$\frac{S/ 22,298.74}{S/879,306.35}$	0.03
		2019	$\frac{S/ 73,232.00}{S/1,049,827.60}$	0.07

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 7**

Rentabilidad de los Activos (ROA)



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Se observa que la rentabilidad de la empresa Transporte Gacela EIRL, ha mejorado con respecto a los periodos anteriores subiendo de un 3% a un 7% en el 2019, donde podemos ver la eficiencia que ha estado realizando la empresa para poder recuperar su utilidad debido a las deficiencias que ha logrado en el periodo 2018.

**Tabla 15**

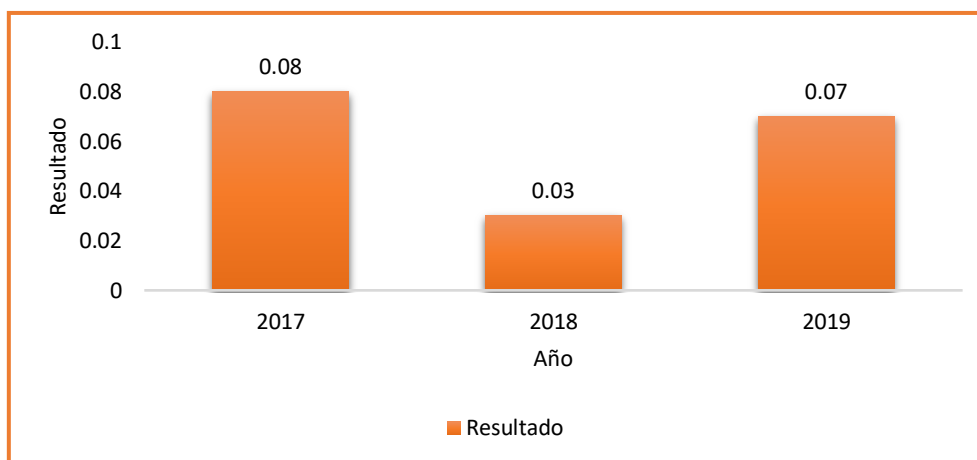
Ratio de Rentabilidad de las Ventas

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
		2017	$\frac{S/ 57,574.80}{S/ 733,145.82}$	0.08
Rentabilidad de las Ventas (ROS)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	2018	$\frac{S/ 22,298.74}{S/ 853,965.11}$	0.03
		2019	$\frac{S/ 73,232.00}{S/ 982,815.00}$	0.07

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

Rentabilidad de las Ventas



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

Como se observa este indicador sirve para medir el rendimiento de las ventas de las organizaciones. La empresa Transportes Gacela EIRL, comparando al periodo anterior ha incrementado en un 7%. El cual indica que la empresa es eficiente y tiene menos riesgos financieros alcanzando su objetivo trazado que fue recuperar dichas ventas con respecto al periodo 2018 que tuvo un perdida en el rendimiento de las ventas y la causa principal fue que tuvo costos elevados obteniendo una rentabilidad no esperada para el dueño de la empresa.

**Tabla 16**

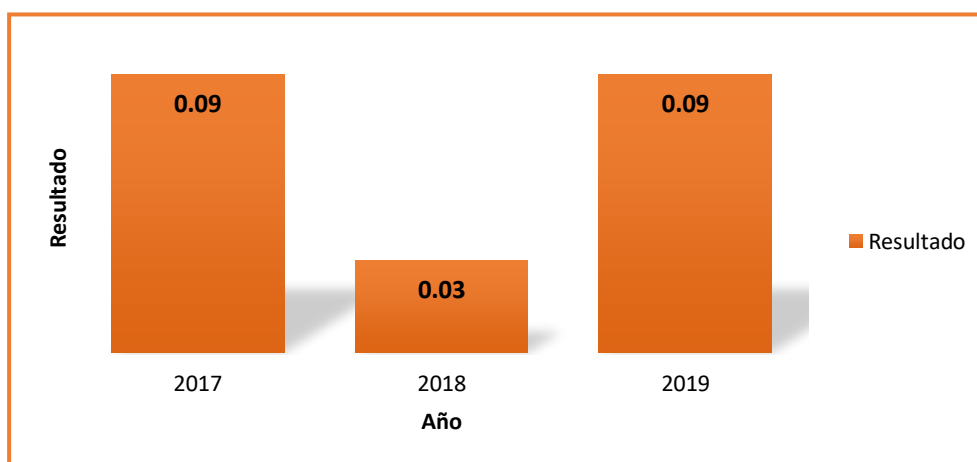
Ratio de Rentabilidad Patrimonial (ROE)

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	2017	$\frac{S/ 57,574.80}{S/ 642,148.80}$	0.09
		2018	$\frac{S/ 22,298.74}{S/ 655,745.33}$	0.03
		2019	$\frac{S/ 73,232.00}{S/ 789,056.00}$	0.09

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

Rentabilidad Patrimonial



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

En este indicador se observa que empresa mejoro su rentabilidad con un 9% cifra que se compara con el periodo 2017, ya que en el 2018 tuvo una deficiencia extraordinaria bajando un menos 6% debido a que la empresa tenía una utilidad baja de 3% y esto fue una perdida para el dueño de la empresa, pero en el periodo actual volvió a recuperar su rentabilidad y esto se dio a que aumentaron sus ingresos debido a que los servicios que presto la entidad se cobraran de manera efectiva incrementando y recuperando su ganancia.

**Tabla 17**

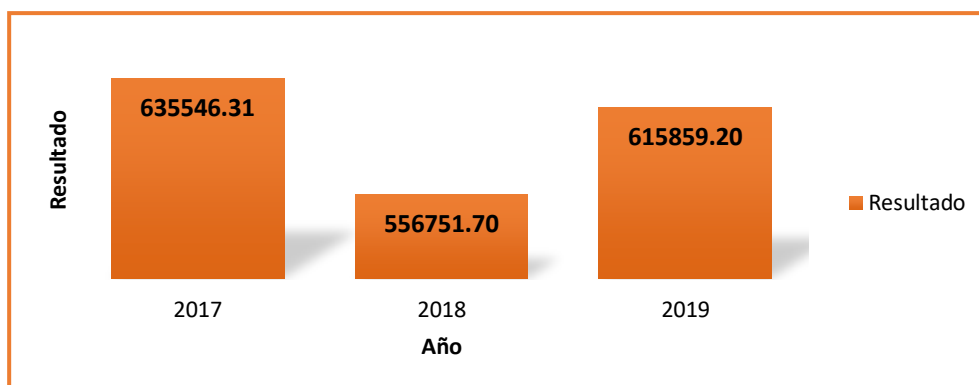
Ratio de Capital de Trabajo

Ratio	Formula	Año	Aplicación	Resultado
		2017	649, 127.63 - 13, 581.32	635546.31
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2018	575,295.78 - 18,544.08	556751.70
		2019	671,181.20 - 81,322	615859.20

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 10**

Capital de trabajo



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo al ratio de capital la empresa Transportes Gacela EIRL, cuenta con recursos para poder operar y poder pagar las obligaciones a corto plazo y esto se basa a que habido un aumento para el periodo 2019 de S/ 651,859.20. Además se observa que la empresa cuenta con capacidad económica suficiente para poder responder con terceros. Por otro lado la entidad de acuerdo a los periodos anteriores ha tenido una disminución del activo y esto se basa debido a que las cuentas por cobrar han ido incrementando sucesivamente y el efectivo ha variado causando un resultado no favorable debido a que las cuentas por cobrar no se hacían efectivas.

### **C. Identificar los factores de la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL**

Después de realizar la entrevista al Gerente General y analizar mediante los estados financieros la liquidez de la empresa se observó que los factores que inciden en la ineficiente gestión de cobranza son los siguientes:

Según la tabla 7 del análisis horizontal del estado de resultados las ventas netas servicios se han incrementado con una variación positiva del 15% lo que genera el aumento de los costos de ventas en un 10% .Debido a la variación de las ventas las cuentas por cobrar comerciales se incrementó en un 36% para el periodo 2019 .

La empresa de transportes para en el 2019 aplicó estrategias de marketing digital para mejorar el nivel de ventas, impactando con publicidad de descuentos y ofertas. La página web y las redes sociales como YouTube, Facebook permitió hacer conocida la empresa y tener más clientes con el apoyo de un personal capacitado y así brindar un servicio de transporte rápido y confiable, es por ello que en la Tabla 7 del estado de resultados los gastos administrativos y de ventas representan un aumento del 6% y 23 % respectivamente.

Mediante el análisis del ratio de Liquidez General en la tabla 8 se observa una disminución constante en el indicador de liquidez general de 47.80 en el 2017 a 8.57 para el 2019. El nivel de liquidez en la empresa Transportes Gacela E.I.R.L debe ser siempre más elevado en comparación con las empresas industriales dado que muy poco se realiza compras a proveedores es por ello que disminuir la liquidez a un ratio de 8.57 para el 2019 afecta cada vez más la empresa.

Los procesos de cobranza administrativos, prejudiciales y judiciales son esenciales para agilizar la cobranza y disponer de mayor efectivo. En el caso de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L el mismo Gerente General admite que cuando la deuda ha vencido no se aplica el proceso prejudicial y judicial para evitar pagos atrasados.

Las técnicas de cobranza en la empresa Transportes Gacela E.I.R.L es una causa de la mala gestión de cobranza de la empresa ya que solo se utiliza llamadas telefónicas para hacer recordar al cliente su deuda, es por ello que se puede decir que no utiliza las diversas técnicas como recordatorios por Whatsapp, correo, mensajería, descuentos por pronto pago. Además el personal debería estar capacitado estableciendo una buena comunicación con el deudor generando empatía y confianza.

En la tabla 11 según el ratio periodo de cobro indica que para el año 2017 paso de 21 días a cobrar sus acreencias cada 45 días para el periodo 2019. Este indicador se ha ido aumentando debido a las políticas de cobranza liberales y racionales que se ha venido ejecutando a dado resultados negativos que implica la disminución de la liquidez.

Solo por no perder la buena relación comercial con el clientes las políticas han sido muy flexibles y los créditos que se otorgan a los clientes deben ser una estrategia de ventas y no un obstáculo por eso es necesario implementar políticas restrictivas hasta que se regularice un nivel óptimo de liquidez y así disponer de mayor efectivo para invertir en más vehículos de transporte.

Es importante que el Gerente pueda utilizar el Factoring como una herramienta financiera que consiste en ceder a las entidades bancarias la cobranza y así obtener un anticipo para disponer de mayor liquidez y disminuir los costos en la gestión de cobranza de las facturas vencidas y optimizar el funcionamiento de la empresa.

Se sugiere a los encargados del área de cobranzas contar con el servicio de una agencia calificadora de riesgos como Sentinel con la finalidad de realizar una evaluación a su situación económica antes de concederle el crédito y estar más seguros que el cliente va a pagar su deuda a tiempo.

El Gerente debe definir bien sus políticas de cobranza, los procedimientos y técnicas eficientes y lograr recuperar el crédito otorgado lo más pronto posible. Además todos los créditos y las cobranzas deben estar sistematizados para mantener el orden y saber el historial de cada cliente y cobrar en el momento oportuno.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general; Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL. El resultado de acuerdo a la entrevista al gerente general y a la contadora de la empresa, se ha determinado que Transportes Gacela EIRL, no cuenta con políticas de cobranza para poder recuperar su liquidez de manera inmediata, el cual perjudica a la entidad ya que al no contar con suficientes fondos no podrá cumplir con sus obligaciones con terceros y tenga riesgos de liquidez. Además se aplicó también análisis documental a los estados financieros de la empresa Transportes Gacela EIRL, con la finalidad de cómo se encuentra la situación financiera y económica y evaluar si tiene resultados positivos.

Las herramientas aplicadas en la investigación fueron sometidas por dos expertos profesionales un contador público colegiado y un economista, quienes observan y dan su criterio de opinión con la finalidad de mejorar y recomendar cuales han sido los puntos débiles de la investigación y por ende aceptando la validez de los resultados que se aplicaron.

Las limitaciones que se presentaron para desarrollar el informe de investigación fue la pandemia llamado Covid-19, donde perjudico a nivel mundial ya que no se podía corroborar la información debido a que aquella pandemia cobraba vidas de muchas familias, donde se tomó las medidas correspondientes para impedir que este virus llegue a expandirse más decretando un estado de emergencia con la finalidad que se pierdan muchas vidas. De acuerdo a la empresa donde estoy realizando mi tesis para obtener el grado de contador público se pudo superar las limitaciones que impedían a la información que solicitaba para el avance de mis resultados y poder seguir con mi investigación.

En el primer objetivo específico; Evaluar la gestión de cobranza de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, se determinó que no se aplica procesos y políticas de cobranza por tal motivo que sus cuentas por cobrar han ido incrementado siendo la principal causa que no son muy exigentes al momento de cobrar sus deudas a los clientes y por ende consecuencias la falta de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones de pago que tiene la empresa.

Antes los resultados obtenidos estamos de acuerdo con Morales (2014) donde acota que los procesos y políticas de cobranza son procedimientos que sirven para cobrar las deudas a los clientes de manera efectiva. Es por ello que las políticas de cobranza son la base fundamental ya que ayuda a recuperar la cartera de créditos de los clientes que son morosos con la finalidad de obtener liquidez y poder cumplir con las obligaciones que tiene la empresa.

En el segundo objetivo específico; Analizar el nivel de liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL, se observó que las cuentas por cobrar han tenido un incremento constante y disminución de liquidez y esto se llegó a determinar debido al análisis vertical que se realizó a la empresa Transportes Gacela EIRL, Además, para evaluar el nivel de liquidez de los periodos de la empresa Transportes Gacela EIRL, realizamos el ratio de liquidez. En lo que respecta a la liquidez general para los tres periodos existe un resultado positivo para la entidad, observamos que ha tenido un decreciente en los resultados para poder cumplir con sus obligaciones y la principal causa es no tener una buena gestión de sus cuentas por cobrar y es por ello que ha tenido resultados no favorables para la entidad. En similitud con lo que acota el autor Ramírez (2016) en su tesis realizada en Santo Domingo, donde concluye el no contar con suficientes fondos necesarios la empresa no podrá pagar sus deudas con sus proveedores, y la principal causa es que no se cuenta con un modelo de políticas de cobranza para realizar de manera efectiva sus cobros a los clientes morosos.

Es por ello que toda entidad debe tener liquidez, siendo el punto importante y optimo dentro de todas las organizaciones dado que permite afrontar cualquier inconveniente que se presenta como pago a trabajadores, proveedores, tributos o pagos a entidades financieras. Por tal razón la empresa Transportes Gacela EIRL, debe aplicar y establecer sus políticas de cobranza hacia sus clientes con la finalidad de reducir riesgos de incobrabilidad a sus clientes morosos, asimismo, podrá contar con suficientes fondos que necesita la entidad para continuar con sus actividades, ya que la liquidez es el eje fundamental que ayuda en gran parte a las organizaciones a poder cumplir con sus obligaciones.

Respecto al tercer objetivo; Identificar los factores de la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL, se determinó que principal causa del aumento de las cuentas por cobrar se dio por no contar con procesos y políticas de cobranza, donde es importante aplicar estas políticas que ayude a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar y recuperar el incremento de liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL.

Contrastándose los resultados obtenidos con Bravo (2018) en su tesis realizada en Lambayeque, donde concluye que la empresa que no realiza una buena gestión de cobranza, es por ello que debe aplicar estrategias de cómo mejorar sus cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la liquidez, para ello debe contar con políticas y procesos de cobranza con el único objetivo de poder recuperar la liquidez y cumplir con las obligaciones con terceros.

De acuerdo con lo que nos menciona el autor es importante que una empresa cuente con políticas de cobranza, estrategias, de cómo mejorar y recuperar la cartera de créditos, ya que es de suma importancia que una entidad cuente con liquidez para poder solventar sus deudas con terceros. Además, dichas políticas servirán de ayuda a la empresa ya que su única finalidad es actuar como procedimientos de los clientes que son morosos y evitar una alta tasa de morosidad, como también deudas incobrables que a futuro puede ocasionar problemas de liquidez.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L;** se concluyó, que la gestión de cobranza incide de manera significativa en el nivel de liquidez desde el periodo 2017 al 2019, debido a que la liquidez se ha ido disminuyendo en los últimos años solo por no contar con procesos, técnicas y políticas adecuadas para otorgar créditos y realizar una cobranza eficaz. Es necesario que se tome medidas en las cobranzas que permita mantener el nivel óptimo de liquidez.

**Evaluar la gestión de cobranza de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L;**se concluyó que la gestión que realizan los encargados de cobranzas es ineficiente ,dado que se refleja un incremento progresivo de la cuentas por cobrar comerciales ya que no se cuenta con políticas restrictivas y la ampliación de créditos a largo plazo implicó tener una recaudación más lenta y existe la probabilidad que afecte la capacidad de la liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo con normalidad .Es de mucha importancia agilizar el proceso de cobranza para en un futuro no afectar el nivel de liquidez .

**Analizar el nivel de liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L,**se concluyó que la liquidez de la empresa es ineficiente ya que la empresa no está aprovechando la disponibilidad de liquidez para poder invertir y generar más ganancia , además la rotación de cuentas por cobrar se a realizado en periodos de cobro más largos , al ser una empresa de servicio de transporte el ingreso de dinero debe ser más rápido. También en pasivos no hay cuentas por pagar a proveedores por lo que se sugiere que su nivel de liquidez sea más elevado.

**Identificar los factores de la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L;** se concluyó que el principal factor que influye en la gestión de cobranzas es el incremento de las ventas del periodo 2017 al 2019 generando el aumento del costo de ventas , gastos administrativos y de ventas , debido a que su objetivo de la empresa fue generar mayores ingresos por ventas la gestión de cobranzas no fue eficiente para agilizar el flujo de efectivo .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, se recomienda mejorar la gestión de cobranzas, de tal manera que sea eficiente y eficaz en la aplicación de procesos y políticas de cobranzas con la finalidad de mejorar la recuperación de créditos y sobre todo la liquidez que es lo importante dentro de la empresa. Además se debe realizar evaluaciones mensuales a través de ratios financieros como son Liquidez Corriente, Prueba acida, defensiva y rentabilidad a fin de controlar y evaluar las actividades de la empresa, pero dichas evaluaciones debe hacerse de la mano del área de contabilidad con el objetivo de mejorar las estrategias de cobranza.

Se recomienda al gerente general de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, hacer un análisis riguroso de cómo se encuentra la situación económica de sus clientes para poder otorgar el crédito, hacer evaluaciones y aplicar de manera correcta políticas de cobranza con el objetivo de poder recuperar la liquidez de la empresa, ya que no contar con liquidez suficiente contrae problemas futuros.

Se recomienda a la gerencia, reorganizar el área de créditos y cobranzas contratando nuevo personal más capacitado con la finalidad de gestionar con nuevas políticas y procesos de cobranza para recuperar el nivel óptimo de liquidez, además cada trimestre se debe analizar los estados financieros para verificar el estado del nivel de liquidez y el nivel de las ventas y así tomar mejores decisiones reduciendo los gastos y costos de ventas, dando prioridad a clientes que pagan al contado.

Se recomienda al gerente general de la empresa Transportes Gacela E.I.R.L, que debe administrar de manera adecuada sus cobranzas, es decir cobrar a sus clientes en las fechas establecidas para poder contar con liquidez suficiente, además contar con políticas de cobranza para reducir riesgos de incobrabilidad, de esa manera se podrá contar con liquidez para solventar las obligaciones que tiene la empresa, ya que la liquidez es el eje fundamental dentro de las organizaciones y poder seguir con sus actividades diarias.

A los futuros profesionales se les recomienda; realizar investigaciones relacionados a finanzas con el propósito de saber interpretar mejor los estados financieros para tomar decisiones que den solución a las cuentas que dificultan obtener mayor rentabilidad en las empresas. El análisis financiero debe ser prioridad de estudio para dar a conocer a las empresas su situación financiera y luego proyectarse para evitar posibles pérdidas.

## REFERENCIAS

Abreu,J.(2015) Análisis al Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience,10(1),205-2014.

[http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)

Alva,M.(04 de setiembre de 2019). Banca otorga más facilidades para refinanciar y fraccionar deudas.Gestión.

<https://gestion.pe/economia/banca-otorga-mas-facilidades-para-refinanciar-y-fraccionar-deudas-noticia/>

Alva,M.(8 de mayo de 2019). Entidades financieras ya evalúan pupilas de clientes para prestarles.Gestión.

<https://gestion.pe/tecnologia/entidades-financieras-evaluan-pupilas-clientes-prestarles-266233-noticia/>

Arrestegui,J.(2019).Administración Financiera.Academía Edu.

[http://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION\\_FINANCIERA](http://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA)

Avelino,M.A.(2017).Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar Cía. Ltda[Tesis de grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil de Guayaquil].Repositorio Digital ULVR.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>

Avila,J.(25 de abril de 2013).Confidencialidad de la información.  
<https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/ComiteInvestigacion/confidencialidadInformacion.html>

Ayala, S. (2019).Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017[Tesis de grado,Universidad Nacional de Cajamarca]Repositorio institucional UNC.  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2733>

Banco Central de Reserva.(junio de 2019).Reporte de Estabilidad Financiera.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019.pdf>

- Beltrán, O. (2018). Importancia de la Liquidez en la Toma de Decisiones Financieras. Academia Edu.  
[http://www.academia.edu/9018218/IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_LIQUIDEZ\\_EN\\_LA\\_TOMA\\_DE\\_DECISIONES\\_FINANCIERAS](http://www.academia.edu/9018218/IMPORTANCIA_DE_LA_LIQUIDEZ_EN_LA_TOMA_DE_DECISIONES_FINANCIERAS)
- Bernal T,C.(2010).Metodología de la investigación.Pearson Educación.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo,J.(2018).Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas&Hogar SAC aplicando la metodología Business Process Management (BPM) – Chiclayo 2017 [Tesis de grado,Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Chiclayo].Repositorio Institucional UNPRG. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5972>
- Castro,F.(2016).Técnicas e instrumentos de recolección de datos.  
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Coello, A. (15 de marzo de 2015). Ratios financieros – Actualidad Empresarial. Perú.<file:///F:/TESIS/INFORMACION%20PARA%20LA%20TESIS/actualidad%20empresarial%20-%202015.pdf>
- Echeverry,C.(30 de mayo de 2017). Quienes trabajan en cobranzas no deben tener la camiseta puesta sino tatuada.Más Finanzas.<https://masfinanzas.com.pe/cobranzas/quienes-trabajan-en-cobranzas-no-deben-tener-la-camiseta-puesta-sino-tatuada/>
- Ettinger (2017). Account recievables and account payables or credit and payments. California: continental.  
<https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074383652.pdf>.
- Flores, S. (2016). Estados Financieros Concordado con las NIIF y las Normas de la SMV. Lima: Entrelíneas S.R.Ltda.



- Francois serge, L., y Gregoriou, G. N. (2008). Stock market liquidity implications for market microstructure and asset. canada  
[https://books.google.com.pe/books?id=uwV6U-JUEwC&pg=PA77&dq=LIQUIDITY&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvIKv5uroAhXlgAKHcJtA\\_Y4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=LIQUIDITY&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uwV6U-JUEwC&pg=PA77&dq=LIQUIDITY&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvIKv5uroAhXlgAKHcJtA_Y4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=LIQUIDITY&f=false)
- FreshBooks-cloud accounting (2015). Liquidity in Small Business: What It Means and Why It Matters. <https://www.freshbooks.com/hub/accounting/liquidity-small-business>
- Fuentes, A. (2012). Prospectiva de gestión y estrategia empresarial visión gerencial. España: Lulu.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gillingham, J. (2015). Financial Ratios & Analysis. <http://accountingplay.com/wp-content/uploads/2015/11/2015-11-1-FRA-Financial-Ratios-and-Analysis-John-Gillingham-2015-all-rights-reserved.pdf>
- Gitman, L. y Zutter, Ch. (2012). Principios de administración financiera. México. [http://uasf.edu.pe/includes/archivos\\_pre/20172/81983.pdf](http://uasf.edu.pe/includes/archivos_pre/20172/81983.pdf)
- Gómez, C (2017). El colapso de los microcréditos. España: Los Libros De La Catarata. [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/cr edito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/cr edito_cobranza.pdf)
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, H., Vega, S., y Vivanco, E. (2016). Razones Financieras de la Liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. QuipuKamayoc, 24(46), 151-160. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757/&ved=2ahUKEwjMxN\\_J7eLrAhVJI7kGHeQAAYkQFjACegQIAhAB&usg=AOvVaw27k1VkwJS94Gw0DXkqaEBE](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757/&ved=2ahUKEwjMxN_J7eLrAhVJI7kGHeQAAYkQFjACegQIAhAB&usg=AOvVaw27k1VkwJS94Gw0DXkqaEBE)

- Hernández, F. (2014). Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago. ADGN0108 - Financiación de empresas. España: IC Editorial
- Hernández,R., Fernández,C. y Baptista,M.D.(2014). Metodología de la Investigación.McGRA W-HILL / Interamericana Editores S.A. de C.V.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Jindal, D.; Jain, S. & Vartika, K. (2017). Effect of Receivables Management on Profitability: A Study of Commercial Vehicle Industry in India. International Journal of Applied Sciences and Management, 2 (2), 246-255.  
[https://www.waljatcollege.edu.om/journal/im\\_ages/IJASM\\_020202.pdf](https://www.waljatcollege.edu.om/journal/im_ages/IJASM_020202.pdf).
- Inga,T.(2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017 [Tesis de grado,Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo].Repositorio Institucional Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25940>
- Libby, R., Libby, P. y Hodge, F. (2015) Financial Accounting (9° ed.). United States: McGrawHill.
- Likalama, A.; Ayuma, C. & Bogonko, J. (2016). Assessing Accounts Receivables Management as a determinant of Profitability on Agro-Firms in Eldoret Business Centre. International Journal of Advanced Engineering Research and Science, 3 (10), 153-163. DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijaers/310.25>
- Llanos,S.(18 de noviembre de 2019).Mercado libre lucha contra la morosidad en Brasil.lupana.  
<https://iupana.com/2019/11/18/mercado-libre-lucha-contra-la-morosidad-en-brasil/>
- Mata,L.(21 de mayo de 2019).El enfoque cuantitativo de la investigación.  
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>

- Mera, J. y Ordoñez, R. (26 de diciembre de 2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-14. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Merino, M. y Pérez, J. (2016). Definición de cobranza. <https://definicion.de/cobranza/>
- Morales, J. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo editorial patria.
- Munene, F. & Tibbs, C. (2018). Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. International Academic Journal of Economics and Finance, 3(2), 216-240. [http://www.iajournals.org/articles/iajef\\_v3\\_i2\\_216\\_240.pdf](http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf)
- Municipalidad Provincial de Chiclayo (11 de julio de 2019). Ordenanza Municipal de regularización de deuda tributaria y no tributaria 2019. [https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/b9d90c\\_OM-10-2019-MPCH-A.PDF](https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/b9d90c_OM-10-2019-MPCH-A.PDF)
- Pacheco, J. (2012). Gestión de cobranzas con Excel. Perú: Editorial Macro.
- Perez, K. (22 de mayo de 2016). Definición del alcance de la investigación a realizar: Exploratorio, descriptiva, correlacional o explicativa. <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/22/definicion-del-alcance-de-la-investigacion-a-realizar-exploratoria-descriptiva-correlacional-o-explicativa/>
- Ramirez, V. C. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos [Tesis para Título Profesional, Universidad Regional Autónoma de los Andes de Ecuador]. Repositorio Institucional UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4630>

Rankia (2016). Implications of the inverted yield curve in the economy.

<https://www.rankia.mx/blog/como-comenzar-invertir-bolsa/4101280implications-curve-yield-inverted-economy> (01/20/2020 10:32 h).

Real Academia Española (2017). Diccionario de la lengua española, 23.a edición.

Madrid: RAE. Remeikiene1, R.; Gaspareniene, L. & Grigaliune, G. (2016).

The issues of the management of receivables: Lithuanian case. *Economics and Culture*, 13 (01), 88-96. DOI: <https://doi.org/10.1515/jec-2016-0011>

Rey, A. (30 de noviembre de 2017). ¿Qué es y cuáles son los Riesgo Financiero?

<http://revistadigital.inesem.es/gestionempresarial/riesgo-financiero/>

Rivera,C.(27 de enero de 2016).Análisis Documental de contenido y

forma.<https://www.infotecarios.com/analisis-documental-de-contenido-y-forma/#.X3CjgGgzblU>

Robinson, T. R., Henry, E., Pirie, W. L., & Broihahn, M. A. (2015). *International Financial Statement Analysis*. New Jersey: Wiley.

Rojas,J.(2018).Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa

Transportes Moreno Huerta S.A. Cátaç,2018[Tesis para Titulo Profesional,Universidad Cesar Vallejo de Huaráz].Repositorio de la UniversidadCesarVallejo.<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26250>

Salas,A. y Mora,P.(2017).Estrategía para mejorar el rendimiento de las cobranzas

en Hanzely S.A[Tesis de grado,Universidad de Guayaquil].Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21682>

Senador, K. (2018).Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la liquidez de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas de Lambayeque - 2017 [Tesis de grado,Universidad Señor de Sipán de Pimentel].Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4516>

- Siegel, D. (2019, 20 de Agosto). Delinquency rate. Revista INVESTOPEDIA.  
<https://www.investopedia.com/terms/d/delinquency-rate.asp>
- Siekelova, A.; Kliestik, T.; Svabova, L.; Androniceanu, A. & Schönfeld, J. (2017).  
 Receivables management: the importance of financial indicators in assessing  
 the creditworthiness. Polish Journal of Management Studies, 15 (2), 217-  
 228. DOI: <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>
- Socola, I. (2010). Informe financiero. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Soprano, A. (2015). Liquidity Management a Funding Risk Handbook. united Uk.  
<https://books.google.com.pe/books?id=11THBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=LIQUIDITY&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjKydqU3eroAhVwkuAKHVKxDekQuwUlcTAG#v=onepage&q=LIQUIDITY&f=false>.
- Start Ups (2017). Reasons Why It's Important for A Business to Have Liquidity.  
<https://www.theseemployed.com/article/3-reasons-important-business-liquidity/>.
- Stephen, R., Randolph, W. & Bradford, J. (2013). Fundamentals of Corporate  
 Finance (10° ed.) United States: McGrawHill.
- Suarez,D.(11 de agosto de 2019).Lambayeque:Más de 100 colegios privados  
 cerrarán por la crisis sanitaria de la covid – 19.  
<https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-mas-de-100-colegios-privados-cerraran-por-la-crisis-sanitaria-de-la-covid-19-noticia-1285880>
- Taher, I. (2014). Bank Liquidity Risk and Performance: An Empirical Study of the  
 banking system in Jordan. Research Journal of Finance and Accounting,  
 5(12), 22-97.
- Troncoso,C. y Amaya,A.(2016).Entrevista:guía práctica para la recolección de  
 datos cualitativos en investigación de salud.Universidad Católica de la  
 Santísima Concepción.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf&ved=2ahUKEwjJyd\\_lj4rsAhXgILkGHUdZApYQFjABegQIDhAC&usg=AOvVaw2Ti56ZHwqjSkPtpI9Gmn-j&cshid=1601238221079](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf&ved=2ahUKEwjJyd_lj4rsAhXgILkGHUdZApYQFjABegQIDhAC&usg=AOvVaw2Ti56ZHwqjSkPtpI9Gmn-j&cshid=1601238221079).

Torres, M. (15 de febrero de 2011). Ratios financieros – Actualidad Empresarial. Perú: [http://www.aempresarial.com/web/revitem/2\\_12016\\_82796.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_12016_82796.pdf).

Valle, E. (2010) Crédito y Cobranzas. [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

Vasquez, L., y Vega, E. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C distrito de Huanchaco, año 2016 [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo]. Repositorio Nacional Digital UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2353>

**ANEXOS**  
**Anexo 1**

**Matriz de operacionalización de variables**

**Tabla 18**

Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión de cobranza

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Parámetros	Técnica/ Instrumento
Gestión de Cobranza	Menciona que es el procedimiento que realiza la empresa para aplicar al cliente con la finalidad de poder recuperar el crédito otorgado logrando que a la empresa le ingrese dinero producto de cobrarle a sus clientes, para lograr esto primero se inicia contactando al cliente y ofrecerle métodos de solución para poder cancelar su deuda que tiene pendiente, teniendo el control de sus recursos, y además mantener la buena relación con los clientes hace que la empresa cumpla con sus objetivos trazados. (Arréstegui,2018)	La gestión de cobranza implica los procesos de cobranza, objetivos y las estrategias de cobranza que la empresa debe seguir para poder recuperar su liquidez y poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Procesos de Cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preventiva</li> <li>2. Administrativa</li> <li>3. Pre Judicial</li> <li>4. Judicial</li> </ol>	<p>¿Considera importante aplicar procesos de cobranza para tener un mejor control de las cuentas por cobrar?</p> <p>¿Dentro de los procesos de cobranza, cuál de estas fases cree usted que debe aplicar la empresa para mejorar y tener un control adecuado de sus cuentas por cobrar?</p> <p>¿Considera usted que para recuperar las cuentas por cobrar la empresa debe aplicar un proceso de cobranza pre judicial o judicial y poder hacer sus cobros efectivos?</p>	Análisis Documental/ Entrevista

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Parámetros	Técnica/ Instrumento
					¿Alguna vez ha tenido que aplicar un proceso judicial con un cliente que no ha querido pagar su deuda dentro de los plazos y normas que tiene la empresa	
			Técnicas de Cobranza	1. Recordatorio 2. Llamadas Telefónicas	¿Cree usted que la empresa está realizando de manera correcta sus técnicas de cobranza a sus clientes? ¿Cuál es la técnica de cobranza que utiliza la empresa para hacer efectivos sus cobros a los clientes?	



Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Parámetros	Técnica/ Instrumento
			Políticas de cobranza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberales</li> <li>2. Racionales</li> <li>3. Restrictivas</li> </ol>	<p>¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para poder controlar la liquidez de su empresa?</p> <p>¿Cree usted que la empresa aplica una política de cobranza liberal, es por ello que ha tenido incremento en sus cuentas por cobrar con respecto al periodo anterior?</p> <p>¿Cree usted que aplicando otra política de cobranza a sus clientes ayudará a mejorar sus cuentas por cobrar y sean más efectivas?</p> <p>¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza que ayuden a mejorar su gestión de cobranza a sus clientes?</p>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19**

Operacionalización de las Variable Dependiente: Liquidez

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Parámetros
Liquidez	Menciona que la liquidez es la facilidad de una organización con la que puede pagar sus cuentas. Por ello la liquidez es una variable de estudio que permitirá medir y conocer que tanto las cuentas por cobrar se convierten en dinero en un tiempo determinado. (Gitman y zutter, 2012)	La evaluación se aplicará a través de los indicadores financieros de liquidez a la información financiera de la empresa.	Ratios Financieros	1. Ratio de Liquidez	<p>¿Cree usted que es necesario aplicar ratio de liquidez y ver como se encuentra su situación económica la empresa Transporte Gacela EIRL?</p> <p>¿Cómo se encuentra actualmente la liquidez de la empresa Transporte Gacela EIRL?</p> <p>¿Con respecto a la disminución de liquidez que se ha encontrado en los estados financieros de la empresa Transporte Gacela EIRL? ¿Cómo se piensa afrontar este problema?</p>
				2. Ratio de Gestión	<p>¿Considera que es importante realizar un análisis de todas sus cuentas por cobrar, para mejorar su liquidez?</p> <p>¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al periodo anterior y ver cuál ha sido la</p>

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Parámetros
					causa de su incremento para el periodo actual?
				3. Ratio de Endeudamiento	¿Cómo se encuentra actualmente el nivel de endeudamiento que posee la empresa Transportes Gacela EIRL?
				4. Ratio de Rentabilidad	¿Cree usted que actualmente la pandemia que estamos atravesando ha perjudicado en gran medida a su empresa Transportes Gacela EIRL en su rentabilidad?
				5. Capital de Trabajo	¿Cree usted que es importante realizar un análisis de capital de trabajo para saber cuánto es lo que posee la empresa en sus activos y cuando es las deudas que tiene por pagar?

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2

### Instrumento de Recolección de Datos

Guia de entrevista para las variables gestión de cobranzas y liquidez

Entidad: Transportes Gacela E.I.R.L

Unidad Territorial

Fecha de Aplicación: 15/10/2020

Nombre del Entrevistado: Gonzales Torres Napoleón

Función: Gerente General

Sr. Colaborador de la Empresa Transporte Gacela EIRL, agradezco en responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario cuyo fin Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Transportes Gacela EIRL.

#### Preguntas

1. ¿Considera importante aplicar procesos de cobranza para tener un mejor control de las cuentas por cobrar?
2. ¿Dentro de los procesos de cobranza, cuál de estas fases cree usted que debe aplicar la empresa para mejorar y tener un control adecuado de sus cuentas por cobrar?
3. ¿Considera usted que para recuperar las cuentas por cobrar la empresa debe aplicar un proceso de cobranza pre judicial o judicial y poder hacer sus cobros efectivos?
4. ¿Alguna vez ha tenido que aplicar un proceso judicial con un cliente que no ha querido pagar su deuda dentro de los plazos y normas que tiene la empresa?
5. cree usted que la empresa está realizando de manera correcta sus técnicas de cobranza a sus clientes?
6. ¿Cuál es la técnica de cobranza que utiliza la empresa para hacer efectivos sus cobros a los clientes?

7. ¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para poder controlar la liquidez de su empresa?
8. ¿Cree usted que la empresa aplica una política de cobranza liberal, es por ello que ha tenido incremento en sus cuentas por cobrar con respecto al periodo anterior?
9. ¿Cree usted que aplicando otra política de cobranza a sus clientes ayudará a mejorar sus cuentas por cobrar y sean más efectivas?
10. ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza que ayuden a mejorar su gestión de cobranza a sus clientes?
11. ¿Cree usted que es necesario aplicar ratio de liquidez y ver como se encuentra su situación económica la empresa Transporte Gacela EIRL?
12. ¿Cómo se encuentra actualmente la liquidez de la empresa Transporte Gacela EIRL?
13. ¿Con respecto a la disminución de liquidez que se ha encontrado en los estados financieros de la empresa Transporte Gacela EIRL? ¿cómo se piensa afrontar este problema?
14. ¿Considera que es importante realizar un análisis de todas sus cuentas por cobrar, para mejorar su liquidez?
15. ¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al periodo anterior y ver cuál ha sido la causa de su incremento para el periodo actual?
16. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de capital de trabajo para saber cuánto es lo que posee la empresa en sus activos y cuando es las deudas que tiene por pagar?
17. ¿De acuerdo a los resultados anteriores obtenidos la empresa ha tenido una deficiencia en su rentabilidad, Podría explicarme cuales han sido las razones de dicha pérdida?
18. ¿Cree usted que actualmente la pandemia que estamos atravesando ha perjudicado en gran medida a su empresa Transportes Gacela EIRL en su rentabilidad?
19. ¿Cómo se encuentra actualmente el nivel de endeudamiento que posee la empresa Transportes Gacela EIRL?

## Anexo 3

### Validación de Instrumentos de Expertos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Procesos de Cobranza</b>								
1	¿Considera importante aplicar procesos de cobranza para tener un mejor control de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
2	¿Dentro de los procesos de cobranza, cuál de estas fases cree usted que debe aplicar la empresa para mejorar y tener un control adecuado de sus cuentas por cobrar?	X		X		X		
3	¿Considera usted que para recuperar las cuentas por cobrar la empresa debe aplicar un proceso de cobranza pre judicial o judicial y poder hacer sus cobros efectivos?	X		X		X		
4	¿Alguna vez ha tenido que aplicar un proceso judicial con un cliente que no ha querido pagar su deuda dentro de los plazos y normas que tiene la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Técnicas de Cobranza</b>								
5	¿Cree usted que la empresa está realizando de manera correcta sus técnicas de cobranza a sus clientes?	X		X		X		
6	¿Cuál es la técnica de cobranza que utiliza la empresa para hacer efectivos sus cobros a los clientes?	X		X				
<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de Cobranza</b>								
7	¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para poder controlar la liquidez de su empresa?	X		X		X		
8	¿Cree usted que la empresa aplica una política de cobranza liberal, es por ello que ha tenido incremento en sus cuentas por cobrar con respecto al período anterior?	X		X		X		
9	¿Cree usted que aplicando otra política de cobranza a sus clientes ayudará a mejorar sus cuentas por cobrar y sean más efectivas?	X		X		X		
10	¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza que ayuden a mejorar su gestión de cobranza a sus clientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

...19...de Septiembre.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: RIOS INCIO MANUEL IGOR

DNI: 42642430

Especialidad del evaluador: Economista y MBA.



\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Liquidez**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ratios Financieros</b>							
1	¿Cree usted que es necesario aplicar ratio de liquidez y ver como se encuentra su situación económica la empresa Transporte Gacela EIRL?	X		X		X		
2	¿Cómo se encuentra actualmente la liquidez de la empresa Transporte Gacela EIRL?	X		X		X		
3	¿Con respecto a la disminución de liquidez que se ha encontrado en los estados financieros de la empresa Transporte Gacela EIRL? ¿cómo se piensa afrontar este problema?	X		X		X		
4	¿Considera que es importante realizar un análisis de todas sus cuentas por cobrar, para mejorar su liquidez?	X		X		X		
5	¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al periodo anterior y ver cuál ha sido la causa de su incremento para el periodo actual?	X		X		X		
6	¿Cree usted que es importante realizar un análisis de capital de trabajo para saber cuánto es lo que posee la empresa en sus activos y cuando es las deudas que tiene por pagar?	X		X		X		
7	¿De acuerdo a los resultados anteriores obtenidos la empresa ha tenido una deficiencia en su rentabilidad, Podría explicarme cuales han sido las razones de dicha perdida?	X		X		X		

8	¿cree usted que actualmente la pandemia que estamos atravesando ha perjudicado en gran medida a su empresa Transportes Gacela EIRL en su rentabilidad?	X		X		X		
9	¿Cómo se encuentra actualmente el nivel de endeudamiento que posee la empresa Transportes Gacela EIRL?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

..... 19...de...Septiembre.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MANUEL IGOR RÍOS INCIO**

DNI: 42642430

Especialidad del evaluador: **Economista y MBA**



\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Procesos de Cobranza</b>								
1	¿Considera importante aplicar procesos de cobranza para tener un mejor control de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
2	¿Dentro de los procesos de cobranza, cuál de estas fases cree usted que debe aplicar la empresa para mejorar y tener un control adecuado de sus cuentas por cobrar?	X		X		X		
3	¿Considera usted que para recuperar las cuentas por cobrar la empresa debe aplicar un proceso de cobranza pre judicial o judicial y poder hacer sus cobros efectivos?	X		X		X		
4	¿Alguna vez ha tenido que aplicar un proceso judicial con un cliente que no ha querido pagar su deuda dentro de los plazos y normas que tiene la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Técnicas de Cobranza</b>								
5	¿cree usted que la empresa está realizando de manera correcta sus técnicas de cobranza a sus clientes?	X		X		X		
6	¿Cuál es la técnica de cobranza que utiliza la empresa para hacer efectivos sus cobros a los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Políticas de Cobranza</b>								
7	¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para poder controlar la liquidez de su empresa?	X		X		X		
8	¿Cree usted que la empresa aplica una política de cobranza liberal, es por ello que ha tenido incremento en sus cuentas por cobrar con respecto al periodo anterior?	X		X		X		
9	¿Cree usted que aplicando otra política de cobranza a sus clientes ayudará a mejorar sus cuentas por cobrar y sean más efectivas?	X		X		X		
10	¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza que ayuden a mejorar su gestión de cobranza a sus clientes?	X		X		X		

Observaciones:

**NINGUNA OBSERVACION PUEDE APLICARSE EL INSTRUMENTO**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Chiclayo 22 de Septiembre del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

**MG. CPC. HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO.**

**DNI: 16734957.**

**Especialidad del evaluador CONTADOR PUBLICO CON MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL Y AUDITOR INDEPENDIENTE**.....

  
 Hugo Yvan Collantes Palomino  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 04-1677

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Liquidez**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Ratios Financieros</b>								
1	¿Cree usted que es necesario aplicar ratio de liquidez y ver como se encuentra su situación económica la empresa Transporte Gacela EIRL?	X		X		X		
2	¿Cómo se encuentra actualmente la liquidez de la empresa Transporte Gacela EIRL?	X		X		X		
3	¿Con respecto a la disminución de liquidez que se ha encontrado en los estados financieros de la empresa Transporte Gacela EIRL? ¿cómo se piensa afrontar este problema?	X		X		X		
4	¿Considera que es importante realizar un análisis de todas sus cuentas por cobrar, para mejorar su liquidez?	X		X		X		
5	¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al periodo anterior y ver cuál ha sido la causa de su incremento para el periodo actual?	X		X		X		
6	¿Cree usted que es importante realizar un análisis de capital de trabajo para saber cuánto es lo que posee la empresa en sus activos y cuando es las deudas que tiene por pagar?	X		X		X		
7	¿De acuerdo a los resultados anteriores obtenidos la empresa ha tenido una deficiencia en su rentabilidad, Podría explicarme cuales han sido las razones de dicha perdida?	X		X		X		
8	¿cree usted que actualmente la pandemia que estamos atravesando ha perjudicado en gran	X		X		X		

	medida a su empresa Transportes Gacela EIRL en su rentabilidad?							
9	¿Cómo se encuentra actualmente el nivel de endeudamiento que posee la empresa Transportes Gacela EIRL?	X		X		X		

**Observaciones:**

**NINGUNA OBSERVACION PUEDE APLICARSE EL INSTRUMENTO**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Chiclayo 22 de Septiembre del 2020.

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**MG. CPC. HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO.**

**DNI: 16734957.**

**Especialidad del evaluador CONTADOR PUBLICO CON MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL Y AUDITOR INDEPENDIENTE.....**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Hugo Yvan Collantes Palomino  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MATRICULA 04-1677

Firma

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 4

### Carta de autorización



Ciudad, 17 de 09 de 2020


Quien suscribe:

Sr. GONZALES TORRES VICTOR NAPOLEON- TRANSPORTE GACELA EIRL

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSPORTE GACELA EIRL

Por el presente, el que suscribe, señor (a) GONZALES TORRES VICTOR NAPOLEON, representante legal de la empresa: TRANSPORTES GACELA E.I.R.L, AUTORIZO al alumno: JHON DEIVY PANTA ABRAMONTE Y DENIS ERNESTO RUIZ CORONADO, identificado con DNI N° 76696369 y 72132457, estudiante de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD y autor del trabajo de investigación denominado: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSPORTES GACELA E.I.R.L, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,



FEDERICA L. GASTAÑEDA VERA  
CONTADOR PÚBLICA COLOMBIANA  
Matrícula N° 04-1522

VICTOR NAPOLEON GONZALES TORRES  
DNI: 16459120  
Cargo: GERENTE GENERAL

## Anexo 5 Estados Financieros

Estado de Situación Financiera 2017

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA E.I.R.L.**  
CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
SERVICIOS DE TRANSPORTE  
ALQUILER DE EQUIPO DE TRANSPORTE VIA TERRESTRE  
R.U.C. 20221857489

### BALANCE DE SITUACION AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 (en nuevos soles)

<u>CORRIENTE</u>	NOTAS	<u>CORRIENTE</u>	NOTA:
<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFEC.	543,612.59	1 40 TRIBUTOS POR PAGAR	4,285.86
12 CUENTAS POR COBRAR COM. - TERCEROS	43,752.04	2 41 REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	9,295.46
25 MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS	55,102.00	3 45 OBLIGACIONES FINANCIERAS	
40 TRIBUTOS POR PAGAR	6,661.00	4	
		<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	<u>13,581.32</u>
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>649,127.63</u>		
		<u>NO CORRIENTE</u>	
		45 OBLIGACIONES FINANCIERAS	127,716.37
<u>NO CORRIENTE</u>		<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	<u>127,716.37</u>
33 INMUEBLE MAQ. Y EQUIPO	965,297.85	5	
39 DEPREC. DE INM. MAQ. Y EQUIP.	-830,978.99	6 <b>TOTAL PASIVO</b>	<b>141,297.69</b>
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	<u>134,318.86</u>		
		<u>PATRIMONIO</u>	
		50 CAPITAL	179,385.00
		59 RESULTADO ACUMULADOS	397,860.00
		591 RESULTADOS DEL EJERCICIO	64,903.80
		<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	<u>642,148.80</u>
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>783,446.49</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>783,446.49</b>		

CHICLAYO, 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

  
 FREDERICA L. CASTAÑEDA VERA  
 CONTADOR PÚBLICA COLEGIADA  
 Matrícula N° 04-1522

# Estado de Situación Financiera 2018

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA EIRL.**  
 CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
 SERVICIOS DE TRANSPORTE  
 R.U.C. 20221857489

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 (en soles)

ACTIVO		NOTAS	PASIVO		NOTAS
CORRIENTE			CORRIENTE		
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFEC.	468,145.40	VI	1 40 TRIBUTOS POR PAGAR	7,714.34	7
12 CUENTAS POR COBRAR COM. - TERCEROS	91,633.24		2 41 REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	10,829.74	8
40 TRIBUTOS POR PAGAR	15,517.14		3		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>575,295.78</b>		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>18,544.08</b>	
NO CORRIENTE			NO CORRIENTE		
32 ACTIVOS ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	193,693.78		4 45 OBLIGACIONES FINANCIERAS	205,016.94	9
33 INMUEBLE MAQ. Y EQUIPO	965,780.90		5		
39 DEPREC. DE INM. MAQ. Y EQUIP.	-872,747.66		6		
37 ACTIVO DIFERIDO	17,283.55		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>205,016.94</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>304,010.57</b>		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>223,561.02</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>879,306.35</b>		<b>PATRIMONIO</b>		
			50 CAPITAL	179,385.00	10
			59 RESULTADO ACUMULADOS	462,763.80	11
			591 RESULTADOS DEL EJERCICIO	13,596.53	12
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>655,745.33</b>	
			<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>879,306.35</b>	

FEBRERO DEL 2018

Francisco Estrella Vera  
 CONTADOR PÚBLICO  
 Matricula n° 64 122

Estado de Situación Financiera 2019

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA E.I.R.L.**  
 CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
 SERVICIOS DE TRANSPORTE  
 R.U.C. 20221857489

**BALANCE DE SITUACION**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**  
 (en soles)

ACTIVO		NOTAS	PASIVO		NOTAS		
CORRIENTE			CORRIENTE				
10	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFEC. CUENTAS POR COBRAR	526,855.80	1	40	TRIBUTOS POR PAGAR	43,064	9
12	COM. - TERCEROS	124,938.31	2	41	COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIO	10,830	10
25	Materiales Auxiliares	26,000.00	3	45	OBLIGACIONES FINANCIERAS	27,428	11
40	Tributos por pagar	19,387.09	4				
<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>697,181.20</b>		<b>TOTAL, PASIVO CORRIENTE</b>		<b>81,322</b>	
NO CORRIENTE			NO CORRIENTE				
32	ACTIVOS ADQ. EN ARREND. FINANC. INMUEBLE MAQ. Y EQUIPO	193,694.00	5	42	CUENTAS POR PAGAR COM. - TERCEROS	0	
33	EQUIPO	1,064,336.40	6	45	OBLIGACIONES FINANCIERAS CUENTAS POR PAGAR DIV. TERCEROS	179,449.60	12
37	ACTIVO DIFERIDO	22,304.00	7	46	TERCEROS	0	
39	DEPREC. DE INM. MAQ. Y EQUIP.	-927,688.00	8				
<b>TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>352,646</b>		<b>TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>179,449.60</b>	
<b>TOTAL, ACTIVO</b>		<b>1,049,827.60</b>		<b>TOTAL, PASIVO</b>		<b>260,772</b>	
			<b>PATRIMONIO</b>				
			50	CAPITAL	179,385	13	
			59	RESULTADO ACUMULADOS	452,740	14	
			591	RESULTADOS DEL EJERCICIO	156,931	15	
			<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>		<b>789,056</b>		
			<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1,049,827.60</b>		

CHICLAYO 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

  
 EUSEBIO L. URSTÁIZ VERA  
 CONTADOR PÚBLICO CHICLAYO  
 Matrícula N° 04-1322

  
 EMP. TRANSPORTES GACELA E.I.R.L.  
 Victor Manuel Espinoza Torres  
 PROL. DEL COMISARIO



Estado de Resultados por Función 2017

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA E.I.R.L.**  
 CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
 SERVICIOS DE TRANSPORTE  
 ALQUILER DE EQUIPO DE TRANSPORTE VIA TERRESTRE  
 R.U.C. 20221857489

**ESTADO DE RESULTADOS  
 POR FUNCION  
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

	Soles	T/C 2.98	US Dolares	ANALISIS VERTICAL
Ventas Netas Servicios	733,145.82		245,199	100%
menos:				
Costo de Ventas	228,365.00			
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>504,780.82</b>		<b>245,199</b>	<b>100%</b>
menos:				
Gastos de Administracion	-265,342.14	-56,719	-23%	
Gastos de Venta	-158,633.65	-85,079	-35%	-58%
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>80,805.03</b>		<b>103,401</b>	<b>42%</b>
mas:				
Otros Ingresos Gravados	0		0	
menos:				
Gastos Financieros	-15,901.23		-5318	-2.2%
mas:				
Ingresos Financieros Gravados	0		0	
menos:				
Cargas Excepcionales	0		0	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>64,903.80</b>		<b>98,083</b>	<b>40%</b>
IMPUESTO A LA RENTA	7,329.00		2451	
<b>GANANCIA DEL EJERCICIO</b>	<b>57,574.80</b>		<b>95,632</b>	<b>39%</b>

CHICLAYO, 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

  
 Contador Público  
 Matricula N° 04 1022

## Estado de Resultados por Función 2018

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA EIRL.**  
 CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
 SERVICIOS DE TRANSPORTE  
 R.U.C. 20221857489

**ESTADO DE RESULTADOS  
 POR FUNCION  
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018  
 (Soles)**

T/C  
 2.99

	Soles	US Dolares	ANALISIS VE
Ventas Netas Servicios	853,965.11	285,607	100%
menos:			
Costo de Ventas	403,005.74		
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>450,959.73</b>	<b>285,607</b>	<b>100%</b>
menos:			
Gastos de Administracion	-297,276.60	-55,593	-19%
Gastos de Venta	-118,282.26	-83,390	-29%
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>35,400.87</b>	<b>146,624</b>	<b>51%</b>
mas:			
Otros Ingresos Gravados	0	0	
menos:			
Gastos Financieros	-13,102.13	-4382	-1.5%
mas:			
Ingresos Financieros Gravados	0	0	
menos:			
Cargas Excepcionales	0	0	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>22,298.74</b>	<b>142,242</b>	<b>50%</b>
IMPUESTO A LA RENTA	0	0	
<b>GANANCIA DEL EJERCICIO</b>	<b>22,298.74</b>	<b>142,242</b>	<b>50%</b>

CHICLAYO, 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

  
 Francisca L. G. Valdeola Vera  
 CONTADOR(A) PUBLICA COLEGIADA  
 Matricula N° 04-1522

## Estado de Resultados por Función 2019

**EMPRESA DE TRANSPORTES GACELA E.I.R.L.**  
 CAL. EUGENIO MOYA NRO. 190 P.J. LAS MERCEDES  
 LAMBAYEQUE - CHICLAYO - JOSE LEONARDO ORTIZ  
 SERVICIOS DE TRANSPORTE  
 R.U.C. 20221857489

<b>ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCION DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>			
	Soles	T/C 2.99 US Dólares	<b>ANALISIS VERTICAL</b>
Ventas Netas Servicios	982,815	328,701	100%
UTILIDAD BRUTA	<hr/>	<hr/>	100%
menos:		328,701	
Costo de Ventas	-443,265		
Gastos de Administración	-316,460	-121,137	-37%
Gastos de Venta	-145,776	-181,706	-55%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	<hr/>	<hr/>	8%
mas:	77,314	25,858	
Otros Ingresos Gravados	40	13	
menos:			
Gastos Financieros	-4,122	-1379	-0.4%
mas:			
Ingresos Financieros Gravados	0	0	
menos:			
Cargas Excepcionales	0	0	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	<hr/>	<hr/>	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	73,232	24,492	7%
IMPUESTO A LA RENTA		0	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	<b>73,232</b>	<b>24,492</b>	7%

CHICLAYO 31 DE DICIEMBRE DEL 2019