



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
Y FINANZAS**

## **TESIS**

**GESTIÓN DE LA COBRANZA EN LA LIQUIDEZ  
DE LA EMPRESA REFRIPERU SAC DISTRITO  
MAGDALENA DEL MAR, 2019.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

### **AUTORAS:**

**Bach. ANDRES SOTO, NILDA  
Bach. SEGOVIA PARIGUANA, PAULINA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR**

---

**DR. CPC. COSTILLA CASTILLO, PERO CONSTANTE**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLÉN**  
PRESIDENTE

---

**DR. JORGE MUÑOZ CHACABANA**  
SECRETARIO

---

**Mg. YOLANDA MARUJA TACZA CHUCOS**  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A nuestros queridos padres y hermanos por su apoyo incondicional y comprensión, en cada paso hasta el logro de nuestra carrera profesional. A nuestros maestros por su dedicación y enseñanza.

Nilda y Paulina.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos principalmente a Dios por guiarnos a lo largo de nuestras vidas, por darnos las fuerzas y la fortaleza para vencer cualquier obstáculo y seguir hacia el logro de nuestros objetivos

Nilda y Paulina.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión de la Cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito de Magdalena del Mar, 2019”, tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019, para afirmar lo planteado del objetivo general se realizó encuesta a los representantes y colaboradores directos de la empresa a través del instrumento el cuestionario, la totalidad de la población fue conformado por 70 colaboradores, obteniendo un resultado estadístico de 52,86% que mencionaron que probablemente si están de acuerdo con la gestión de la cobranza y el 47,14% afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la liquidez de la empresa. Hoy en día la empresa REFRIPERU SAC, opta por llevar una buena gestión de cobranza ya que influye en la obtención de la liquidez y genera buena salud financiera. Finalmente, el desarrollo de la tesis permitió demostrar que el empresario está sumamente interesado en utilizar las propuestas y recomendaciones, para así mejorar la situación financiera de su empresa y contar con un flujo de efectivo eficiente frente a sus obligaciones.

Palabras clave: gestión de la cobranza, Liquidez.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled: "Management of collection in the liquidity of the company RefriPeru SAC district of Magdalena del Mar, 2019", has as main objective to determine the influence of the collection management on the liquidity of the company RefriPeru SAC Magdalena del Mar. district, 2019, to affirm the general objective of the survey, a survey was conducted to the representatives and direct collaborators of the company through the instrument questionnaire, the total population was made up of 70 collaborators, obtaining a statistical result of 52, 86% mentioned that probably if they agree with the administration of the collection and 47.14% said that it is definitely in agreement with the liquidity of the company. Nowadays, the company RefriPeru SAC, decides to carry out a good collection management since it influences the obtaining of liquidity and generates a good financial health. Finally, the development of the thesis showed that the entrepreneur is very interested in using the proposals and recommendations to improve the financial situation of his company and have an efficient cash flow against his obligations.

Keywords: collection management, liquidity.

## ÍNDICE

<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.2 Formulación del problema.....	14
1.1.1 Problema general.....	14
1.1.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Justificación y aportes del estudio.....	15
1.3.1 Justificación teórica.....	15
1.3.2 Justificación práctica.....	15
1.3.3 Justificación metodológica.....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	16
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 Nivel Nacional.....	17
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	19
2.2 Bases teóricas de las variables.....	21
2.2.1 Gestión de la cobranza.....	21
2.2.2 Liquidez.....	31
2.3 Definición de términos básicos.....	36
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES</b> .....	<b>40</b>
3.1.1 Hipótesis general.....	40
3.1.2 Hipótesis específicos.....	40
3.2 Variables de estudio.....	41
3.2.1 Definición conceptual.....	41
3.2.2 Definición operacional.....	42
3.3 Tipo y Nivel de investigación.....	46
3.3.1 Tipo de Investigación.....	46
3.3.2 Nivel de la investigación.....	46
3.4 Diseño de la Investigación.....	46
3.5 Población y muestra del estudio.....	47
3.5.1 Población.....	47
3.5.2 Muestra.....	47

3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	48
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos .....	48
3.7	Métodos de análisis de datos.....	52
3.8	Aspectos éticos.....	52
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1.	Frecuencias.....	53
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>69</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
Anexo 1	Matriz de consistencia .....	77
Anexo 2	Matriz de operacionalización.....	78
Anexo 3	Instrumentos .....	79
Anexo 4	Validación de instrumentos .....	81
Anexo 5	Matriz de datos.....	90
Anexo 6	Propuesta de valor .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	45
Tabla 2 Validación de expertos .....	49
Tabla 3 Rangos de confiabilidad .....	50
Tabla 4 Procesamiento del alfa de cronbach .....	51
Tabla 5 Estadística de fiabilidad.....	51
Tabla 6 Variable gestión de la cobranza (agrupada .....	53
Tabla 7 Variable liquidez (agrupada) .....	54
Tabla 8 Dimensión otorgamiento de crédito (agrupada) .....	55
Tabla 9 Dimensión estrategia de cobranza (agrupada).....	56
Tabla 10 Dimensión proceso de cobranza (agrupada).....	57
Tabla 11 Dimensión liquidez corriente (agrupada) .....	58
Tabla 12 Dimensión liquidez severa (agrupada) .....	59
Tabla 13 Dimensión liquidez absoluta (agrupada) .....	60
Tabla 14 Valores críticos de correlación de spearman.....	61
Tabla 15 Correlación gestión de la cobranza en la liquidez .....	63
Tabla 16 Correlación otorgamiento de crédito en la liquidez.....	65
Tabla 17 Correlación estrategia de cobranza en la liquidez.....	66
Tabla 18 Correlación proceso de cobranza en la liquidez.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable gestión de la cobranza (agrupada).....	53
Figura 2 Variable liquidez (agrupada) .....	54
Figura 3 Otorgamiento de crédito (agrupada) .....	55
Figura 4 Estrategia de cobranza (agrupada).....	57
Figura 5 Proceso de cobranza (agrupada).....	58
Figura 6 Liquidez corriente (agrupada) .....	58
Figura 7 Liquidez severa (agrupada).....	59
Figura 8 Liquidez absoluta (agrupada).....	60

## INTRODUCCIÓN

Una adecuada gestión de cobranza es muy importante para las empresas a nivel nacional e internacional, ya que toda empresa tiene un fin lucrativo y cuentan con un área denominado finanzas que se encarga de realizar una adecuada gestión y proceso para obtener una liquidez óptima. Hoy en día muchas empresas trabajan con créditos comerciales, que es un medio más equilibrado y menos costoso para obtener recursos, además facilita agilizar operaciones comerciales; pero también existen riesgos financieros, cuando el acreedor no cancele la deuda, a consecuencia de una mala gestión de la cobranza, por lo mismo generando retrasos de la efectividad de la liquidez como también ocasionando incumpliendo con sus obligaciones. El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC, basada en teorías de fuentes muy importantes referente a la gestión de la cobranza y la liquidez.

La liquidez representa dinero efectivo de forma inmediato para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, últimamente muchas empresas mantienen deudas o tienen historial crediticio moroso, lo cual es un problema muy preocupante que se debe frenar, a través del adecuado control y análisis de sus obligaciones frente a sus ingresos y una buena toma de decisiones. En esta investigación mostraremos importantes definiciones para poder medir y analizar la liquidez a través de ratios de liquidez corriente, liquidez severa y liquidez absoluta.

El objetivo general de la presente investigación es determinar cuál es la influencia de la gestión de la cobranza, otorgamiento de créditos, estrategias y procesos en la liquidez en la empresa REFRIPERU SAC. El interés de nuestra investigación está basado en medir la influencia de la variable independiente en la variable dependiente, que consiste netamente en la evaluación de la gestión de la cobranza en un periodo de tiempo y su efecto en la liquidez.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Frecuentemente las empresas enfrentan graves problemas de flujos, generados por créditos mal otorgados. Normalmente, el concepto de crédito se asocia con la visión de riesgo de las empresas y, para muchos, la gestión de la cobranza no tiene buenos resultados y más resulta ser gasto. Según la hoja informativa de Crédito y Caución, indica que una de cada tres empresas de Brasil, Canadá, México y Estados Unidos atraviesa problemas de liquidez debido al retraso en el cobro de sus operaciones comerciales, al menos una quinta parte de las cuentas por cobrar de esta bolsa de empresas acumula más de 90 días de retraso desde la fecha de vencimiento, con una alta probabilidad de convertirse en deudas incobrables y pérdidas, lo que podría generar graves alteraciones al flujo de efectivo.

En la actualidad las empresas a nivel nacional todavía se encuentran con problemas de liquidez debido a la mala gestión de la cobranza, ya que en siglo XXI, es una tendencia que los empresarios utilicen la modalidad de ventas al crédito, y si no se investiga al cliente el historial crediticio es riesgoso otorgar crédito, que generaría desventaja para obtener liquidez en el momento oportuno, en Perú la mayoría de las empresas no cuenta con la estrategia y proceso de cobranza adecuado, puesto es de vital importancia contar con una buena gestión de cobranza para poder obtener la liquidez en el momento oportuno y seguir con las operaciones del día a día.

La empresa RefriPeru SAC, identificada con RUC N° 20547386176, inició sus actividades el 01 de abril del 2012, actualmente cuenta con 70 trabajadores dentro de su organización, dedicada a suministrar, brindar soluciones en el abastecimiento en equipos de refrigeración, aire acondicionado y ventilación. Es una empresa en estado de crecimiento, con respaldo y aceptación por parte de sus consumidores y con visión a futuro en ser reconocida como líder en la innovación logística, el asesoramiento técnico y el apoyo en la gestión comercial. Hoy en día la empresa muestra una situación crítica en cuanto a la solvencia económica debido a la mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, por lo mismo que no tiene un personal fijo y capacitado en el área, esto conlleva que existan desbalances en

cuanto a la gestión y mejoría de la cobranza, a pesar de contar con una serie de medidas sobre créditos y cobranzas, la falta de información actualizada y real, hace que se tomen decisiones incorrectas con tal de facturar y llegar a la meta con las ventas. El área de otorgamiento de crédito no evalúa riesgos de los clientes en cuanto al cumplimiento de sus pagos y se siguen otorgando ventas al crédito ocasionando que el cliente no pueda cumplir con su pago lo cual aumenta la lista de retrasos constantes de las cuentas por cobrar. En cuanto a los procedimientos y estrategias, no se aplica correctamente, ya que no cuentan con datos suficientes del cliente para llevar un control y seguimiento a las facturas vencidas, también no existe buena coordinación en cuanto al despacho y entrega del producto al cliente lo cual dificulta la entrega de cargos firmados de la recepción del cliente para exigir el pago. Otro de los factores muy importantes es la falta de proyección real para llevar buen control en el área financiero. Seguidamente mencionamos una lista de problemáticas resaltantes: 1) La empresa no tiene una política definida para otorgamiento de crédito; 2) No aplica estrategias de cobranza para cobrar deudas importantes; 3) No cuenta con un adecuado proceso de cobranza a falta de un personal capacitado en el área; 5) No existe supervisión a la gestión de cobranza; todo esto muestra la dificultad de realizar una proyección adecuada del flujo de efectivo y obtención de una liquidez eficiente que certifique el pago de sus obligaciones a corto plazo sin problemas. Ante esta realidad, nuestro trabajo de investigación pretende demostrar cuales son las influencias de la gestión de la cobranza en la liquidez; para ello se evaluará el otorgamiento de crédito, estrategias de cobranza, el proceso de cobranza. Asimismo, se evaluará las ratios de liquidez.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.1.1 Problema general**

¿Cómo influye la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019?

## **1.1.2 Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cómo influye el otorgamiento de créditos en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019?

### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019?

### **Problema específico 3**

¿Cómo influye el proceso de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019?

## **1.3 Justificación y aportes del estudio**

### **1.3.1 Justificación teórica**

La presente investigación profundizó conocimientos teóricos de diferentes autores y revisó los antecedentes internacionales y nacionales relacionados a la gestión de cobranza, otorgamiento de crédito, estrategias, procesos de la cobranza y teorías de liquidez, lo cual, son de vital importancia adaptarlas en las empresas, por consecuencia mejorar la gestión de cobranza y realizar toma de decisiones pertinentes en cuanto al otorgamiento de crédito. Esta investigación beneficiará a las empresas comerciales en general para evaluar el historial crediticio de los clientes al momento de otorgar créditos a los clientes de esta forma disminuir riesgos financieros.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de concientizar a los empresarios en general, que deben dar prioridad e importancia en el área de la gestión de la cobranza estableciendo políticas, estrategias y procedimientos

adecuados en créditos y cobranzas en efecto contar siempre con buena liquidez, hoy día muchos negocios trabajan frecuentemente con ventas al crédito y en muchos casos sin contar con una adecuada gestión de la cobranza, otorgamiento de crédito, estrategias y procesos de cobranza al cliente.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

La presente investigación, es un estudio descriptivo simple, con diseño no experimental de corte transversal, la técnica de estudio la encuesta, los instrumentos de investigación aplicada es el cuestionario. Se utilizó el software SPSS versión 24, Alfa de Cronbach para validación de nuestro instrumento y para el análisis de la correlación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Finalmente, esta investigación es apto para referencia de futuras investigaciones vinculadas al contenido.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

### **1.4.1 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la influencia de otorgamiento de crédito en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la influencia de la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la influencia del proceso de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1 Nivel Nacional**

(Díaz & Ramos, 2018) en su tesis “Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 – 2016”, tesis de pregrado para optar el título de Contador Público por la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Cuyo objetivo de la investigación fue, determinar la incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. 2015 – 2016. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, descriptivo simple. Cuya conclusión fue, que las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también que la gestión de cobranzas no ha sido controlada ni monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de decisiones.

(Yancce, 2017) en su tesis “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016” tesis de maestría para optar el grado de Maestra en Finanzas por la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo de la investigación fue, determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa. La metodología que se utilizó fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y bajo un diseño no experimental- transversal correlacional. La técnica utilizada fue la documental y se validó mediante la correlación lineal entre las variables de estudio donde se contrastó las 4 hipótesis específicas planteadas. Cuya conclusión fue, que de acuerdo al análisis realizado y otras investigaciones se puede afirmar que según el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.956 con un valor de sig. de 0.00 están correlacionadas de manera directa. Los resultados nos indican que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la empresa Bisagras Peruanas SAC.

(Barboza, Cueva & Hurtado, 2017) en su tesis “Control en las Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez y en el Resultado de la Empresa DAYR INVERSIONES MULTIPLES SAC 2015 – 2016”, tesis de pregrado para optar el título de Contador

Público por la Universidad Peruana de las Américas. Cuyo objetivo de la investigación fue conocer con más precisión sobre el inadecuado registro contable del deterioro de las cuentas por cobrar, la ineficiencia en las cobranzas efectuadas en las provincias específicamente en las zonas de Cusco, Juliaca y Desaguadero, el inadecuado procedimiento de los depósitos en el banco; que les conllevan a tener estados financieros no razonables, reportes de las cuentas por cobrar distorsionadas y la falta de liquidez, realizada en el período 2015 al 2016 en la empresa DAYR INVERSIONES MÚLTIPLES SAC. Cuya conclusión fue, que la empresa no realiza la conciliación bancaria de manera razonable mediante los depósitos bancarios, esto implica que no se identifique en su momento, y no permite el control de los clientes que pagan puntualmente y de los clientes que son morosos.

(Sebastián, 2016) en su tesis “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo”, tesis de pregrado para optar el título profesional de Contadora Pública por la Universidad Nacional de Trujillo. Cuyo objetivo de la investigación fue, determinar que la mejora del plan de gestión de cobranza permitirá generar Liquidez de la empresa Edpyme Marcimex S.A. Provincia de Trujillo. La metodología que se utilizó es descriptiva aplicativo porque ubica el proceso de cobranza con la implementación de la mejora realizada, para determinar su relación en la liquidez mediante un estudio de correlación. Cuya conclusión fue, que la empresa Eurotubo no cuenta con una política de crédito y cobranza formal, y que las actividades designadas tanto para el otorgamiento de crédito, como para la recuperación de las cuentas atrasadas son desarrolladas empíricamente. También se ha encontrado que no existe una responsabilidad clara de ninguno de los funcionarios para hacerse cargo de las gestiones de crédito y cobranza en la empresa.

(González & Norabuena, 2017) En su Tesis “Gestión Créditos y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de análisis clínicos Bermanlab S.A.C Trujillo, 2016”, Tesis de pregrado para optar el título de contador por la Universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo de la investigación fue, determinar la incidencia de gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C Trujillo, 2016. La metodología que se utilizó en la investigación es transversal correlacional, porque esta busca el porqué de los hechos mediante el

establecimiento de relaciones causa y efecto. Las técnicas e instrumentos para el análisis de los datos que obtuvieron por observación directa. Cuya conclusión fue, las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también la gestión de cobranzas no ha sido controlada o monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de decisiones.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

(Solis, 2017) en su tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez”, tesis de pregrado para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo de la investigación fue, analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Se utilizó el método analítico, histórico y documental, de tipo descriptiva y explicativa, además de presentar un enfoque cualitativo. Las técnicas de la investigación fueron la investigación documental, la observación directa y entrevista. Cuya conclusión fue, que la empresa COMERCIALIZADORA EL BARATON BARATONSA S.A., no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de cobranza. De acuerdo a los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar, no representan a síntomas de buena salud financiera, debido a los siguientes antecedentes: No poseen políticas y procedimientos de crédito y cobranza por escrito por lo que otorga créditos, no se realiza análisis por clientes para el otorgamiento de crédito, parte de las cuentas por cobrar son a largo plazo y fueron mal registradas.

(Solano & Gómez, 2016) en su tesis “Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”, tesis de pregrado para obtener el Título de Contador Público Autorizado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Cuya conclusión fue, proponer el diseño de un modelo estratégico de procedimientos dentro de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo, además, se utiliza un método cualitativo y cuantitativo. Las técnicas de investigación fueron encuesta y observación directa. Cuya conclusión fue, que el objetivo planteado en la propuesta presentada se cumple, pues mejora tanto en el aspecto administrativo como

financiero. La aplicación de un manual contribuirá a la disminución de la cartera vencida, posiblemente permitirá cumplir el objetivo principal de la propuesta que es mejorar la liquidez, pues la empresa podrá no solo captar recursos, sino administrarlos eficientemente, además de reducir los riesgos de incobrabilidad de la misma. Se logrará mantener una cartera sana, pues se espera que el índice de morosidad no sobrepase del 5% anual.

(Tirado, 2015) en su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”, tesis de pregrado para obtener el título de Economista por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. La metodología que se utilizó se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto cuali-cuantitativo. Además, cuenta con una investigación exploratoria, descriptiva y de asociación de variables, es decir, correlacional. La técnica utilizada en la investigación fueron las encuestas para la recolección de datos. Cuya conclusión fue, determinar que la empresa no se basa en sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa, además de una ausencia de capacitación al personal encargado de los asuntos financieros. También se identificó que la empresa no presenta un adecuado control de cuentas de cobranzas, como el ineficaz seguimiento de los clientes con créditos otorgados por la empresa, ni una frecuente actualización de los datos.

(Duran, 2015) en su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez”, tesis de pregrado para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA, Ecuador. Cuyo objetivo de la investigación fue, establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.

La metodología que se utilizó en la investigación posee un enfoque cualitativo y cuantitativo, además de tener un tipo de investigación exploratoria y descriptiva. Cuya conclusión fue, que a través de la presente investigación la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1 Gestión de la cobranza**

Según Morales y Morales, (2014):

Una gestión elemental es la prudencia, a través del conocimiento principal de los clientes, y teniendo una vigilancia especial en la autorización de créditos, para que la gestión de la cobranza sea competente. Otra medida es actuar de forma inmediata y atinada a la realidad actual, para ello se debe conservar una gestión óptima del registro de clientes y haber decretado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la del contexto muy particular a los compradores, a la finanza y relativo todo a las características del tipo de cliente; todo esto debe direccionar a una cobranza efectiva y oportuna. Para una idónea gestión de la cartera de crédito, es esencial investigar a los clientes de la compañía, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen rebelarse, y también qué factores sirven para calcular riesgo y de qué modo se pueden impedir las pérdidas como resultado de la aparición de los riesgos en el proceso de cobranza (p.145).

Es muy importante conocer a los clientes, sus hábitos de compra y otros factores que permite evaluar el historial crediticio, para ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y tener un cuidado especial en otorgamiento de crédito, teniendo en cuenta las estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos y así evitar riesgos en el proceso de cobranza.

Según Andrade (2019) Departamento de créditos y cobranzas:

El área de créditos y cobranzas tiene funciones como administrar la política de créditos de la compañía, por lo que implica evaluar la línea crediticia y determinar las condiciones específicas de créditos en general, además llevar un control de las garantías presentadas por los clientes. Lo mencionado antes, hace que el área de créditos y cobranzas mantenga una buena relación con el área comercial en cuanto a las medidas específicas y la evaluación del comportamiento del nivel de morosidad al momento de realizar ventas al crédito de tal forma se puede evitar riesgos financieros e incrementar ventas en un sentido positivo. Las cuentas por cobrar específicamente se encuentran en la cuenta 12: Cuentas por cobrar comerciales, en el cual se hace el seguimiento y análisis día a día el historial de los clientes (p.53).

Según Herz (2018) Cuentas por Cobrar:

Son derechos exigibles que consiste en realizar efectividad de la cobranza, resultante de las ventas realizadas de negociaciones propias de la empresa, en el Estado de Situación Financiera lo encontramos en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo del plazo de tiempo en la que se encuentre por cobrar. Según el PCGE se clasifican de la siguiente manera: 1) 12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros; 2) 13 Cuentas por cobrar comerciales-Relacionadas; 3) 16 Cuentas por cobrar diversas-Terceros; 4) 17 Cuentas por cobrar diversas-relacionadas; 5) 19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa (cuenta de valuación) (p. 182).

Según Tapia (2016) Control de las cuentas por cobrar:

Las empresas deben realizar una estricta cautela de los saldos vencidos; en el área de cuentas por cobrar, se debe manejar un listado mensual de saldos vencidos y no vencidos que controlan los saldos de clientes, con la finalidad de revelar las deudas vencidas y priorizar las acciones de cobranza. De la misma forma, hay que ejecutar una inspección de acuerdo comercial y recibos impagados. Con periodicidad regular, el servicio de cobranza trabajará con una relación de giros y recibos impagados –los acuerdos comerciales que no

han sido aplicados por la entidad bancaria del cliente– y realizará de forma rápida las acciones de recaudación pertinentes (p.81).

El departamento de gestión de cobranzas, debe ejercer una estricta vigilancia de los saldos vencidos y no vencidos utilizando listado mensual, para detectar los atrasos y priorizar las acciones de cobro.

Según Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza (2018) define:

En la gestión de cobranza las entidades vigiladas, realizan una serie de actividades con la finalidad de recuperar carteras u obtener el pago de acreencias por parte de sus clientes. Generalmente las empresas realizan esta gestión en el área de créditos y cobranzas delegando a sus empleados funciones pertinentes a la actividad de cobranza. También estas actividades se pueden realizar a través de la contratación de terceros, para lo cual las entidades especialistas deben aplicar un cuidado especial en la prestación del servicio y garantizar al cliente la protección de los derechos de los consumidores financieros (p.2).

Según Molina (2015) el recobro:

Es un aspecto primordial en la manifestación de impagados, es el modo en que funciona el área de créditos y cobranzas en una compañía. Existen distintas formas de ver la vinculación y dependencia a las funciones comerciales o financieras. No existe una apertura original afianzado, sino en efecto existen tendencias sectoriales. En cualquier asunto, esté o no unido precisamente a la economía, necesita la información procesada por los estados financieros y la tesorería en el período existente. Es primordial que tanto el área de finanzas o como el área comercial trabajen estrechamente unidos y se llegue a una imparcialidad que no genere conflictos de intereses pues que exista una conciencia global hacia la problemática de cobranza. El gestor debe considerar unos principios básicos en la política de créditos: 1) Técnicas, estrategias de otorgamiento y monitoreo de créditos; 2) Revisión y actualización diaria de las cuentas por cobrar de los clientes; 3) Crear nuevas estrategias para controlar la inversión en los clientes; 4) Localización y

administración de incidencias en la cobranza; 5) Contabilización de las facturas por cobrar de los clientes; 6) Creación de un modelo de garantías; 7) Tranzar el cobro de estado crítico. 8) Diseño de la política de créditos escrita y conocida por los agentes (p. 206).

Es fundamental que el departamento de créditos y cobranzas y departamento comercial trabajen de la mano y lleguen a un equilibrio que no genere conflictos de interés en la gestión de cobranza a los clientes.

Según Chu Rubio (2017) Las cuentas por cobrar comercial (Neto):

Representan el capital que adeudan los clientes por haberles concedido créditos, por adquisición de existencias de la empresa. Al ser vendidos los bienes o servicios y recibidos por el cliente, la empresa recibe un compromiso de pago y se crea las cuentas por cobrar, formalizados a través de comprobantes (facturas, letras de cambio, etcétera). Cuando compramos productos o artículos al crédito para uso personal y esperamos el vencimiento para pagar; estamos creando cuentas por cobrar para la empresa donde hemos adquirido el producto. Por lo que las cuentas por cobrar frecuentemente utilizamos en nuestra vida diaria sin considerar las cuentas dudosas. Estas forman las cuentas que la compañía considera que será poco probable recaudar y que seguidamente será provisionada (como pérdida, castigado). Muchas de las compañías venden al crédito y, por lo mismo, reciben cuentas por cobrar en vez de efectivo. En los estados financieros las cuentas por cobrar se muestran como un activo. Si por algún motivo las cuentas por cobrar no son cobradas a pesar de las precauciones y evaluaciones de crédito, se convierten en cuentas incobrables. Para tratar estas cuentas, existen varios métodos. La metodología más simple es anotarlas como deudas incobrables. Con esta metodología, administrar las cuentas por cobrar por un importe estimado reducen del valor e incrementan el gasto contablemente. En este proceso es poco probable saber la certeza de cuánto será el importe definitivo que no podrán ser recaudados. Pero se realiza un estimado razonable del total de las cuentas incobrables. A este estimado se le conoce como provisión de cuentas dudosas (p. 62).

Las cuentas por cobrar comercial es la representación de las deudas por cobrar generadas desde el momento de adquisición de un producto al crédito, donde el cliente firma un compromiso de pago, según las políticas de línea de crédito de la empresa a través de comprobantes como facturas, letras de cambio entre otros. Muchas empresas hoy en día realizan ventas al crédito, en muchos casos sin evaluar los riesgos financieros que pueda ocasionar las deudas incobrables convirtiéndose finalmente en un gasto lo que significa pérdida para la empresa.

### **2.2.1.1 Dimensión de la variable independiente Otorgamiento de Crédito**

Según Morales y Morales (2014) Define:

Referente al otorgamiento de crédito, es muy importante conocer tres procesos fundamentales que son: investigación, análisis y aceptación del cliente de tal manera determinar estrategias y procesos de la cobranza y así manejar una adecuada administración del crédito. Esta función generalmente es realizada por el departamento de créditos y cobranzas destinado precisamente a otorgamiento de créditos, encargado de análisis y verificar datos del cliente para la cobranza. Y en otras empresas quizá el departamento de finanzas se dedica a realizar todas las funciones de cobro, pago y otorgamiento de créditos y todas las funciones que conciernen al área de finanzas. (p.100).

En el otorgamiento de crédito es primordial investigar, analizar los datos necesarios del cliente además aplicar estrategias y procesos previstos para la cobranza de tal modo evita los retrasos o dificultad en gestión de cobranza, obteniendo la efectividad de liquidez en momento oportuno.

Según Molina (2015) El crédito otorgado a clientes forma parte de la cuenta de activo, aunque expuesto a riesgo a examinar y encargarse de forma continua. Otro de los asuntos que afectan al crédito comercial precisamente son las ofertas y los hábitos del comercio. Estas características son los más resaltantes en el otorgamiento de crédito a clientes y política comercial. (p 25).

Según Molina (2015) Las condiciones que debe tener el crédito a clientes

Debe ser acreditado a través de información calificada sobre el cliente y su situación histórico de línea crediticia, asumido (decisión objetiva en seguida del análisis del cliente) y vigilado (gestión de recaudación y rastreo de las condiciones de los clientes) (p.29).

El otorgamiento de crédito a clientes tiene una doble designación que dependerá de mucho para fines y quien lo utilice. Por un lado, es un activo y, por otro, es un riesgo, y esto lleva a que haya dos visiones en las empresas fundamentalmente divergentes en ciertos momentos: la visión comercial y la visión financiera.

Según Andrade (2019) otorgamiento del crédito

Nace en el instante donde se entrega un bien o servicio con facilidad de pago en un tiempo acordado con cliente de buena reputación; Todo esto debe cumplir políticas y condiciones esenciales: días de crédito, los montos de compra mínimos, como información adicional, el cobro de intereses moratorios, compensatorios, descuentos por pronto pago y las garantías que exija la empresa. En caso de otorgamiento de crédito a través de garantías, se debe completar correctamente toda la documentación legal y administrativo antes de realizar la operación de venta al crédito (p.54).

#### **2.2.1.1.1 Investigación**

Según Morales y Morales (2014) Define:

La aprobación de créditos a nuevos clientes, como también a clientes ya establecidos, requieren el discernimiento de la posibilidad financiera de la clientela para medir la proporción de su deuda contra el total de sus recursos. Antes de despachar el primer pedido se llevará a cabo un estudio relacionado al historial financiero del cliente. Un excelente testimonio requiere del conocimiento de los siguientes datos: 1) Informe del representante o negociante; 2) Informe lucrativo de una compañía especializada (p.100).

### **2.2.1.1.2 Análisis**

Según Morales y Morales (2014) Define:

El estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos. Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos: a) Informes de créditos: lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares. b) Estados financieros: analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa (p.101).

Principalmente se analiza los hábitos de pago, la situación financiera si tiene la capacidad para atender sus compromisos y la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones.

### **2.2.1.1.3 Aceptación del Cliente**

Según Morales y Morales (2014) Explica:

Después de analizar e investigar el perfil del cliente y tomar la decisión de otorgarle una línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función a la capacidad y el cumplimiento de pago. Si el estudio realizado muestra un grado de calificación negativa, en consecuencia, por conveniencia de la compañía se podría optar en denegar el crédito o considerar garantías adicionales para el buen funcionamiento de la gestión de cobranzas. a) cesión de activos específicos propiedad del accionista o compañía, que garantice la línea de crédito otorgado, así mismo acompañados de avales bancarios personales, que deben tener derechos de retención de activos garantizados, como hipotecas. Cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos; b) Avales bancarios en cantidad suficiente; c) Ventas limitadas a plazo o cantidad, o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta; d) Cheque conformado contra entrega de mercancía; e) Cualquier forma de envío contra reembolso (p.101).

### **2.2.1.2 Estrategia de cobranza.**

Según Morales y Morales (2014) Lo esencial para establecer estrategia de cobranza es segmentar el registro de clientes, según las características básicas de la información del cliente y su línea de crédito, por ejemplo: geografía, antigüedad, volumen de compra, cumplimiento de pago, importe de compra y entre otros datos, para así determinar el perfil del cliente y establecer estrategias adecuadas para cada una. Las estrategias y políticas de cobranza se determinan en función a las características de cada segmento. Los clientes que cumplan con los pagos de sus adeudos tendrán un efecto más preciso de la aplicación de las estrategias de las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones y reducción de una cuantía de deudas, de todos aquellos clientes del segmento que se haya definido (p. 146).

#### **2.2.1.2.1 Formas de cobrar**

Según Morales y Morales, (2014) definen: “Las formas de cobro, como criterios de negociación de los plazos y descuentos, adecuados a un segmento de clientes que se haya definido, en consecuencia, obtener un efecto más preciso de que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos” (p.146).

#### **2.2.1.2.2 Plazos de líneas de crédito**

Según Morales y Morales, (2014) definen:

Los diferentes plazos para recaudar los créditos a los clientes habitualmente inician mediante un diagnóstico semejante con los plazos que otorgan las demás empresas y, seguidamente, una evaluación de los beneficios que se obtienen de cada uno de los plazos. Para lo cual se necesita de un análisis financiero que cuantifique las ganancias y gastos en cada uno de los plazos (p.202).

#### **2.2.1.2.3 Políticas de cobranza**

Según Morales y Morales, (2014) Explican políticas de cobranza afirmando que: Son Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que han otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema

de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”.<sup>13</sup> De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. Elementos que deben contemplar las políticas de cobro son: 1) Condiciones de venta 2) Plazos de cobro (págs.164-166).

Según Andrade (2019) política de créditos define:

“La política de créditos se debe entender como proceso dinámico, en el cual la revisión constante debe ser parte del mismo, pues no debe separar del análisis constante de la realidad del mercado donde participan la empresa y los clientes” (p.54).

Las políticas de cobranza es un elemento muy importante en la gestión de la cobranza, porque examina la problemática existente en la compañía referente a las cuentas por cobrar vencidas y determina la forma de hacer efectiva la recaudación de estas.

### **2.2.1.3 Proceso de cobranza**

Según Morales y Morales (2014) Define que:

Uno de los motivos más grandes para generar retrasos en las cuentas por cobrar, es el incumplimiento del plazo y formas de pago del crédito otorgado y esto hace que la cobranza sea más estricta y personalizado. Los procedimientos básicos de recaudación que se usan generalmente es el siguiente: 1) cartas de cobranza; 2) Llamadas telefónicas; 3) Utilización de agencias de cobros; 4) procedimiento legal. Para iniciar el seguimiento e inspección de los deudores (p.155).

Según Herz (2018) proceso de cobranza:

En un negocio podemos apreciar el ciclo de ventas y cobranzas, que comprende desde la recepción de un pedido hasta la cobranza del mismo, por

ejemplo, la facturación y la entrega de mercadería, generando las cuentas por cobrar derechos exigibles. En él intervienen diferentes áreas de la empresa, pero finalmente toda la información termina en algún registro contable que permitirá la elaboración de los estados financieros. Lo relacionado con este ciclo de negocio es controlar, procesar y registrar todas las actividades que implican conservar e incrementar las ventas de la empresa. Además, la empresa debe asegurar un flujo de dinero adecuado, mediante sus políticas de ventas y de créditos y cobranzas.

#### **2.2.1.3.1 Llamadas telefónicas**

Según Morales y Morales (2014) Define:

Realizar llamadas telefónicas son acciones más rápidas para realizar la cobranza, ya que habitualmente permite formar acercamiento de manera directa con el cliente mediante una conversación; en el proceso de las llamadas, se recomienda contemplar los siguientes puntos para que se logre su objetivo: a). Escuchar al cliente. b). Antes de llamar es necesario asegurarse de que se tiene toda la información pertinente, del cliente y su situación histórica. c). Seguimiento. Es necesario mantener informado todas acciones de cobranza, el objetivo finalmente es que pague el cliente. d). No dejar recados cuando no está la persona indicada (p.157).

#### **2.2.1.3.2 Procedimiento de sistema de cobranza**

Según Morales y Morales, (2014) definen:

Las actividades de la cobranza tienen varios procedimientos, al realizar cada procedimiento de la cobranza genera un costo, es así que los empresarios en los primeros procesos tratan al cliente con amabilidad para mantener la impresión de buenos compradores ya que el costo es bajo o el importe es menor, en relación con los últimos procesos, las acciones que se toman son más drásticas y hasta puede llegar a tomar acciones legales y el costo es más alto además se corre el riesgo que el cliente no pague la deuda. Las Facturas, Letras y todos los documentos vencidos y no pagados tienen diferentes motivos, y para estos casos se requieren

diferentes métodos y estrategias. Según Robert H. Cole es factible separar un sistema general de cobranzas en cuatro procesos, especificando en cada proceso la clase de esfuerzo que se hace con el cliente para que efectúe con los pagos del crédito y que identifique a cada una, para ello debe seguir los siguientes procesos: 1) Fase de rutina impersonal; 2) Fase de exhortaciones impersonales; 3) Fase de exhortaciones personales; 4) Fase de acción drástica o legal (p. 149).

#### **2.2.1.3.3 Cartas de cobranza**

Según Morales y Morales, (2014) definen:

La carta de cobranza es un documento escrito para realizar un compromiso de pago de documentos vencidos con el cliente, el fin es efectuar cualquier acción vinculada con el cobro y finanzas. Los formatos deben estar bien redactados y utilizarse correctamente. En muchas compañías se combinan los requerimientos de pago a clientes de acuerdo con las circunstancias. Cuando las cuentas vencidas son recientes, no existen problemas o circunstancias especiales, un formato y con una redacción precisa podrán emplearse en forma provechosa de manera generalizada (p.168).

#### **2.2.2 Liquidez**

Según Ccaccya (2016) indica que liquidez.

“Es un índice que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En función a su capacidad la empresa puede pagar sus deudas a corto plazo, derivadas del ciclo de producción” (p.VII-1).

EL índice de liquidez muestra la capacidad o en qué estado se encuentra la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Sirve para establecer la solidez económica de la empresa y para evaluar la distribución de los recursos con lo que cuenta la entidad.

Según (Herz Ghuersi, 2018) razones de liquidez es:

La rapidez de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo se mide a través de los recursos y aptitudes que tiene la empresa para cumplir con sus

obligaciones a corto plazo. Los activos corrientes que tienen dificultad de convertirse en dinero en efectivo en corto tiempo está ligado a los problemas de flujo de efectivo y esta es la razón que proporciona un indicador para detectar dichos problemas con anticipación (p. 383).

Según Tanaka (2015) liquidez desde el punto de vista de la empresa:

“Es la capacidad que tiene una empresa para enfrentar metódicamente sus obligaciones en menos de un año. Cuando una empresa tiene una buena situación de liquidez paga sin dificultad financiera sus deudas a corto plazo de forma ordenada” (p. 221).

Según Flores (2017) liquidez:

Es un indicador muy importante, que nos permite conocer los recursos disponibles con que cuenta la empresa para cumplir con los compromisos conforme se vayan venciendo. Para el cálculo de este indicador se consideran las cuentas del activo y pasivo corriente de la situación financiera de la empresa. (p. 360).

Según Ortiz (2015) indicadores de liquidez:

Nace desde la preocupación de evaluar el dinero disponible frente a las obligaciones por pagar en una empresa, hace que el área de finanzas, recurra a los indicadores de liquidez para determinar un resultado más exacto a la realidad. Sea positivo o negativo el resultado de la liquidez corriente frente sus pasivos corrientes por pagar, es un dato importante para toma de decisiones. De tal modo se puede tomar precauciones con anticipación de las cuentas por pagar con vencimientos próximos. Además, permite analizar los procesos e estrategias de cobranza que se viene realizando, en caso de encontrar algún desequilibrio para dar prioridad de solución y buscar mejoría de la liquidez corriente (p.277).

Según Lira (2016) ratios de liquidez:

Las principales ratios de liquidez son: ratios de gestión, liquidez de solvencia y liquidez de rentabilidad (...) buscan medir la capacidad que tiene la empresa para poder llevar a cabo sus inversiones o pagos a un corto tiempo. Las definiciones y las fórmulas respectivas, son lo siguiente: Ratio de Liquidez = Activo corriente/Pasivo corriente; el cual mide la capacidad de pagar sus obligaciones a corto plazo. Liquidez acida = Activo corriente – Inventarios/Pasivo corriente; el cual mide la capacidad de pagar deudas en el plazo inmediato. Capital de trabajo neto = Activo corriente – Pasivo corriente, el cual mide la capacidad, en términos monetarios, de pagar deudas a un corto tiempo (p.4).

### **2.2.2.1 Liquidez corriente**

Según Ccaccya (2016):

Conocido también como liquidez general es un indicador muy importante que nos da a conocer la proporción de las deudas que están siendo cubiertas por los elementos activos, la cual en dinero en efectivo debe corresponder o aproximar a la totalidad de deudas por pagar con vencimiento próximo (p.VII-1).

Según Tanaka (2015) Liquidez general:

Determina de manera general la liquidez y la capacidad de la empresa de ir afrontando de manera ordenada sus deudas en el corto plazo. Algunos analistas afirman que, si este ratio es mayor a uno, entonces la empresa estará en una buena situación de liquidez; es decir, no tendrá problemas para afrontar sus obligaciones. Ratio para liquidez = Activo corriente/Pasivo corriente (p.410,411).

#### **2.2.2.1.1 Capacidad de liquidez**

Según Bujan (2015) define: “La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener con facilidad un activo corriente en dinero en efectivo” (p.1).

### **2.2.2.1.2 Activo corriente**

Según Bujan (2015) define: “El activo corriente es todo activo que es convertible en dinero a un plazo de menos de un año” (p.1).

### **2.2.2.1.3 Pasivo corriente**

Según Zevallos (2017) define: “El pasivo exigible reconoce las obligaciones cuyo vencimiento es inferior a un año” (p.41).

### **2.2.2.2 Severa.**

Según Ccaccya (2016) define:

Liquidez severa también es conocido con el nombre de prueba acida. Es un indicador donde nos muestra el resultado con más exactitud, en la que mide la proporción entre los activos con más liquidez frente a sus deudas a corto plazo. Excluyendo a las cuentas de existencia ya que no se puede convertir fácilmente en efectivo, se calcula de la siguiente manera:  $\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$  (p.VII-1).

Según Tanaka (2015) prueba acida:

Este indicador nos muestra un resultado en una medida más directa porque al activo corriente se le resta las partidas menos liquidas, las cuentas de existencia y servicios contratados por anticipados (cargas diferidas). La fórmula de prueba acida es el siguiente:  $\text{Activo corriente} - \text{Cargas Diferidas} - \text{Existencias} / \text{Pasivo corriente}$ . A través de este indicador es preciso saber la liquidez más exacta, ya que se aplica la formula donde se sustrae las partidas menos liquidas del activo corriente; sin embargo, aun así, no permite confirmar que la compañía no podrá afrontar ordenadamente sus obligaciones (p.411,412).

### **2.2.2.2.1 Inventario**

Según López (2015) El inventario es una lista ordenada y sistematizado de los

bienes, que pertenecen a una empresa que se encuentra en un lugar determinado. Debe constar el nombre, número, clase, naturaleza, cualidades, situación y estado de todos elementos que integran, con el propósito de conseguir una óptima especificación (p.1).

#### **2.2.2.2.2 Prueba acida de liquidez**

Según Zevallos (2017) define:

La disponibilidad de efectivo o bienes y derechos fácilmente convertibles en efectivo de la empresa está representada por el efectivo, las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios. La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones (p.41).

#### **2.2.2.2.3 Obligaciones a corto plazo**

Según Zevallos (2017) define: “La obligación a corto plazo, son las deudas a corto plazo es decir que la empresa mantiene deuda no mayor a un año por pagar” (p.41).

#### **2.2.2.3 Liquidez Absoluta.**

Según Ccaccya (2016) Define:

Liquidez absoluta también conocido como Ratio Caja; nos muestra en términos porcentuales la capacidad disponible en efectivo que tiene la empresa, excluyendo sus cuentas por cobrar quiere decir dinero disponible en caja o cuenta corriente de la empresa para solventar las deudas con vencimientos muy próximos.  $\text{Ratio caja} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$  (p.VII-2).

Según Tanaka (2015) Liquidez absoluta:

“Este ratio relaciona las partidas más líquidas del activo corriente (caja bancos y valores negociables) y el pasivo corriente. Nos da una idea del tiempo que podrá operar la empresa con sus inversiones más líquidas. La fórmula es:  $\frac{\text{Caja y Bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$ ” (p,413).

### **2.2.2.3.1 Caja y bancos**

Según Tapia (2016) define:

Es el dinero de curso legal en caja y en depósito a la vista, (forma de pago aceptada como medio de cambio y forma legal de cancelar las deudas definidas por ley), apto para realizar cualquier operación de la empresa, así como valores a corto, de gran liquidez, el activo que se convierte rápidamente en efectivo y están sujetos a cambios poco significativos en su valor (p.87).

### **2.2.2.3.2 Medio de pago**

Según Bujan (2015) define: “Un medio de pago es un bien o instrumento que puede ser utilizado para adquirir bienes, servicios y/o cancelar todo tipo de obligaciones” (p.1).

### **2.2.2.3.3 Efectivo**

Según Tapia (2016) define:

Explica que el dinero de curso legal en caja y es el activo más líquido que posee la empresa para realizar cualquier tipo de operación de la empresa; así como en cuentas corrientes, cheques, giros bancarios, telegráficos o postales y remesas en tránsito (p.90).

## **2.3 Definición de términos básicos**

**El descuento:** Según Morales y Morales (2014) Es la disminución de precio en una operación que se lleva a cabo generalmente en entidades bancarias cuando se adquieren pagares o letras de cambio, de cuyo valor original se descuenta el equivalente a los intereses que generaría el papel entre su fecha de emisión y la fecha de vencimiento. En el ámbito comercial, el descuento parte del marketing reduce un porcentaje, que aplica al precio de un bien o servicio y se usa favorablemente para ofrecer los productos sobrantes o de baja demanda a un precio menor al anunciado, con el fin de aumentar las ventas y reducir el inventario y los costos de almacenaje (p. 58).

**Apertura de crédito:** Según Morales y Morales (2014) el inicio de otorgamiento de crédito es una línea activa, por medio de ello, el banco se compromete con el cliente a otorgar crédito según su evaluación. El acuerdo inicia casi siempre con una promesa verbal, que puede ser confirmada en un documento bancario. El crédito confirmado producirá, generalmente, el pago de una comisión por parte del cliente (p.58).

**Crédito a largo plazo:** Morales y Morales (2014) El financiamiento a largo plazo permite la sustitución de los créditos que se encuentran próximos a vencer, cuando los fondos disponibles de la empresa no son suficientes para cubrirlos, además modifica los pasivos de largo plazo en obligaciones y mejora la posición del capital de trabajo de la empresa. Este tipo de crédito facilita la adquisición de otros negocios y el control de otras empresas, así como hacer mejoras a la planta y la compra de nuevo equipo, maquinaria, bienes inmuebles. Este crédito se concede a un plazo mayor de un año (p.53).

**Cobranza:** Según Morales y Morales (2014) Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades (p.90).

**Administración de la cobranza:** Según Morales y Morales (2014) Las deudas prescriben a los cinco años y es un castigo para quien no ha sabido cobrar, porque significa que ha fracasado en su labor de reembolso, sin embargo, un simple hecho, como una carta recordatoria de la deuda, rompe la prescripción (p.143).

**Estados financieros:** Según Morales y Morales (2014) evaluar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo corriente y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa (p.101).

**Existencia:** Según López (2015) Es todo que se encuentre bajo este nombre de carácter almacenable y naturaleza corriente. Su permanencia en la empresa depende de mucho movimiento de la empresa, puede durar días y hasta años la mercadería, salvo para empresas cuyo período de explotación sobrepase

dicho ejercicio (pp.1).

**Activo:** Según tapia (2016) “El activo de una empresa son todos los bienes que posee una empresa, identificado, cuantificado en términos monetarios que ha futuro esperan beneficios económicos” (p.38).

**Pasivo:** Según tapia (2016) Es una obligación presente de la empresa que tienen con los terceros, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución de beneficios económicos a futuro, originado de operaciones en el pasado, que han afectado económicamente a dicha empresa (p.38).

**Capital:** Según tapia (2016) “Es el valor que tiene un activo al final de su vida útil, una vez deducidos todos sus pagos” (p.38).

**Cuentas por Cobrar:** Según tapia (2016) “Son derechos exigibles originales por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p.77).

**Ventas o ingresos, netos:** Según Nuñez (2016) Esta actividad está compuesto sobre todo por los ingresos que genera una empresa por la venta de la mercadería, prestación de servicios o por cualquier otro concepto que derive de sus actividades de operación y que representan la principal fuente de ingresos para una empresa. Todos los descuentos, rebajas, bonificaciones que se otorga al cliente se deben restar para así obtener el ingreso neto (p.30).

**Registro de Cliente:** Según Guarjardo y Andrade de Guarjardo (2014) Cuando se recibe una orden de compra de un cliente, primero debe ser aprobada por el departamento de crédito antes que se registre como nuevo cliente y se realice una venta (p.271).

**Cuentas Incobrables:** Según Guarjardo y Andrade de Guarjardo (2014) En todas las empresas que se vende a crédito, es normal que algunos clientes no paguen sus deudas. Estas deudas se conocen como incobrables y si no se llega a cobrar se registra contablemente en el rubro de gastos incobrables según las políticas de la empresa (p.272).

**Estado de Flujo de Efectivo:** Según Guarjardo y Andrade de Guarjardo (2014) Es

un informe que detalla y desglosa los cambios en la situación financiera de un año a otro e incluye, de alguna manera, entradas y salidas de dinero para determinar, evaluar la liquidez de una empresa (p.49).

**Efectivo:** Según Tapia (2016) define: Explica que el dinero es conjunto de monedas y billetes que se utilizan como medio de pago y es el activo más líquido de la empresa, así como cuentas corrientes, cheques, giros bancarios (p.90).

**Caja:** Según BCR (2019) Generalmente, hace referencia a la liquidez o el dinero. En la cuenta del activo caja chica son los que contienen los recursos de disponibilidad inmediata a la debita la cobranza ingresa los fondos (ejemplo: ingreso por las ventas).

**Obligación:** Según BCR (2019) Exigencia establecida por la moral, la ley o la autoridad que obliga a hacer o dar algo. En el vínculo entre acreedor y deudor, el acreedor es el titular de un derecho que le permite exigir del otro que satisfaga su deuda mediante la prestación acordada, que el deudor tiene el deber jurídico de cumplir.

**Ingresos:** Según BCR (2019) “Son los recursos que se obtiene de modo regular como consecuencia de la actividad de una entidad”.

**Riesgo:** Según BCR (2019) Es la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. También es entendido como el grado de incertidumbre que acompaña a una operación financiera o comercial. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor retorno esperado. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, de tasa de interés, entre otros.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1 Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

**H<sub>a1</sub>**: La Gestión de la Cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

**H<sub>01</sub>**: La Gestión de la Cobranza no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicos**

###### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>a1</sub>**: El Otorgamiento de Crédito influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

**H<sub>01</sub>**: El Otorgamiento de Crédito no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>a1</sub>**: La Estrategia de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

**H<sub>01</sub>**: La Estrategia de cobranza no influye significativamente en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

###### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>a1</sub>**: El Proceso de Cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

**H<sub>01</sub>**: El Proceso de Cobranza no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

## **3.2 Variables de estudio**

Variable Independiente: Gestión de Cobranzas

Variable dependiente: Liquidez

### **3.2.1 Definición conceptual**

#### **Variable Independiente: Gestión de cobranzas**

Según Morales y Morales, (2014):

Una gestión elemental es la prudencia, a través del conocimiento principal de los clientes, y teniendo una vigilancia especial en la autorización de créditos, para que la gestión de la cobranza sea competente. Otra medida es actuar de forma inmediata y atinada a la realidad actual, para ello se debe conservar una gestión óptima del registro de clientes y haber decretado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la del contexto muy particular a los compradores, a la finanza y, relativo todo, a las características del tipo de cliente; todo esto debe direccionar a una cobranza efectiva y oportuna. Para una idónea gestión de la cartera de crédito, es esencial investigar a los clientes de la compañía, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen rebelarse, y también qué factores sirven para calcular riesgo y de qué modo se pueden impedir las pérdidas como resultado de la aparición de los riesgos en el proceso de cobranza (p.145).

#### **Variable dependiente: Liquidez**

Según Ccaccya (2016) indica que liquidez:

“Es un índice que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En función a su capacidad la empresa puede pagar sus deudas a corto plazo, derivadas del ciclo de producción” (p.VII-1).

### **3.2.2 Definición operacional**

#### **Variable Independiente: Gestión de cobranzas**

Según Morales y Morales, (2014):

Una gestión elemental es la prudencia, a través del conocimiento principal de los clientes, y teniendo una vigilancia especial en la autorización de créditos, para que la gestión de la cobranza sea competente. Otra medida es actuar de forma inmediata y atinada a la realidad actual, para ello se debe conservar una gestión óptima del registro de clientes y haber decretado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la del contexto muy particular a los compradores, a la finanza y, relativo todo, a las características del tipo de cliente; todo esto debe direccionar a una cobranza efectiva y oportuna. Para una idónea gestión de la cartera de crédito, es esencial investigar a los clientes de la compañía, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen rebelarse, y también qué factores sirven para calcular riesgo y de qué modo se pueden impedir las pérdidas como resultado de la aparición de los riesgos en el proceso de cobranza (p.145).

#### **Dimensiones de la variable independiente**

##### **Otorgamiento de Crédito**

Según Morales y Morales (2014) Define:

Referente al otorgamiento de crédito, es muy importante conocer tres procesos fundamentales que son: investigación, análisis y aceptación del cliente de tal manera determinar estrategias y procesos de la cobranza y así manejar una adecuada administración del crédito. Esta función generalmente es realizada por el departamento de créditos y cobranzas destinado precisamente a otorgamiento de créditos, encargado de análisis y verificar datos del cliente para la cobranza. Y en otras empresas quizá el departamento de finanzas se dedica a realizar todas las funciones de cobro, pago y otorgamiento de créditos y todas las funciones que conciernen al área de

finanzas. (p.100).

### **Estrategia de cobranza.**

Según Morales y Morales (2014) define:

Lo esencial para establecer estrategia de cobranza es segmentar el registro de clientes, según las características básicas de la información del cliente y su línea de crédito, por ejemplo: geografía, antigüedad, volumen de compra, cumplimiento de pago, importe de compra y entre otros datos, para así determinar el perfil del cliente y establecer estrategias adecuadas para cada una. Las estrategias y políticas de cobranza se determinan en función a las características de cada segmento. Los clientes que cumplan con los pagos de sus adeudos tendrán un efecto más preciso de la aplicación de las estrategias de las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones y reducción de una cuantía de deudas, de todos aquellos clientes del segmento que se haya definido (p. 146).

### **Proceso de cobranza**

Según Morales y Morales (2014) Define que:

Uno de los motivos más grandes para generar retrasos en las cuentas por cobrar, es el incumplimiento del plazo y formas de pago del crédito otorgado y esto hace que la cobranza sea más estricta y personalizado. Los procedimientos básicos de recaudación que se usan generalmente es el siguiente: 1) cartas de cobranza; 2) Llamadas telefónicas;3) Utilización de agencias de cobros; 4) procedimiento legal. Para iniciar el seguimiento e inspección de los deudores (p.155).

### **Variable dependiente: Liquidez**

Según Ccaccya (2016) indica que liquidez:

“Es un índice que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En función a su capacidad la empresa puede pagar sus

deudas a corto plazo, derivadas del ciclo de producción” (p.VII-1).

## **Dimensiones de la variable dependiente.**

### **Liquidez corriente**

Según Ccaccya (2016):

Conocido también como liquidez general es un indicador muy importante que nos da a conocer la proporción de las deudas que están siendo cubiertas por los elementos activos, la cual en dinero en efectivo debe corresponder o aproximar a la totalidad de deudas por pagar con vencimiento próximo (p.VII-1).

### **Liquidez Severa.**

Según Ccaccya (2016) define:

Liquidez severa también es conocido con el nombre de prueba acida. Es un indicador donde nos muestra el resultado con más exactitud, en la que mide la proporción entre los activos con más liquidez frente a sus deudas a corto plazo. Excluyendo a las cuentas de existencia ya que no se puede convertir fácilmente en efectivo, se calcula de la siguiente manera:  $\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$  (p.VII-1).

### **Liquidez Absoluta.**

Según Ccaccya (2016) Define:

Liquidez absoluta también conocido como Ratio Caja; nos muestra en términos porcentuales la capacidad disponible en efectivo que tiene la empresa, excluyendo sus cuentas por cobrar quiere decir dinero disponible en caja o cuenta corriente de la empresa para solventar las deudas con vencimientos muy próximos.  $\text{Ratio caja} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$  (p.VII-2).

Tabla 1  
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos	
<b>Variable independiente:</b> <b>Gestión de la Cobranza</b>	Otorgamiento de Crédito	Investigación relacionada a otorgar crédito.	1	1. Definitivamente no	<b>Técnica:</b>  <b>Instrumento:</b> La encuesta  El cuestionario	
		Fijar límite de monto para otorgar el crédito.	2	2. Probablemente no		
		Aceptación del cliente.	3	3. Indeciso/a		
	Estrategia de cobranza	Formas de cobrar.	4	4. Probablemente si	<b>Instrumento:</b> El cuestionario	
		Plazos de líneas de crédito. Políticas de cobranza.	5	5. Definitivamente si		
			6			
		Proceso de Cobranza.	Llamadas telefónicas.	7		
	Procedimiento.		8			
	Cartas cobranza.		9			
	<b>Variable dependiente:</b> <b>Liquidez</b>	Liquidez corriente	Capacidad de liquidez.	10		1. Definitivamente no
Activo corriente.			11	2. Probablemente no		
Prueba Severa		Pasivo corriente.	12	3. Indeciso/a		<b>Instrumento:</b> El cuestionario
		Inventario.	13	4. Probablemente si		
		Prueba ácida de liquidez.	14	5. Definitivamente si		
		obligaciones a corto plazo.	15			
Liquidez Absoluta		Caja y Bancos.	16			
		Medio de Pago.	17			
	Efectivo.	18				

Fuente: Autoría propia

### **3.3 Tipo y Nivel de investigación**

#### **3.3.1 Tipo de Investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El tipo de investigación es aplicada porque su objetivo es resolver un problema de la realidad” (p.28).

La presente investigación es de tipo aplicada porque mide las variables a través de análisis, llevando a una solución, la problemática planteada en momento dado, en este caso nos permitirá determinar la influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

#### **3.3.2 Nivel de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Define: Que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p.95).

El nivel de investigación que se presenta es explicativa causal y su fin consiste describir las causas de influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC.

### **3.4 Diseño de la Investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128).

El diseño que se presenta es explicativa causal, no experimental de corte transversal porque se recolectaran datos en un solo momento, tiempo puntual.

### Esquema del diseño:



**VI:** Variable independiente (Gestión de cobranzas)

**VD:** Variable dependiente (Liquidez)

**M:** Muestra a quien se realiza el estudio

→: Influencia

## 3.5 Población y muestra del estudio

### 3.5.1 Población

Según Bernal (2010) Define: La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (p. 160).

Para la presente investigación la población estará conformada por 70 colaboradores de las diferentes áreas como; créditos y cobranza, área comercial y área administrativa de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena del Mar, 2019.

### 3.5.2 Muestra

Según Bernal (2010) Define:

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (p.161).

La Muestra del presente estudio estará constituida por la totalidad de 70 colaboradores de la empresa REFRIPERÚ S.A.C. distrito Magdalena del Mar, 2019.

#### 3.5.2.1 Tipo de muestreo

Bernal (2010) Define:

El tipo de muestreo no probabilístico, selección de elementos parcialmente

basada en el criterio del investigador, dentro de los muestreos no probabilístico se incluyen: muestras por conveniencia, por juicios, y por cuotas; las primeras se seleccionan de acuerdo con la conveniencia del investigador, las segundas por opinión des mismo (p.163).

En este estudio se utilizará tipo de muestreo no probabilístico porque se obtiene la muestra por conveniencia, debido a la población de estudio pequeña conformada por 70 colaboradores de la empresa REFRIPERU SAC y se tiene la facilidad de encuestar en solo momento a todos.

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

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

Según Bernal (2010) Define: En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar (p.192).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico" (p.198).

Para la presente investigación se va a utilizar como técnicas de recolección de datos la encuesta, por lo que se realizara la encuesta a los todos los trabajadores de la empresa REFRIPERU SAC.

#### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la

percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad) (p. 217).

El Cuestionario es un instrumento de investigación, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación. Para la presente investigación empleamos como instrumentos de recolección de datos la encuesta dando lugar a la escala de Likert: Definitivamente no, Probablemente no, Indeciso/a, Probablemente sí, Definitivamente si, para el estudio de ambas variables.

### 3.6.3 Validación de expertos

Para determinar la validez del instrumento en dicha investigación se llevó a cabo a través de la revisión de los expertos.

Según, Hernández, Baptista y Fernández, (2014), “En la investigación es importante el juicio de expertos y la revisión es necesaria para mayor relevancia con la opinión de dichos expertos en la materia” (p.204).

En la presente investigación se empleó la técnica validación por el juicio de 3 expertos en el área de tratamiento contable, con el grado académico de magister y doctor que laboran en la Escuela de Contabilidad de la Universidad Privada TELESUP, la validación se dio por los siguientes:

*Tabla 2*  
*Validación de Expertos*

<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
<b>Dr.</b>	Costilla Castillo, Pedro Constante.	Aplicable
<b>Mg.</b>	Tecsihua Quispe, Jose Luis.	Aplicable
<b>CPC.</b>	Costilla Ruiz Yanina Crystal.	Aplicable

**Fuente:** *Elaboración propia.*

Los cuales dieron su aprobación firmando los formatos de validez entregados a cada uno.

### 3.6.4 Prueba de confiabilidad

La herramienta mide el grado de confiabilidad durante la aplicación de los resultados.

Tabla 3  
*Rangos de Confiabilidad*

<b>ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD</b>	
-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente	FIABLE Y
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno	CONSISTENTE
-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable	
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable	
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.	INCONSISTENTE,
-Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable	INESTABLE
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	NO CONFIABLE

*Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a*

Según Sampieri R. (20, P. 221) el alfa de Cronbach persuade: de 0,931 hacia arriba es fiable y consistente.

En la investigación se empleó un cuestionario de tipo Likert de 5 categorías. Debido a ello se buscó la fiabilidad de dichos cuestionarios, la cual se analizó el Alfa de Cronbach. El cuestionario se empleó para evaluar la gestión de la cobranza (variable independiente) en la liquidez (variable dependiente) de una empresa del distrito de Magdalena del Mar, 2019 y se obtuvo el siguiente resultado: el instrumento estuvo compuesto por 18 preguntas, la prueba se realizó a 15 trabajadores para el grado de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach con un nivel de confiabilidad del 93.1 % y significancia del 5% para la consistencia del contenido, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 y se obtuvo los siguientes resultados

Tabla 4  
*Procesamiento del Alfa de Cronbach*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	15	100,0
	<b>Excluido<sup>a</sup></b>	0	,0
	<b>Total</b>	15	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 5  
*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	18

*Fuente: elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 5, muestra los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.931, nivel considerada como, **fiable y consistente** de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231), por otro lado este resultado es elevada de acuerdo a los criterios de Sampieri R. (20, P. 221.), significando que los instrumentos de medición aplicados están correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de lickert de 5 criterios; es internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

**3.6.5 Métodos de análisis de datos**

Según Fernández, Hernández y Baptista, (2006), El SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, que tiene una capacidad de trabajar con bases de datos grandes de una manera más sencilla y eficaz para dicho análisis. (p.410)

Coeficiente Alfa de Cronbach fue planteado por Cronbach J. L, está prueba requiere

una sola administración del instrumento produciendo valores de 0 a 1. Su ventaja reside en la aplicación de su totalidad del instrumento sin tener que dividirlos los ítems simplemente se calcula la medición del coeficiente. (Hernández, et al., 2003).

Una vez recolectados datos de las encuestas procedieron al análisis utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 24, (Statistical Package Sciences Socials) se aplicó las medidas con un enfoque cuantitativo para ambas variables mediante el análisis descriptivo e inferencial y los datos fueron tabulados en tablas e figuras de acuerdo a las variables e dimensiones.

### **3.7 Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos de la presente investigación se utilizó el software IBM-SPSS v. 24; para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach porque los rangos pertenecían a la escala ordinal.

### **3.8 Aspectos éticos**

Los investigadores hacen un acuerdo a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Frecuencias

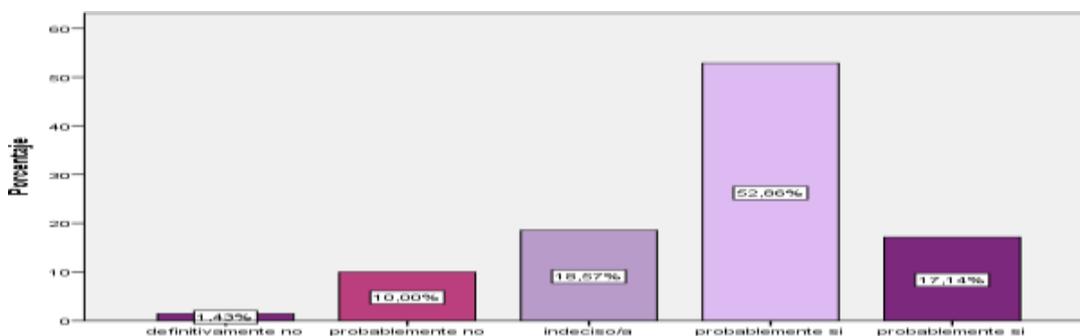
Variable Independiente Gestión de la cobranza:

Tabla 6

*Variable Gestión de la cobranza (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>definitivamente no</b>	1	1,4	1,4	1,4
	<b>probablemente no</b>	7	10,0	10,0	11,4
	<b>indeciso/a</b>	13	18,6	18,6	30,0
	<b>probablemente si</b>	37	52,9	52,9	82,9
	<b>definitivamente si</b>	12	17,1	17,1	100,0
	<b>Total</b>	70	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 1 Variable Gestión de la cobranza (Agrupada)*

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 6 y figura N° 1 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 1,43% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la gestión de la cobranza de la empresa Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 10,00% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están

de acuerdo con la gestión de la cobranza, sin embargo, el 18,57% manifestaron que están indeciso/a; el 52,86 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la gestión de la cobranza; pero el 17,14 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la gestión de la cobranza.

**Variable dependiente liquidez:**

Tabla 7  
Variable liquidez (Agrupada)

	Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido definitivamente no	2	2,9	2,9	2,9
probablemente no	5	7,1	7,1	10,0
indeciso/a	19	27,1	27,1	37,1
probablemente si	33	47,1	47,1	84,3
definitivamente si	11	15,7	15,7	100,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

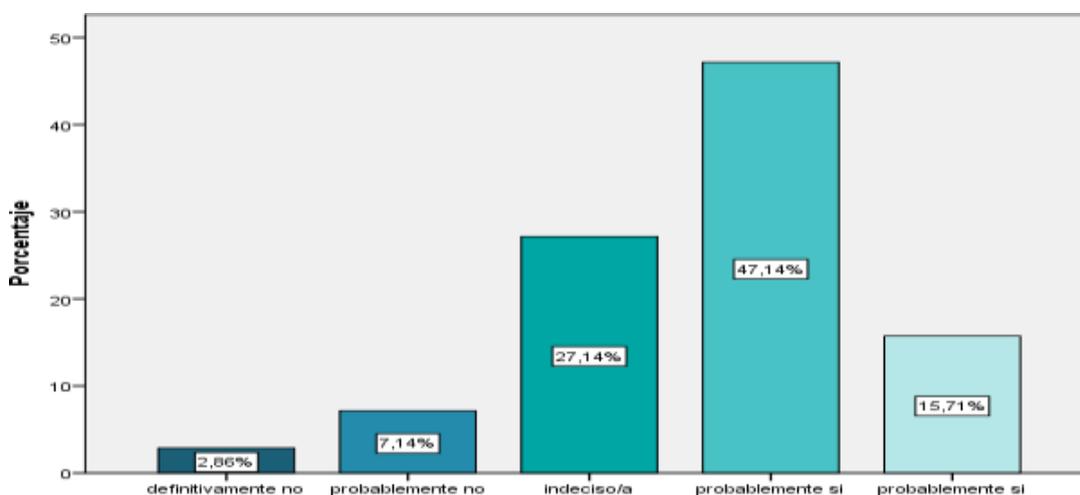


Figura 2 Variable liquidez (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 2 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 2,86% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la liquidez de la empresa Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 7,14% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con la liquidez, sin embargo, el 27,14% manifestaron que están indeciso/a; el 47,14 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la liquidez; pero el 17,14 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la liquidez.

### Dimensión otorgamiento de crédito:

Tabla 8  
*Dimensión otorgamiento de crédito (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido definitivamente no	1	1,4	1,4	1,4
probablemente no	9	12,9	12,9	14,3
indeciso/a	17	24,3	24,3	38,6
probablemente si	30	42,9	42,9	81,4
definitivamente si	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

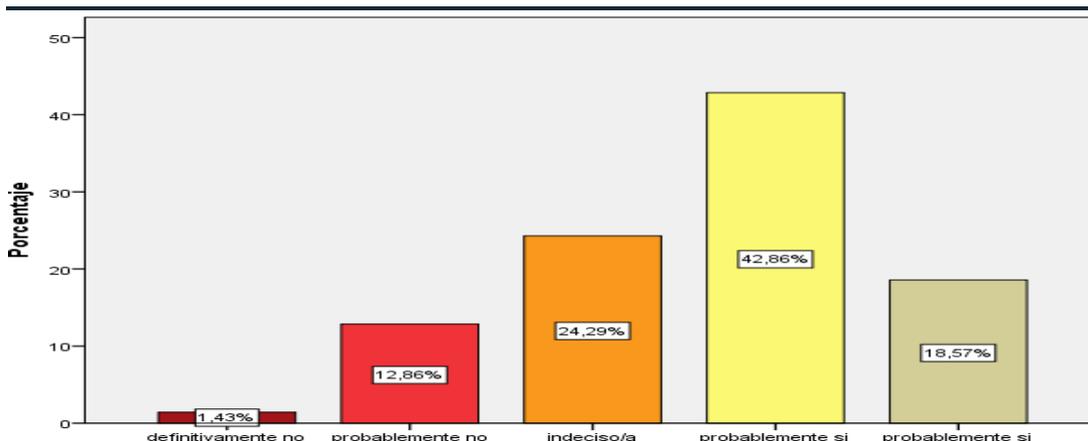


Figura 3 Otorgamiento de crédito (Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 3 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 1,43% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con el otorgamiento de crédito de la empresa Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 12,86%

apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con el otorgamiento de crédito, sin embargo, el 24,29% manifestaron que están indeciso/a; el 42,86 mencionan que probablemente si están de acuerdo con el otorgamiento de crédito; pero el 18,57 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con el otorgamiento de crédito.

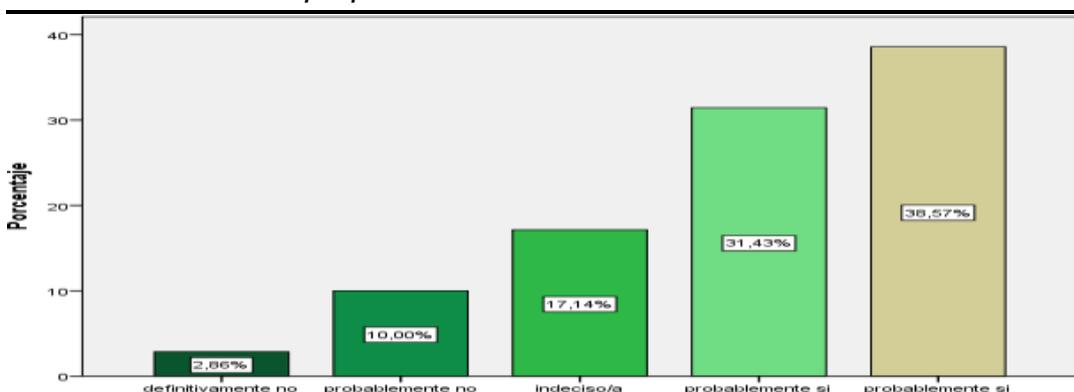
### Dimensión estrategia de cobranza:

Tabla 9

*Dimensión estrategia de cobranza (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido definitivamente no	2	2,9	2,9	2,9
probablemente no	7	10,0	10,0	12,9
indeciso/a	12	17,1	17,1	30,0
probablemente si	22	31,4	31,4	61,4
definitivamente si	27	38,6	38,6	100,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Elaboración propia*



#### Figura 4 Estrategia de cobranza (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 4 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 2,86% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la estrategia de cobranza de la empresa Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 10,00% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con la estrategia de cobranza, sin embargo, el 17,14% manifestaron que están indeciso/a; el 31,43 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la estrategia de cobranza; pero el 38,57 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la estrategia de cobranza.

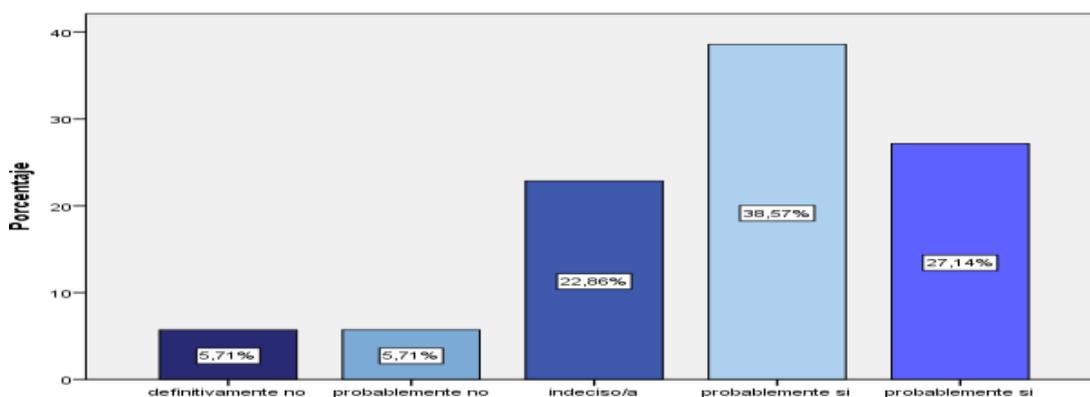
#### Dimensión proceso de cobranza:

Tabla 10

Dimensión proceso de cobranza (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido definitivamente no	4	5,7	5,7	5,7
probablemente no	4	5,7	5,7	11,4
indeciso/a	16	22,9	22,9	34,3
probablemente si	27	38,6	38,6	72,9
definitivamente si	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



### Figura 5 Proceso de cobranza (Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

---

---

#### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 5 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 5,71% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con el proceso de cobranza de la empresa Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 5,71% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con el proceso de cobranza, sin embargo, el 22,86% manifestaron que están indeciso/a; el 38,57 mencionan que probablemente si están de acuerdo con el proceso de cobranza; pero el 27,14 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con el proceso de cobranza.

#### **Dimensión liquidez corriente:**

Tabla 11

*Dimensión liquidez corriente (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido definitivamente no</b>	2	2,9	2,9	2,9
<b>probablemente no</b>	6	8,6	8,6	11,4
<b>indeciso/a</b>	6	8,6	8,6	20,0
<b>probablemente si</b>	29	41,4	41,4	61,4
<b>definitivamente si</b>	27	38,6	38,6	100,0
<b>Total</b>	70	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

---

---

### Figura 6 Liquidez corriente (Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

---

---

#### **Interpretación:**

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 6 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 2,86% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la liquidez corriente de la empresa

Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 8,57% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con la liquidez corriente, sin embargo, el 8,57% manifestaron que están indeciso/a; el 41,43 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la liquidez corriente; pero el 38,57 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la liquidez corriente.

### Dimensión liquidez severa:

Tabla 12  
Dimensión liquidez severa (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido definitivamente no	7	10,0	10,0	10,0
probablemente no	9	12,9	12,9	22,9
indeciso/a	19	27,1	27,1	50,0
probablemente si	25	35,7	35,7	85,7
definitivamente si	10	14,3	14,3	100,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

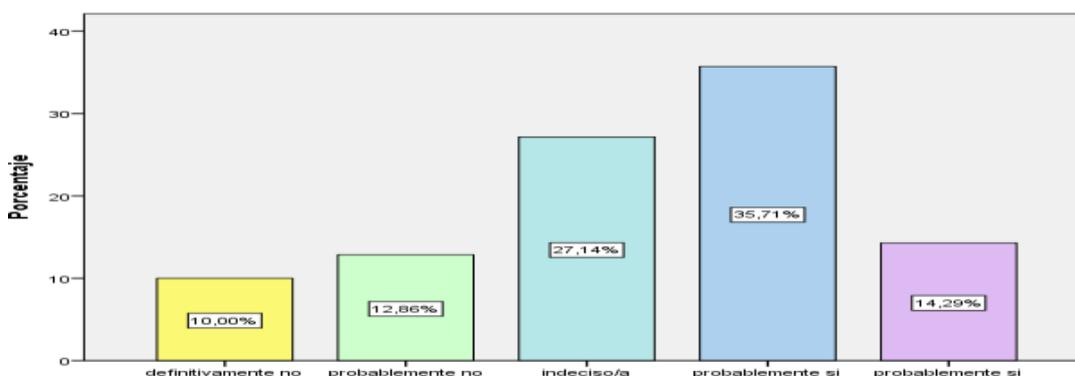


Figura 7 Liquidez severa (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 7 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 10,00% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la liquidez severa de la empresa

Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 12,86% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con la liquidez severa, sin embargo, el 27,14% manifestaron que están indeciso/a; el 35,71 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la liquidez severa; pero el 14,29 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la liquidez severa.

### Dimensión liquidez absoluta:

Tabla 13  
Dimensión liquidez absoluta (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>definitivamente no</b>	3	4,3	4,3	4,3
<b>probablemente no</b>	9	12,9	12,9	17,1
<b>indeciso/a</b>	16	22,9	22,9	40,0
<b>probablemente si</b>	24	34,3	34,3	74,3
<b>definitivamente si</b>	18	25,7	25,7	100,0
<b>Total</b>	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

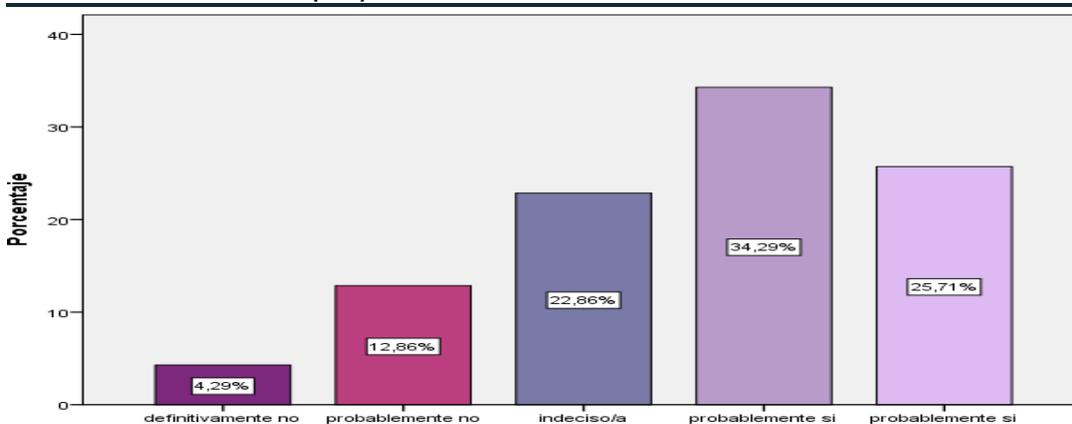


Figura 8 Liquidez absoluta (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Como se observa en la tabla N° 13 y figura N° 8 respectivamente, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 4,29% respondieron que definitivamente no están de acuerdo con la liquidez absoluta de la empresa

Refriperú SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019; en cambio el 12,86% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran que probablemente no están de acuerdo con la liquidez absoluta, sin embargo, el 22,86% manifestaron que están indeciso/a; el 34,29 mencionan que probablemente si están de acuerdo con la liquidez absoluta; pero el 25,71 afirmaron que definitivamente si están de acuerdo con la liquidez absoluta.

Tabla 14  
*Valores Críticos de Correlación de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Tipo de Correlación</b>
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.00	correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0,39	Correlación
positiva baja 0,4 a 0,69	Correlación
positiva moderada	
0.7 a 0,89	Correlación positiva alta
0.9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

**Fuente: *Martinez.* (2009).**

## **a. RESULTADOS QUE RESPONDEN A LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

1. Análisis de correlación de Rho de Spearman entre la gestión de la cobranza en la liquidez.

### **1.1 Suposiciones:**

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos no normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

### **1.2 Análisis de correlación Rho de Spearman**

#### **1.2.1 Hipótesis general:**

**Ha:** La gestión de la cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019

**H0:** La gestión de la cobranza no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019

#### **1.2.2 Nivel de error Tipo I:**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

### 1.2.3 Regla de decisión

### 1.3. Correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: gestión de la cobranza en la liquidez se relacionan con  $r = 0,705$ , siendo este valor resultados que no se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla 15)

Tabla 15

*Correlación Gestión de la cobranza en la liquidez*

			<b>Gestión de la cobranza (Agrupada)</b>	<b>Liquidez (Agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de la cobranza (agrupada)</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,705**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	,000
		<b>N</b>	70	70
	<b>Liquidez (agrupada)</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,705**	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		<b>N</b>	70	70

*Fuente: Elaboración propia*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, la sig. = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ ; demuestra que las variables en estudio se relacionan directamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis H

### 1.4 Conclusión:

Se concluye que la gestión de la cobranza influye en la liquidez de la empresa REFRIPERÚ SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019.

## **2.1 Análisis de correlación Rho de Spearman**

### **2.1.1 Hipótesis general:**

**Ha:** El otorgamiento de crédito influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019

**H0:** El otorgamiento de crédito no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019.

### **2.1.2 Nivel de error Tipo I:**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

### **2.1.3 Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

## **2.2. Correlación Rho de Spearman**

El análisis de correlación determina que las variables: gestión de la cobranza en la liquidez se relacionan con  $r = 0,446$ , siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla 16)

Tabla 16  
*Correlación otorgamiento de crédito en la liquidez*

Otorgamiento de crédito (agrupada)			Liquidez (agrupada)	
Rho de Spearman	Otorgamiento de crédito (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*Fuente: Elaboración propia*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, la sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05; demuestra que las variables en estudio se relacionan directamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_a$ .

## 2.1. Conclusión:

Se concluye que el otorgamiento de crédito influye en la liquidez de la empresa REFRIPERÚ SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019.

## 3.1 Análisis de correlación Rho de Spearman

### 3.1.1 Hipótesis general:

**Ha:** La estrategia de la cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019

**H0:** La estrategia de la cobranza no significativamente influye en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019

### 3.1.2 Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

### 3.1.3 Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_a$  si  $\text{sig} > \alpha$

### 3.2 correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: estrategia de la cobranza en la liquidez se relacionan con  $r = 0,706$ , siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla 17)

Tabla 17

*Correlación estrategia de cobranza en la liquidez*

			<b>Estrategia de cobranza (agrupada)</b>	<b>Liquidez (agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategia de cobranza (agrupada)</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,706 **
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	,000
		<b>N</b>	70	70
	<b>Liquidez (agrupada)</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,706 **	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		<b>N</b>	70	70

*Fuente: Elaboración propia*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, la  $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ; demuestra que las variables en estudio se relacionan directamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en

estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_a$ .

### **3.3 Conclusión:**

Se concluye que la estrategia de cobranza influye en la liquidez de la empresa REFRIPERÚ SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019.

## **4.1 Análisis de correlación Rho de Spearman**

### **4.1.1 Hipótesis específica:**

**Ha:** El proceso de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019

**H0:** El proceso de cobranza no influye significativamente en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019

### **4.1.2 Nivel de error Tipo I:**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

### **4.1.3 Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

### **4.1.4 Correlación Rho de Spearman**

El análisis de correlación determina que las variables: proceso de cobranza en la liquidez se relacionan con  $r = 0,696$ , siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables

es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla N°18)

Tabla 18  
*Correlación proceso de cobranza en la liquidez*

			Proceso de Cobranza (agrupada)	Liquidez (agrupada)
<i>Rho de spearman</i>	Proceso de Cobranza (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Liquidez (agrupada)	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
sig. (bilateral)		,000	.	
		N	70	70

*Fuente: Elaboración propia*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, la sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05; demuestra que las variables en estudio se relacionan directamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_a$ .

#### 4.2 Conclusión:

Se concluye que el proceso de cobranza influye en la liquidez de la empresa REFRIPERÚ SAC. Distrito Magdalena del Mar, 2019.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los hallazgos obtenidos en esta investigación, nos permite aceptar la Hipótesis alterna afirmando que existe influencia entre la gestión de la cobranza y la liquidez en la empresa REFRIPERU SAC, distrito de Magdalena del Mar, 2019. Ya que la gestión de la cobranza es muy importante para la efectividad de la liquidez, en caso contrario la mala gestión dificulta la obtención de buena liquidez. Según expresado por Yancce (2017) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016” concluye que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente, con estos resultados se afirma que la gestión de la cobranza influye en la liquidez de la empresa, ya que la gestión de la cobranza es una actividad fundamental para la ejecución de la liquidez.

Según el análisis e interpretación de la base de resultados del otorgamiento de crédito, es un elemento muy esencial en el proceso de créditos y cobranzas, en efecto a la obtención de buena liquidez, como indica en la investigación de Solís (2017) en su tesis titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa S.A.” concluyó que la empresa comercializadora el Baraton Baratonsa S.A., no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de cobranza. De acuerdo a los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar, no representan a síntomas de buena salud financiera. Además, Molina (2015) indica “Antes de otorgar crédito al cliente, es muy importante conocer tres procesos fundamentales que son: investigación, análisis y aceptación del cliente de tal manera determinar una adecuada decisión en el momento de otorgamiento de crédito”.

La estrategia de cobranza juega un papel fundamental en la gestión de la cobranza, ya que a través de esta herramienta la empresa podrá establecer diversas formas de cobrar y obtener buenos resultados y en consecuencia una buena liquidez, como señalan los autores González & Norabuena (2017) En su Tesis titulada “Gestión Créditos y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de análisis clínicos Bermanlab S.A.C Trujillo, 2016”, concluye que las políticas de

cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también la gestión de cobranzas no ha sido controlada o monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de decisiones, donde ellos sugieren que debe fortalecer y dar a conocer a los colaboradores relacionados con el área de cuentas por cobrar los procedimientos de cobranza con la finalidad de agilizar los cobros y tener un periodo promedio de cobranza óptimo, proporcionando a la empresa mayor liquidez para pago de sus obligaciones. Ello es acorde con nuestro resultado. Así mismo lo primordial para fijar la estrategia de cobranza es segmentar a los clientes según la información y su línea de crédito.

Los resultados de la investigación referente a los procesos de cobranza indica que es un elemento principal en el comportamiento actual y futuro del cliente, de modo influye para generar liquidez efectiva en la empresa Refriperu SAC, distrito de Magdalena del Mar, 2019, puesto que al ser comparados con los datos encontrados por (Tirado, 2015) en su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”, quien concluyó que obtuvo que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa, además de una ausencia de capacitación al personal encargado de los asuntos financieros. También se identificó que la empresa no presenta un adecuado control y proceso de seguimiento de las cuentas por cobrar con créditos, no cuenta con datos actualizados del cliente. Al no tener un proceso de cobranza apropiado para realizar el cobro se llega a minimización de las cuentas por cobrar, ya que el objetivo del proceso es minimizar las cuentas por cobrar y obtener la liquidez a corto plazo.

## V. CONCLUSIÓN

1. Se determinó que la gestión de cobranza si influye de manera significativa en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito magdalena del mar, 2019 estadísticamente el resultado Rho de spearman  $r = 0,705$ . Es decir, cada una de las dimensiones de la gestión de la cobranza; el otorgamiento de crédito, las estrategias de cobranza y los procesos de la cobranza, cumplen una función muy importante en la ejecución de la liquidez.

2. Según el análisis del resultado Rho de spearman  $r=0.446$ , el otorgamiento de crédito influye de forma moderada en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019. El otorgamiento de crédito es un elemento más delicado, que se debe asumir con mucha responsabilidad en el momento de toma de decisiones en cuanto a la investigación, análisis y aceptación del cliente al otorgar línea de crédito, de tal forma evitar las dificultades financieros y retrasos en la gestión de cobranzas.

3. Del diagnóstico realizado, afirma la influencia de forma positiva alta de la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019. El resultado estadístico nos muestra correlación Rho de spearman  $r = 0,706$ . Para obtener una liquidez eficiente es esencial establecer y aplicar estrategias de cobranza a través de segmentación de clientes según las características básicas de los datos del cliente e historial de cuentas por cobrar.

4. De la investigación ejecutada se identificó el coeficiente de la correlación Rho de spearman  $r=0.696$ , la cual nos indica que el proceso de la cobranza tiene una influencia significativa moderada en la liquidez de la empresa REFRIPERU SAC distrito Magdalena del Mar, 2019. Concluimos que el proceso de cobranza se debe aplicar a través de cartas de cobranza, llamadas telefónicas, utilización de agencias de cobros, procedimiento legal entre otros en el tiempo oportuno y así recuperar o hacer efectiva la cobranza y no generar que aumente la cuenta incobrable.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Diseñar un sistema de cobranza para mejoría de la gestión de la cobranza y capacitar a los trabajadores del área que deben conocer al 100% de las políticas y estrategias de la cobranza y puedan estar preparados para enfrentar las dificultades que se presenten en la gestión de las cuentas por cobrar, aplicando estrategias específicas para cada problema y de esta forma ejecutar un proceso de cobranza eficiente e obtener liquidez en el momento oportuno en la empresa REFRIPERU SAC.

2. Implementar política de otorgamiento de crédito que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar, donde se debe evaluar al mínimo detalle de cada historial del cliente en cuanto a riesgos financieros y tomar decisiones correctas al momento de otorgar el crédito y así evitar las dificultades en el momento de realizar la cobranza ayudando a buena salud financiera de la empresa REFRIPERU SAC.

3. Mantener actualizada las cuentas por cobrar y contar con los datos completos del cliente para realizar el seguimiento de cuentas por cobrar de acuerdo a la morosidad y el importe por recaudar, de esta forma evitar retrasos en las cobranzas después de la fecha de vencimiento de las facturas en la empresa REFRIPERU SAC.

4. Establecer procedimientos que le permitan tomar decisiones rápidas y fáciles, los cuales que los clientes puedan entender con claridad, de esta forma aplicar procesos correctos para realizar la cobranza utilizando herramientas y servicios a la disposición inmediata e evitar retrasos y dificultades para ejecutar la cobranza y llegar a meta del flujo de efectivo propuesto en la empresa REFRIPERU SAC.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade P, A. (Abril 2019). Políticas de Creditos. Revista Contadores y Empresas, 348 (2), 53-55.

Barboza, E., Cueva, C. & Hurtado, S. (2017). Control en las Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez y en el Resultado de la Empresa DAYR INVERSIONES MULTIPLES SAC 2015 – 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Peru.

Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/229/Control%20en%20las%20cobranzas%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20liquidez%20y%20en%20el%20resultado%20de%20la%20empresa%20DAYR%20Inversiones%20m%C3%BAltiples%20SAC%2c%202015-2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

Banco central de Reserva del Perú. (Sin fecha). Glosario de términos económicos. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario.html>.

Bernal Torres, C. (2010). Metodología de Investigación. Tercera edición. Colombia. Recuperado de <file:///D:/TESIS%20TELESUP/CLASE%20I/OK.%20METODO%20-bernal-2.PDF>.

Bujan,p (2018). Estados Financieros. (pp.1) Recuperado de <https://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>.

Ccaccya B, D, A. (Febrero 2016). Ratios de Liquez. Revista Actualidad Empresarial.345 (2), VII-2.

Chu R, M. (2016). Finanzas para no Financieros. (Quinta Edición), Lima.Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Chu, M. (2016). Finanzas para no financieros. (Quinta Edición). Lima. Editorial UPC, 2016.

Díaz, L. & Ramos, R. (2018). Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa fenix de acero S.AC. Trujillo periodos 2015 – 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Trujillo Benedicto xvi, Trujillo, Perú.

Recuperado de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/384>.

Duran, C. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>.

Flores S., J. (2017). Contabilidad Gerencial. Última Edición. Perú.

González, S. & Norabuena, S. (2017). Gestión Créditos y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de análisis clínicos Bermanlab S.A.C Trujillo, 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20\\_%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20_%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Guarjardo, C Y Andrade de Guajard, E. (2014) Contabilidad Financiera. (Sexta Edición). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., María del Pilar. Metodología de Investigación. [en línea]. Mexico: sexta edición 2014. Disponible en: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro- metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>.

Herz Gheresi, J. Apuntes de contabilidad Financiera. [en línea]. Lima, Perú. Tercera Edición 2018. Disponible en: [https://es.scribd.com/book/377280597/Apuntes-de-contabilidad-financiera- Tercera-edición Lira Briceño, P. \(28.02.2013\). Análisis de Estado financieros \(Parte 2\), P. 4](https://es.scribd.com/book/377280597/Apuntes-de-contabilidad-financiera- Tercera-edición Lira Briceño, P. (28.02.2013). Análisis de Estado financieros (Parte 2), P. 4).

López D, I, (2015) Inventario. (pp.1). Recuperado de <https://www.encyclopediafinanciera.com/diccionario/inventario.html>.

Molina, S. (Coordinador) (2015). Ciclo de crédito. España. LID Editorial Empresarial.

Morales, C. y Morales, C. (2014). Crédito y Cobranza. (Primera Edición). México. Grupo Editorial Patria.

Núñez A, L. (2016). Finanzas, Planeación y Administración Financiera. (Primera edición). México. Instituto Mexicano de contadores Públicos.

Ortiz Anaya, H. Análisis financiero aplicado. [en línea]. Bogotá, Colombia. 15° Edición 2015. Disponible en: <https://es.scribd.com/book/313174725/Analisis-financiero-aplicado-y-normas-internacionales-de-informacion-financiera-NIIF-15%C2%AA-Edicion>.

Ortiz, R. (2014). Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnico de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20585/1/T2602i.pdf>.

Sebastián, P. (2016). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperezmaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Solano, V. & Gómez, Q. Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez. Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>.

Solís, C. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1923/1/T-ULVR-1729.pdf>

Superintendencia Financiera de Colombia. Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza (2018). Obtenido de <https://contodapropiedad.com/guia-de-mejores-practicas-en-la-gestion-de-cobranza/>

- Tanaka Nakasone , G. Contabilidad y análisis financiero: un enfoque para el Perú. [en línea]. Lima Edición 2015. disponible en: <https://es.scribd.com/read/327221866/Contabilidad-y-analisis-financiero- Un-enfoque-para-el-Peru#>
- Tapia I, C K. (2016). Contabilidad Financiera a corto plazo. (Primera edición). México. Instituto Mexicano de contadores Públicos.
- Tirado, T. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Tesis Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>.
- Yancce, A. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zevallos Z, E. (2014). Contabilidad General. (Primera Edición). Arequipa: Eds. Erly Zeballos Zeballos.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

“Gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito Magdalena Del Mar, 2019”

	Problema general	Objetivo general	Hipótesis principal	Variables	Dimensiones	Diseño y metodología de la investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento
<b>G</b>	¿Cómo influye la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019?	Determinar la influencia de la gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019	La gestión de la cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019	<b>Variable Independiente (X):</b> Gestión de la cobranza	X.1 Otorgamiento de crédito	<b>Tipo de investigación:</b>  Aplicada  <b>Nivel de investigación:</b>  Explicativa, causal	<b>Población:</b> La población está conformada por el área créditos y cobranzas, área comercial y área administrativa, que son un total de 70 colaboradores de la empresa RefriPeru SAC.	<b>Técnica:</b>  La encuesta.
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		X.2 Estrategia de cobranza			
<b>E 1</b>	1. ¿Cómo influye el otorgamiento de crédito en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019?	Determinar la influencia del otorgamiento de crédito en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.	El otorgamiento de crédito influye en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.	<b>Dependiente (Y):</b>  Liquidez	X.3 Proceso de cobranza.	<b>Enfoque de la investigación:</b>  Cuantitativo	<b>Muestra:</b> La muestra será el total de la población por ser una cantidad pequeña, conformada por 70 colaboradores.	<b>Instrumento:</b>  El cuestionario
	<b>E 2</b>	2. ¿Cómo influye la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019?	Determinar la influencia de la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.		La estrategia de la cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.			
<b>E 3</b>	3. ¿Cómo el proceso de cobranza influye en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019?	Determinar la influencia del proceso de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.	El proceso de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019.	Y2. Liquidez Severa	<b>Método de investigación:</b>  Hipotético deductivo	<b>Tipo de muestreo:</b>  No probabilístico Muestreo por conveniencia propia	<b>Técnica de confiabilidad:</b> Según el coeficiente de alfa de Cronbach persuade: de 0,931	
				Y3. Liquidez absoluta				

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos
Variable Independiente: Gestión de la Cobranza (X)	Otorgamiento de Crédito	Investigación relacionada a otorgar crédito	1	1.Definitivamente no	Técnica: La encuesta  Instrumento: El cuestionario
		Fijar límite de monto para otorgar el crédito	2	2.Probablemente no	
		Aceptación del cliente	3	3.Indeciso/a	
	Estrategia de cobranza	Formas de cobrar	4	4.Probablemente si	
		Plazos de líneas de crédito	5	5.Definitivamente si	
		Políticas de cobranza	6		
	Proceso de Cobranza.	Llamadas telefónicas	7		
		Procedimiento	8		
		Cartas cobranza	9		
Variable dependiente: Liquidez (Y)	Liquidez corriente	Capacidad de liquidez	10	1.Definitivamente no	Técnica: La encuesta  Instrumento: El cuestionario
		Activo corriente	11	2.Probablemente no	
		Pasivo corriente	12	3.Indeciso/a	
	Prueba Severa	Inventario	13	4.Probablemente si	
		Prueba ácida de liquidez	14	5.Definitivamente si	
		obligaciones a corto plazo	15		
	Liquidez Absoluta	Caja y Bancos	16		
		Medio de Pago	17		
		Efectivo	18		

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO

#### UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

#### FACULTAD DE CIENCIAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Presentación e instrucciones:

Estimado Colaborador, me dirijo a usted solicitando su comprensible apoyo, con el fin de recolectar datos requeridos que me puedan ayudar en el siguiente proyecto de investigación:

“Gestión de la cobranza en la liquidez de una empresa en el distrito de magdalena del mar, 2019”

Marque la alternativa que crea conveniente.

- Le informo que no existen respuestas correctas ni incorrectas, cabe indicar que las respuestas son anónimas.

Lea los enunciados detenidamente y marque con una (X) en el casillero, por pregunta cada número equivale a:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso/a	Probablemente si	Definitivamente si

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5
		Definitiva mente no	Probable mente no	Indeciso/ a	Probable mente si	Definitiva mente si
<b>Variable Independiente: Gestión de la Cobranza (x)</b>						
<b>X.1 Otorgamiento de Crédito</b>						
1	¿Conoce usted los requisitos para realizar la investigación a nuevos clientes para el otorgamiento de crédito?					
2	¿Cree usted que es fundamental fijar el límite del monto para otorgar el crédito?					
3	¿Cree usted que es favorable para la empresa la aceptación del cliente con amplia línea crediticia?					
<b>X.2 Estrategia de Cobranza</b>						
4	¿Conoce usted las formas de cobrar al cliente en la empresa?					
5	¿Conoce usted sobre los plazos de línea crédito referente a las estrategias de cobranza?					
6	¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza para realizar la cobranza a los clientes?					
<b>X3. Proceso de Cobranza</b>						
7	¿Considera usted que es adecuado realizar la cobranza a través de llamadas telefónicas?					
8	¿Conoce usted sobre los procedimientos de cobro de la empresa?					
9	¿Conoce usted el proceso de cobro a través de las cartas de cobranza al cliente?					
<b>Variable Dependiente: Liquidez (Y)</b>						
<b>Y.1 Liquidez Corriente</b>						
10	¿Usted tiene conocimiento que la liquidez corriente es la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?					
11	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?					
12	¿Usted tiene conocimiento que el pasivo corriente de la empresa son las obligaciones a corto plazo?					
<b>Y.2 Liquidez Severa</b>						
13	¿Usted cree que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?					
14	¿Usted tiene conocimiento sobre el cálculo denominado ratio de la liquidez severa de la empresa?					
15	¿Usted tiene conocimiento sobre el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo de la empresa?					
<b>Y.3 Liquidez Absoluta</b>						
16	¿Considera usted que es importante para la empresa contar con el dinero en efectivo?					
17	¿Considera usted que la liquidez absoluta es el único medio de pago frente a obligaciones de vencimiento próximo?					
18	¿Usted cree que con el dinero en efectivo se puede cumplir con el pago de las obligaciones?					

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

ANEXO N° 01

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Señora Crystal Costello Ruiz

#### Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2016-II, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: "Gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
DNI: 48070172  
NILDA ANDRES SOTO

  
DNI: 46655393  
PAULINA SEGOVIA PARIGUANA

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

ITMS	GESTIÓN DE LA COBRANZA	1 Pertinente		2 Relevante		3 Claridad		4 Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>X. Gestión de la Cobranza</b>								
<b>X1) Otorgamiento de Crédito</b>								
1	¿Conoce usted los requisitos para realizar la investigación a nuevos clientes para el otorgamiento de crédito?	/		/		/		
2	¿Cree usted que es fundamental fijar el límite del monto para otorgar el crédito?	/		/		/		
3	¿Cree usted que es favorable para la empresa la aceptación del cliente con amplia línea crediticia?	/		/		/		
<b>X2) Estrategia de cobranza</b>								
4	¿Conoce usted las formas de cobrar al cliente en la empresa?	/		/		/		
5	¿Conoce usted sobre los plazos de línea crédito referente a las estrategias de cobranza?	/		/		/		
6	¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza para realizar la cobranza a los clientes?	/		/		/		
<b>X3) Proceso de Cobranza.</b>								
7	¿Considera usted que es adecuado realizar la cobranza a través de llamadas telefónicas?	/		/		/		
8	¿Conoce usted sobre los procedimientos de cobro de la empresa?	/		/		/		
9	¿Conoce usted el proceso de cobro a través de las cartas de cobranza al cliente?	/		/		/		
<b>(Y) Liquidez</b>								
<b>Y1) Liquidez corriente</b>								
10	¿Usted tiene conocimiento que la liquidez corriente es la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?	/		/		/		
11	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	/		/		/		
12	¿Usted tiene conocimiento que el pasivo corriente de la empresa son las obligaciones a corto plazo?	/		/		/		
<b>Y2) Liquidez severa</b>								
13	¿Usted cree que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	/		/		/		
14	¿Usted tiene conocimiento sobre el cálculo denominado ratio de la liquidez severa de la empresa?	/		/		/		
15	¿Usted tiene conocimiento sobre el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo de la empresa?	/		/		/		
<b>Y3) Liquidez absoluta</b>								
16	¿Considera usted que es importante para la empresa contar con el dinero en efectivo?	/		/		/		
17	¿Considera usted que la liquidez absoluta es el único medio de pago frente a obligaciones de vencimiento próximo?	/		/		/		
18	¿Usted cree que con el dinero en efectivo se puede cumplir con el pago de las obligaciones?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): buena suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: Costello Ruiz Jessica Crystal

DNI: 70918792

Especialidad del validador: Contador Público



25 de marzo de 2019

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Caesilea Cecilia Trevis

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2016-II, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: "Gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadoras.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
.....  
DNI: 48070172  
NILDA ANDRES SOTO

  
.....  
DNI: 46655393  
PAULINA SEGOVIA PARIGUANA

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

ITMS	GESTIÓN DE LA COBRANZA	1 Pertinente		2 Relevante		3 Claridad		4 Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>X. Gestión de la Cobranza</b>								
<b>X1) Otorgamiento de Crédito</b>								
1	¿Conoce usted los requisitos para realizar la investigación a nuevos clientes para el otorgamiento de crédito?	X		X		X		
2	¿Cree usted que es fundamental fijar el límite del monto para otorgar el crédito?	X		X		X		
3	¿Cree usted que es favorable para la empresa la aceptación del cliente con amplia línea crediticia?	X		X		X		
<b>X2) Estrategia de cobranza</b>								
4	¿Conoce usted las formas de cobrar al cliente en la empresa?	X		X		X		
5	¿Conoce usted sobre los plazos de línea crédito referente a las estrategias de cobranza?	X		X		X		
6	¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza para realizar la cobranza a los clientes?	X		X		X		
<b>X3) Proceso de Cobranza.</b>								
7	¿Considera usted que es adecuado realizar la cobranza a través de llamadas telefónicas?	X		X		X		
8	¿Conoce usted sobre los procedimientos de cobro de la empresa?	X		X		X		
9	¿Conoce usted el proceso de cobro a través de las cartas de cobranza al cliente?	X		X		X		
<b>(Y) Liquidez</b>								
<b>Y1) Liquidez corriente</b>								
10	¿Usted tiene conocimiento que la liquidez corriente es la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?	X		X		X		
11	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	X		X		X		
12	¿Usted tiene conocimiento que el pasivo corriente de la empresa son las obligaciones a corto plazo?	X		X		X		
<b>Y2) Liquidez severa</b>								
13	¿Usted cree que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	X		X		X		
14	¿Usted tiene conocimiento sobre el cálculo denominado ratio de la liquidez severa de la empresa?	X		X		X		
15	¿Usted tiene conocimiento sobre el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo de la empresa?	X		X		X		
<b>Y3) Liquidez absoluta</b>								
16	¿Considera usted que es importante para la empresa contar con el dinero en efectivo?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la liquidez absoluta es el único medio de pago frente a obligaciones de vencimiento próximo?	X		X		X		
18	¿Usted cree que con el dinero en efectivo se puede cumplir con el pago de las obligaciones?	X		X		X		

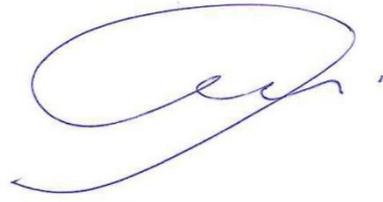
Observaciones (precisar si hay suficiencia): por suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: Georgina Cecilia De Luis

DNI: 43575389

Especialidad del validador: Abogado en Gestión Pública



25 de marzo de 2019

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Dr. Pedro Cosnirus Caspico,

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2016-II, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Público

El título o nombre del proyecto de investigación es: "Gestión de la cobranza en la liquidez de la empresa RefriPeru SAC distrito magdalena del mar, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
.....  
**DNI: 48070172**  
**NILDA ANDRES SOTO**

  
.....  
**DNI: 46655393**  
**PAULINA SEGOVIA PARIGUANA**

## ANEXO N° 03

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

ITMS	GESTIÓN DE LA COBRANZA	1 Pertinente		2 Relevante		3 Claridad		4 Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>X. Gestión de la Cobranza</b>								
<b>X1) Otorgamiento de Crédito</b>								
1	¿Conoce usted los requisitos para realizar la investigación a nuevos clientes para el otorgamiento de crédito?	/		/		/		
2	¿Cree usted que es fundamental fijar el límite del monto para otorgar el crédito?	/		/		/		
3	¿Cree usted que es favorable para la empresa la aceptación del cliente con amplia línea crediticia?	/		/		/		
<b>X2) Estrategia de cobranza</b>								
4	¿Conoce usted las formas de cobrar al cliente en la empresa?	/		/		/		
5	¿Conoce usted sobre los plazos de línea crédito referente a las estrategias de cobranza?	/		/		/		
6	¿Conoce usted sobre las políticas de cobranza para realizar la cobranza a los clientes?	/		/		/		
<b>X3) Proceso de Cobranza.</b>								
7	¿Considera usted que es adecuado realizar la cobranza a través de llamadas telefónicas?	/		/		/		
8	¿Conoce usted sobre los procedimientos de cobro de la empresa?	/		/		/		
9	¿Conoce usted el proceso de cobro a través de las cartas de cobranza al cliente?	/		/		/		
<b>(Y) Liquidez</b>								
<b>Y1) Liquidez corriente</b>								
10	¿Usted tiene conocimiento que la liquidez corriente es la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo?	/		/		/		
11	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	/		/		/		
12	¿Usted tiene conocimiento que el pasivo corriente de la empresa son las obligaciones a corto plazo?	/		/		/		
<b>Y2) Liquidez severa</b>								
13	¿Usted cree que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	/		/		/		
14	¿Usted tiene conocimiento sobre el cálculo denominado ratio de la liquidez severa de la empresa?	/		/		/		
15	¿Usted tiene conocimiento sobre el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo de la empresa?	/		/		/		
<b>Y3) Liquidez absoluta</b>								
16	¿Considera usted que es importante para la empresa contar con el dinero en efectivo?	/		/		/		
17	¿Considera usted que la liquidez absoluta es el único medio de pago frente a obligaciones de vencimiento próximo?	/		/		/		
18	¿Usted cree que con el dinero en efectivo se puede cumplir con el pago de las obligaciones?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C.: COSPIUS CASPIUS PEDRO

DNI: 09925834

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN



25 de marzo de 2019

## Anexo 5: Matriz de datos

Encuestados	VARIABLE INDEPENDIENTE									VARIABLE DEPENDIENTE								
	Otorgamiento de Crédito			Estrategia de cobranza			Proceso de Cobranza			Liquidez corriente			Liquidez severa			Liquidez absoluta		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	4	5	2	1	3	2	4	2	2	4	5	3	1	2	3	3	4
2	1	2	4	3	4	2	2	3	1	5	5	4	4	1	4	2	3	2
3	4	1	2	2	4	4	5	4	4	1	4	2	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	2
6	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	2	3	1
7	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	5	2	5	4	5	5	1
8	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
9	1	4	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2
10	1	5	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2
11	4	5	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3
12	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
14	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	1	3	4	4	4	4	5	2	2	5	1	5	1	2	1	5	3	2
16	5	4	1	4	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5	2	5	4	5
17	2	4	4	5	5	5	2	4	2	2	3	4	2	3	4	5	3	5
18	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	5	5	4	2	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4
20	4	4	3	5	5	3	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4
21	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5
23	1	4	1	3	1	1	2	1	1	4	3	1	3	2	5	3	1	1
24	4	5	1	5	5	5	1	5	2	4	4	5	1	3	5	5	1	4
25	3	5	3	4	3	2	3	4	2	4	5	5	1	1	4	4	1	1
26	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	2	2
27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1
28	1	5	1	3	1	1	3	1	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1
29	1	3	1	5	1	1	2	1	2	1	5	1	4	1	1	5	1	1
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	2	4	2	2	4	4	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2
32	5	5	2	5	5	5	3	5	3	5	4	4	2	3	3	4	3	2
33	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	1
34	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	1	4	3	2	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	4
37	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
39	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3
42	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4
43	3	5	3	4	3	2	3	4	2	4	5	5	1	1	4	4	1	1
44	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4
45	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	3
46	3	5	1	4	4	4	4	4	5	5	3	5	2	5	5	4	4	4
47	3	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
48	4	5	2	4	5	3	5	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4
49	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	1
50	4	5	2	4	3	4	5	4	5	3	5	5	1	5	1	2	5	2
51	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5
52	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4
53	1	4	2	4	3	3	4	4	1	4	4	5	1	4	4	4	1	3
54	5	4	2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4
55	4	5	3	5	4	2	5	8	3	5	2	5	2	3	5	5	4	5
56	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	5
57	4	5	2	5	1	3	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	1	1
58	5	4	2	4	3	2	5	4	3	4	5	4	2	5	4	5	3	4
59	4	5	3	5	4	2	5	4	3	5	2	5	2	3	5	5	4	5
60	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2	5	3	1
61	2	5	1	4	3	3	5	5	2	5	5	4	2	4	5	4	1	3
62	5	4	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4
63	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
64	2	5	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
65	2	4	3	2	3	1	5	2	2	2	4	4	2	1	1	5	3	4
66	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	1	4	4	5	5	5
67	5	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4
68	4	4	4	5	4	2	5	5	3	4	4	3	1	3	4	5	5	4
69	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
70	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5

## Anexo 6: Propuesta de valor

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Magdalena del mar 11 de Marzo de 2019

Sr. Nicola Chullen Galbiati

Gerente General de la Empresa RefriPeru S.A.C.  
Presente.

Asunto: Consentimiento informado para la investigación.

Nilda Andres Soto y Paulina Segovia Pariguana alumnas de la Universidad Privada Telesup, investigadores del proyecto de investigación "GESTIÓN DE LA COBRANZA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REFRIPERÚ SAC DISTRITO MAGDALENA DEL MAR, 2019"; les saludo cordialmente y al mismo tiempo tengo a bien de informarle con relación al consentimiento informado lo siguiente:

- 1°. El sujeto de es la empresa Refriperu SAC.
2. En cada caso de la muestra seleccionada se solicitará información de manera confidencial y anónima por cuanto la técnica de encuesta y el instrumento a utilizar así lo amerita.

Sin otro particular por el momento, nos despedimos.

Atentamente,



LA EMPRESA  
COMERCIAL REFRIGERACIÓN PERÚ S.A.C.  
NICOLA CHULLEN GALBIATI  
REFRIPERU GERENTE GENERAL



DNI: 48070172  
NILDA ANDRES SOTO



DNI: 46655393  
PAULINA SEGOVIA PARIGUANA



COMERCIAL DE REFRIGERACIÓN PERU SAC  
RUC: 20547386176  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
COMPARATIVO  
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

ACTIVO	2018	%	2017	%	VARIACIÓN	
					ABSOLUTA	RELATIVA
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<u>S/</u>		<u>S/</u>		<u>S/</u>	
Caja y Banco	528,620.15	6%	693,088.86	8%	-164,468.71	-24%
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,099,593.13	23%	1,586,438.96	17%	513,154.17	32%
Cuentas por Cobrar Vinculadas	30,005.65	0%	31,994.23	0%	-1,988.58	-6%
Otras Cuentas por cobrar	15,281.79	0%	5,500.00	0%	9,781.79	178%
Existencias	3,299,330.18	35%	4,609,046.54	51%	-1,309,716.36	-28%
Gastos Pagados por Anticipado	103,309.32	1%	76,987.74	1%	26,321.58	34%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<u>6,076,140.22</u>	65%	<u>7,003,056.32</u>	77%	<u>-926,916.10</u>	<u>-13%</u>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	1,900,067.35	20%	1,132,236.76	12%	767,830.59	68%
Inversiones Permanentes	163,823.65	2%	120,000.00	1%	43,823.65	37%
Inmueble, Maquinaria y Equipo(Neto de Depreciación Acumulada)	582,029.82	6%	474,473.55	5%	107,556.28	23%
Otras Cuentas por Cobrar Diversas	575,432.96	6%	345,200.00	4%	230,232.96	67%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<u>3,221,353.78</u>	35%	<u>2,071,910.31</u>	23%	<u>1,149,443.48</u>	<u>55%</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u>9,297,494.00</u>	100%	<u>9,074,966.63</u>	100%	<u>222,527.37</u>	<u>2%</u>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<u>S/</u>		<u>S/</u>		<u>S/</u>	
Cuentas por Pagar Comerciales	3,079,976.81	33%	3,490,604.88	38%	-410,628.07	-12%
Cuentas por Pagar Vinculada	130,938.20	1%	537,409.11	6%	-406,470.91	-76%
Otras Cuentas Por Pagar	635,905.91	7%	48,776.66	1%	587,129.25	1204%
Tributos Por Pagar	293,404.06	3%	195,978.67	2%	97,425.39	50%
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	3,437,068.05	37%	2,838,615.07	31%	598,452.98	21%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<u>7,577,293.03</u>	81%	<u>7,111,384.39</u>	78%	<u>465,908.64</u>	<u>7%</u>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Deudas a Largo Plazo	1,719,416.19	18%	1,219,434.00	13%	499,982.19	41%
	<u>0.00</u>		<u>0.00</u>		<u>-</u>	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<u>1,719,416.19</u>	18%	<u>1,219,434.00</u>	13%	<u>499,982.19</u>	<u>41%</u>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>9,296,709.22</u>	100%	<u>8,330,818.39</u>	92%	<u>965,890.83</u>	<u>12%</u>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital	795,399.00	9%	600,399.00	7%	195,000.00	32%
Resultados Acumulados	16,924.78	0%	2,834.55	0%	14,090.23	497%
Resultado del Ejercicio	-811,539.00	-9%	140,914.69	2%	-952,453.69	-676%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<u>784.78</u>	0%	<u>744,148.24</u>	8%	<u>-743,363.46</u>	<u>-100%</u>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<u>9,297,494.00</u>	100%	<u>9,074,966.63</u>	100%	<u>222,527.37</u>	<u>2%</u>

  
LA EMPRESA  
COMERCIAL REFRIGERACIÓN PERU S.A.  
NICOLA CHULLEN GALBIATI  
GERENTE GENERAL

  
C.P.C SILVIA CHAUCA RODRIGUEZ  
MATRICULA N° 30646



**COMERCIAL DE REFRIGERACIÓN PERU SAC**

RUC: 20547386176

**ESTADO DE GANANCIAS Y  
PERDIDAS COMPARATIVO  
(EXPRESADO EN NUEVOS  
SOLES)**

	2018		2017		VARIACION	
	S/	%	S/	%	ABSOLUTA	RELATIVA
VENTAS NETAS	21,467,233.52	100%	15,608,944.26	100%	5,858,289.26	37.53%
COSTO DE VENTAS	(12,848,061.66)	-60%	(11,675,957.73)	-75%	(1,172,103.93)	10.04%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>8,619,171.86</b>	<b>40%</b>	<b>3,932,986.53</b>	<b>25%</b>	<b>4,686,185.33</b>	<b>119.15%</b>
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	(2,278,642.48)	-11%	(1,601,822.46)	-10%	(676,820.02)	42.25%
GASTOS DE IMPORTACIÓN	(4,688,363.51)	-22%	(1,250,300.00)	-8%	(3,438,063.51)	274.98%
GASTOS DE VENTA	(1,876,494.80)	-9%	(676,340.90)	-4%	(1,200,153.90)	177.45%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>(224,328.93)</b>	<b>-1%</b>	<b>404,523.17</b>	<b>3%</b>	<b>(628,852.10)</b>	<b>-155.46%</b>
INGRESOS FINANCIEROS	22,866.61	0%	123,706.41	1%	(100,839.80)	-81.52%
GASTOS FINANCIEROS	(630,228.50)	-3%	(306,976.37)	-2%	(323,252.13)	105.30%
OTROS INGRESOS	20,151.82	0%	2,609.24	0%	17,542.58	672.33%
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(811,539.00)</b>	<b>-4%</b>	<b>223,862.45</b>	<b>1%</b>	<b>(1,035,401.45)</b>	<b>-462.52%</b>
IMPUESTO A LA RENTA	-	0%	82,947.76	1%	(82,947.76)	-100.00%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>(811,539.00)</b>	<b>-4%</b>	<b>140,914.69</b>	<b>1%</b>	<b>(952,453.69)</b>	<b>-675.91%</b>

  
 LA EMPRESA  
 COMERCIAL REFRIGERACIÓN PERU S.A.  
 NICOLA CHULLEN GALBATI  
 GERENTE GENERAL

  
 C.P.C SILVIA CHAUCA RODRIGUEZ  
 MATRICULA N° 30646

RATIOS FINANCIEROS			
2018		2017	
<b>LIQUIDEZ CORRIENTE</b>			
		S/.	S/.
Activo corriente	6,076,140.22	0.80	0.98
Pasivo Corriente	7,577,293.03		
La empresa Refriperu SAC, cuenta con S/. 0.80 por cada sol de deuda para cubrir a tiempo con sus obligaciones de corto plazo, por un período.			
		7,003,056.32	
		7,111,384.39	
La empresa Refriperu SAC, cuenta con S/. 0.98 por cada sol de sus deudas adquiridas, este indicador demuestra que Refriperu SAC, podría tener dificultades para atender puntualmente sus compromisos a corto plazo.			
<b>PRUEBA ÁCIDA</b>			
		S/.	S/.
Activo Corriente - Existencia	2,776,810.04	0.37	0.34
Pasivo Corriente	7,577,293.03		
El indicador demuestra que la empresa Refriperu SAC, para el año 2018 cuenta con S/. 0.37 céntimos para cubrir cada sol de deuda exigible menor a un año. En el presente caso se observa que Refriperu SAC, llega a una cifra no muy importante de S/. 0.37, este indicador demuestra que la empresa no cuenta con capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo, es decir cuenta con activos líquidos para hacer frente a sus pasivos más exigibles, menores a un año.			
		2,394,009.78	
		7,111,384.39	
El indicador demuestra que la empresa Refriperu SAC, para el año 2017 cuenta con S/. 0.34 céntimos para cubrir cada sol de deuda exigible menor a un año. En el presente caso se observa que Refriperu SAC, llega a una cifra no muy importante de S/. 0.34, este indicador demuestra que la empresa no cuenta con capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo, es decir cuenta con activos líquidos para hacer frente a sus pasivos más exigibles, menores a un año.			
<b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
		Veces	Veces
Ventas	21,467,233.52	10	7
Cuentas por Cobrar	2,129,598.78		
El indicador muestra que la empresa Refriperu SAC, para el año 2018 es capaz de cobrar 10 veces todas ventas otorgados al crédito.			
		15,608,944.26	
		2,394,009.78	
El indicador muestra que la empresa Refriperu SAC, para el año 2017 es capaz de cobrar 7 veces todas ventas otorgados al crédito.			
<b>DÍAS DE COBRANZA</b>			
		Días	Días
Días del Año	365	36	175
Rotación de Cuentas por cobrar	10.01		
Este indicador muestra la rotación de la cuenta por cobrar en días en que la empresa Refriperu SAC, convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. En base a este indicador para el año 2018, demora 36 días en cobrar, esto se debe fundamentalmente a problemas de cobranzas originadas en el área de créditos y cobranzas.			
		365	
		6.52	
Este indicador muestra la rotación de la cuenta por cobrar en días en que la empresa Refriperu SAC, convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. En base a este indicador para el año 2017, demora 175 días en cobrar, esto se debe fundamentalmente a problemas de cobranzas .			
<b>ROTACIÓN DE INVENTARIO</b>			
		Veces	Veces
Costo de Venta	12,848,061.66	4	3
Inventario	3,299,330.18		
El indicador muestra en el año 2018, en la empresa Refriperu SAC, el inventario rota 4 veces al año.			
		11,675,957.73	
		4,609,046.54	
El indicador muestra en el año 2017, en la empresa Refriperu SAC, el inventario rota 3 veces al año.			
<b>INDICADOR DE CAJA</b>			
		S/.	S/.
Efectivo y equivalente de efectivo	528,620.15	0.07	0.1
Pasivo corriente	7,577,293.03		
La empresa Refriperu SAC, cuenta con S/. 0.07 por cada sol de deuda para cubrir a tiempo con sus obligaciones de corto plazo con el efectivo que cuenta la empresa, por un período menor de un año.			
		693,088.86	
		7,111,384.39	
La empresa Refriperu SAC, cuenta con S/. 0.10 por cada sol de deuda para cubrir a tiempo con sus obligaciones de corto plazo con el efectivo que cuenta la empresa, por un período menor de un año.			

**DETALLE DE GESTIÓN DE COBRANZA**

CUADRO N°1: DETALLE DE CUENTAS POR COBRAR								
AÑO	CRÉDITO A 15 DÍAS	%	CRÉDITO DE 30 HASTA 120 DÍAS	%	DEUDA EN PROCESO LEGAL	%	TOTAL	%
2017	S/ 158,643.90	10%	S/ 1,189,829.22	75%	S/ 237,965.84	15%	S/ 1,586,438.96	100%
COMENTARIO	Al 31.12.2017, del total de las cuentas por cobrar el 10% representa facturas con crédito a 15 días.		Al 31.12.2017 del total de las cuentas por cobrar el 75% representa facturas con crédito de 30 a 120 días, lo cual depende mucho de una buena gestión de cobranza para hacer efectiva en el plazo establecido.		Al 31.12.2017 del total de las cuentas por cobrar el 15% representa facturas con dificultad de cobranza por diferentes estatus del cliente(no habido, cambio de lugar, créditos otorgados sin garantía, por no contar con sello de recepción de mercadería etc.)		Representa la totalidad de cuentas por cobrar al 31.12.17	
AÑO	CRÉDITO A 15 DÍAS	%	CRÉDITO DE 30 HASTA 120 DÍAS	%	DEUDA EN PROCESO LEGAL	%	TOTAL	%
2018	S/ 167,967.45	8%	S/ 1,889,633.82	90%	S/ 41,991.86	2%	S/ 2,099,593.13	100%
COMENTARIO	Al 31.12.2018 del total deudas por cobrar el 8% representa facturas con crédito a 15 días.		Al 31.12.2018 del total de las cuentas por cobrar el 90% representa facturas con crédito de 30 a 120 días lo cual depende mucho de una buena gestión de cobranza para hacer efectiva en el plazo establecido.		Al 31.12.2018 del total de las cuentas por cobrar el 2% representa facturas con dificultad de cobranza por diferentes estatus del cliente(no habido, cambio de lugar, créditos otorgados sin garantía, por no contar con sello de recepción de mercadería).		Representa la totalidad de cuentas por cobrar al 31.12.18	
CUADRO N°2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA								
AÑO	LLAMADAS	%	ENVIÓ DE CARTA	%	PROCESO LEGAL	%	TOTAL	%
2017	S/ 35,694.88	2%	S/ 237,965.84	15%	S/ 237,965.84	15%	S/ 511,626.56	32%
COMENTARIO	Al 31.12.17, se obtuvo un reporte del 2% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes que se realizan cobranzas a través de llamadas telefónicas		Al 31.12.17, se obtuvo un reporte del 15% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes que se encuentran con envió de cartas para ejecutar la cobranza.		Al 31.12.17, se obtuvo un reporte de 15% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes con dificultad de cobranza por diferentes estatus, por ese motivo se encuentra en el área legal(abogado) para su proceso correspondiente. Aun no se cuenta con los requisitos correspondientes para poder enviar a la cuenta de estimación dudosa.		El 23% del total de cuentas por cobrar al 31.12.17, representa al importe de cuentas por cobrar con estrategias de cobranza para la recuperación de deudas.	
2018	S/ 57,792.68	2%	S/ 472,408.45	22%	S/ 41,991.86	2%	S/ 572,192.99	27%
COMENTARIO	Al 31.12.18, se obtuvo un reporte del 2% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes que se realizan cobranzas a través de llamadas telefónicas.		Al 31.12.18, se obtuvo un reporte del 22% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes que se encuentran con envió de cartas para ejecutar la cobranza.		Al 31.12.18, se obtuvo un reporte de 2% del total de cuentas por cobrar que representa a los clientes con dificultad de cobranza por diferentes estatus, por ese motivo se encuentra en el área legal para su proceso correspondiente. No se cuenta con los requisitos correspondientes para poder enviar a la cuenta de estimación dudosa.		El 27% del total de cuentas por cobrar al 31.12.18, representa al importe de cuentas por cobrar con estrategias de cobranza para la recuperación de deudas.	