



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

TESIS

**“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MUNDO RADIAL S.A.C.
DISTRITO SAN LUIS, PERIODO 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Bach. ATOCHE RAMIREZ, CLERY CORINNE

Bach. PONCE COLCHADO, GIOSELIN JAZMIN

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

.....
DRA. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELÚ

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
PRESIDENTE

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
SECRETARIO

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
VOCAL

DEDICATORIA

Clery

A Dios por guiarme en este largo camino, a mi madre y hermanos por su apoyo incondicional día a día hasta el final de mi carrera profesional, a mis hijos que son el motivo principal para no rendirme en esta dura batalla y a mi compañero de vida por darme fuerzas para no dejarme abandonar.

Gioselin

El presente trabajo está dedicado a Dios por la fortaleza que me da día a día, a mi madre Ana María y mi hijo Gael Mathias, que son mi mayor fuente de motivación, que me inspiran a ser una mejor persona, a ir detrás de mis objetivos ya que ellos siguen mis pasos y merecen lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Clery

Agradezco principalmente a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza, que me permitió vencer todos los obstáculos que se fueron presentando en este camino.

En especial agradezco a la dueña y gerente general de la empresa Mundo Radial S.A.C, por facilitarme información para realizar esta investigación el cual estoy presentando, a mi asesora de Tesis Dra.: Teresa Giovanna Chirinos Gastelu por facilitarnos su conocimiento y apoyo en este tiempo y por último a mis compañeros de trabajo que me apoyaron en su debido momento.

Gioselin

Agradezco a Dios por ser mi fuente de fortaleza, también a las diferentes personas que han pasado por mi vida dejando enseñanzas y lecciones de vida a nivel personal y profesional, a mis padres Ana y Pedro, a mis maestros, a mis compañeros, a mis jefes y amigos, muchas gracias.

RESUMEN

Este trabajo de investigación que tiene como título: “Gestión de Cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019”. En la actualidad las cuentas por cobrar son uno de los activos más importantes de una empresa ya que permite otorgar créditos comerciales a los clientes influyendo a su vez en la disminución de la liquidez cuándo son créditos mal asignados y a la vez no son cobrados en su debido momento. Esta investigación tiene como primordial objetivo determinar de qué manera influye la gestión de Cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019”. La actual investigación, ha sido elaborada con una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo la actuación de una variable independiente y otra dependiente. Para confirmar lo expuesto del objetivo general, se realizó una encuesta a sus representantes y trabajadores directos de la empresa a través del instrumento el cuestionario y la encuesta como técnica, la totalidad de la población fue conformado por 20 trabajadores entre 22 y 58 años de edad que realizan labores en el área contable y administrativo. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de 2 juicios de expertos el cual está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach; la comprobación de las hipótesis se realizó con la prueba de Rho de Spearman obteniendo un resultado estadístico de 704% el cual mencionaron que si están de acuerdo con la gestión de cobranza y el ,795% confirmaron que si están de acuerdo con la liquidez de la empresa. La correlación de Pearson un valor alto y positive ,907 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Gestión de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Palabras clave: gestión de cobranza, Liquidez

ABSTRACT

This research work entitled: "Collection Management and its influence on the liquidity of the company MUNDO RADIAL SAC district of San Luis, Period 2019". At present, accounts receivable is one of the most important assets of a company since it allows to grant commercial credits to clients, in turn influencing the decrease in liquidity when they are badly assigned credits and at the same time they are not collected in due course. moment. The main objective of this research is to determine how the Collection management influences the liquidity of the company MUNDO RADIAL SAC, San Luis district, Period 2019". The current research has been developed with a quantitative approach methodology, applied, with a descriptive level, non-experimental design of a correlational type, taking into account the performance of an independent and a dependent variable. To confirm the above of the general objective, a survey was conducted with their representatives and direct workers of the company through the instrument the questionnaire and the survey as a technique, the entire population was made up of 20 workers between 22 and 58 years of age who perform work in the accounting and administrative area. For the validity of the instruments, the criterion of 2 expert judgments was used, which is supported by the use of Cronbach's Alpha; The verification of the hypotheses was carried out with the Spearman Rho test, obtaining a statistical result of ,704% which stated that they agree with the collection management and ,795% confirmed that they agree with the liquidity of the company. Finally, it was concluded that it is essential to carry out a good control of the collection management which allows having a good quality in the finances of the company at the same time having an efficient cash flow against its short-term responsibilities. The Pearson correlation has a high and positive value, 907 and the Bilateral Significance is, 000, this has to be less than .005, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that says: Collection Management YES Notoriously influences the liquidity of the company Mundo Radial SAC San Luis district, Period 2019.

Keywords: collection management, Liquidity.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1.Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 Justificación del estudio.....	21
1.3.1 Justificación teórica.....	21
1.3.2 Justificación práctica	21
1.3.3. Justificación metodológica	21
1.3.4. Justificación social	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes internacionales	25
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1.-Gestión de Cobranza	28
2.2.2. Liquidez:.....	39

2.3. Definición de términos básicos	44
III.- MARCO METODOLÓGICO	51
3.1. Hipótesis de la investigación	51
3.1.1 Hipótesis general	51
3.1.2 Hipótesis específicas.	51
3.2. Variables de estudios	51
3.2.1. Definición Conceptual.	51
3.2.2. Definición Operacional	52
3.3. Tipo y nivel de investigación	53
3.3.1 Tipo de Investigación	53
3.3.2 Nivel de la investigación.....	53
3.4 Diseño de la Investigación	53
3.5 Población y muestra de estudio	54
3.5.1. Población.	54
3.5.2. Muestra.	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	55
3.7. Métodos de análisis de datos.....	57
3.8. Aspectos éticos	57
IV. RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados	58
V. DISCUSIÓN.....	92
5.1. Discusión.....	92
VI. CONCLUSIONES	94
6.1. Conclusiones.....	94
VII. RECOMENDACIONES.....	96
7.1. Recomendaciones.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	105
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	106
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	107
Anexo 3: Instrumento	109

Anexo 4: Validación del instrumento	111
Anexo 5: Matriz de Datos	120
Anexo 6: Propuesta de valor	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión de cobranza	58
Tabla 2: Otorgamiento de crédito	59
Tabla 3: ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente?	60
Tabla 4: ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?	61
Tabla 5: ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?	62
Tabla 6: Estrategia de cobranza	63
Tabla 7: ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	64
Tabla 8: ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?	65
Tabla 9: ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?	66
Tabla 10: ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes?	67
Tabla 11: Proceso de cobranza	68
Tabla 12: ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?	69
Tabla13: ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?	70
Tabla 14: ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?	71
Tabla15: ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?	72
Tabla16: Liquidez	73
Tabla17: Liquidez corriente	74

Tabla 18: ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	75
Tabla 19: ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	76
Tabla 20: ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	77
Tabla 21: Liquidez severa	78
Tabla 22: ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	79
Tabla 23: ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	80
Tabla 24: ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	81
Tabla 25: Liquidez absoluta	82
Tabla 26: ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?	83
Tabla 27: ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?	84
Tabla 28: ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?	85
Tabla 29: ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?	86
Tabla 30: Prueba de normalidad	87
Tabla 31: Correlaciones de la variable Gestión de cobranza y liquidez	88
Tabla 32: Correlaciones de Otorgamiento de crédito y Liquidez	89
Tabla 33: Correlaciones de Estrategia de cobranza y Liquidez	90
Tabla 34: Correlaciones del proceso de cobranza y Liquidez	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión de cobranza.....	58
Gráfico 2: Otorgamiento de crédito	59
Gráfico 3: ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente?	60
Gráfico 4: ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?.....	61
Gráfico 5: ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?.....	62
Gráfico 6: Estrategia de cobranza	63
Gráfico 7: ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	64
Gráfico 8: ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente? ...	65
Gráfico 9: ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?.....	66
Gráfico 10: ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes?	67
Gráfico 11: Proceso de cobranza.....	68
Gráfico 12: ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?	69
Gráfico 13: ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?.....	70
Gráfico 14: ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?	71
Gráfico 15: ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?	72
Gráfico 16: Liquidez	73
Gráfico 17: Liquidez corriente	74

Gráfico 18: ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	75
Gráfico 19: ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	76
Gráfico 20: ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	77
Gráfico 21: Liquidez severa.....	78
Gráfico 22; ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	79
Gráfico 23: ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	80
Gráfico 24: ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	81
Gráfico 25: Liquidez absoluta.....	82
Gráfico 26: ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?.....	83
Gráfico 27: ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?.....	84
Gráfico 28: ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?	85
Gráfico 29: ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?.....	86

INTRODUCCIÓN

La situación problemática del presente trabajo de investigación tiene como tema principal conocer la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, periodo 2019.

La Gestión de Cobranza, o también denominada clientes, se origina en la actividad comercial por las ventas a crédito que se realizan, este valor forma parte del activo circulante exigible, el precio de venta para este tipo de operaciones se debería considerar de acuerdo con el tiempo de crédito que se le da a cada cliente. Es importante recordar que cuando se concede un crédito excesivo o cuando los plazos establecidos son muy largos es mayor el riesgo de incobrabilidad y esto es muy desfavorable en un negocio, de aquí la importancia de establecer políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

La finalidad es, examinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez, revisando y analizando textos de fuentes muy importantes referente a la gestión de cobranza en la liquidez.

Una adecuada gestión de cobranza es muy importante para las empresas a nivel internacional y nacional, ya que toda empresa tiene un fin lucrativo y cuentan con un área denominada finanzas, que se encarga de realizar una adecuada gestión y proceso para obtener una liquidez óptima. Hoy muchas empresas trabajan con créditos porque es un medio más equilibrado y menos costoso para obtener los bienes y/o servicios solicitados, además facilita agilizar las operaciones comerciales; pero a su vez existen riesgos financieros y económicos, cuando los clientes no cancelan sus deudas en su tiempo determinado, generando así retrasos de la efectividad de la liquidez como también ocasionando, incumpliendo con sus obligaciones de la empresa.

La liquidez es dinero en efectivo de forma inmediata para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, en la actualidad muchas empresas tienen deudas o historial crediticio con morosidad alta, el cual es un problema fuerte que debe pararse a través de un adecuado control y análisis de sus obligaciones frente a sus ingresos, y una buena toma de decisiones. En esta investigación presentaré 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 investigación es determinar de qué manera influye la gestión de cobranza con el otorgamiento de créditos, estrategia de cobranza y proceso de la cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC. El estudio de mi investigación está basado en medir la influencia de la variable independiente en la variable dependiente, que consiste netamente en evaluar la gestión de cobranza en un periodo de tiempo y su efecto en la liquidez.

- ✓ **En el capítulo I.- Problema de Investigación:** Expondré el planteamiento del problema desde el punto de vista internacional, nacional y local, la formulación del problema general y los problemas específicos, justificación del estudio en lo teórico, práctico, metodológico y social culminando con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.
- ✓ **En el capítulo II.- Marco Teórico:** Se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, relacionados con las bases teóricas de las variables de investigación y la definición de los términos básicos de la presente investigación.
- ✓ **En el capítulo III.- Métodos y Materiales:** Aquí detallo la hipótesis de la investigación general y específicas, las variables de estudio tanto en lo conceptual como operacional, el tipo y nivel de investigación empleada, el diseño de la investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos para terminar con los aspectos éticos.
- ✓ **En el capítulo IV.- Resultados:** Aquí se analizará e interpretará los resultados, para saber la fiabilidad de las variables obtenidas, a través del análisis estadístico realizado con el programa SPSS.

- ✓ **En el capítulo V. - Discusión:** Se presenta el análisis de la discusión de los resultados.
- ✓ **En el capítulo VI. -Conclusiones:** Luego de culminada la investigación, las conclusiones se concentraron en la gestión de cobranza para que no siga afectando a la liquidez de la empresa.
- ✓ **En el capítulo VII. -Recomendaciones:** Se presentan las recomendaciones de mejora para la empresa.
- ✓ **Por último, las referencias bibliográficas junto con los anexos:** matriz de consistencia, matriz de operacionalización, instrumentos, validación de instrumentos, matriz de datos, juicio de expertos, prueba piloto.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas a nivel mundial se encuentran con graves problemas de liquidez por una mala gestión de sus cobranzas, siendo temas muy complejos para ellas, esta realidad crea la necesidad que implementen procedimientos que permitan llevar a cabo controles efectivos en los procesos existentes o que permitan la detección de posibles problemas y las soluciones pertinentes, de esa manera cumplir con sus objetivos, siendo así una realidad que utilicen la forma de pago de ventas al crédito con el fin de mejorar sus ingresos en corto plazo, el cual también por una mala calificación del área de créditos hacia los clientes, generan un atraso en su activo circulante. Tirado (2015) asegura que el crecimiento de las empresas es grande y este a su vez genera desorden financiero en las empresas; un ejemplo claro es el problema relacionado con la gestión de la cobranza, lo que genera disminución en los resultados de los ejercicios; o en algunos casos, la incapacidad de poder afrontar las obligaciones con terceros y buscar financiamiento que no se había presupuestado.

En Latinoamérica y sobre todo en el en el Perú la mayoría de las empresas no tienen la estrategia y proceso de cobranza adecuada, golpeando con mayor fuerza a las micro y pequeñas empresas que no pueden muchas de ellas implementar un área para esa gestión, 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 a diario.

Gran parte de las empresas consideran a la gestión de cobranza como un activo fundamental dentro de las funciones que realizan los miembros de la empresa.

Las cuentas por cobrar han cumplido una función importante en la gestión financiera, debido a que estas entidades las consideran cuando desean incrementar su negocio. Sin embargo, Cárdenas (2017) menciona que, al existir una deficiente organización de la administración, con respecto a la gestión de cobranza, las empresas suelen tener un atraso excesivo en la recuperación del efectivo. Y el

incumplimiento de pago es cada vez más alto, es por ello que las cuentas por cobrar deben solucionarse en un corto plazo para poder cumplir las obligaciones financieras.

En la actualidad varias empresas enfrentan fuertes problemas de flujo de efectivo por sus políticas de créditos mal asignados, muchas de ellas también han incrementado sus carteras de morosidad debido a la coyuntura que estamos atravesando, castigando así las cuentas que no se han podido cobrar.

Muchos de los conceptos de créditos, se relacionan con la dirección de riesgo de las empresas por otorgar los plazos a créditos con más de 90 días de vencimiento, por otro lado, el área de cobranzas no da buenos resultados el cual también resulta ser más gasto por una mala gestión, corriendo el riesgo de convertirse en deudas incobrables, lo que generaría graves alteraciones al flujo de efectivo.

La empresa Mundo Radial SAC, en su condición activa/ habido, identificada con RUC No 20536156438, inició sus actividades el 18 de mayo del 2010, actualmente cuenta con 25 trabajadores dentro de su organización, se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores. Es una empresa en estado de crecimiento, con respaldo y aceptación por parte de sus clientes, con una visión a futuro en ser reconocida como líder en el sector automotriz vehicular, asesoramiento técnico y el apoyo en la gestión comercial.

Por otro lado, Maza (2015) argumenta que la liquidez se ve afectada muchas veces por falta de políticas de control de créditos, lo que conlleva a problemas de dinero para la normal operación dentro de la empresa, siendo afectados los principales rubros, las partidas del pasivo, debido a que son los acreedores, quienes tienen poder sobre la empresa si esta última no puede cumplir con sus compromisos.

Estos problemas ocasionan, disminución de liquidez que pueda generar la empresa. Por su parte Valeriano (2017) refiere que los malos índices de gestión de la cobranza generan niveles bajos de rentabilidad, generando entre ambas variables un riesgo para la empresa, este último medido en relación con la

estructura de los pasivos que tiene la empresa. Tomando lo mencionado, el presente estudio plantea que la gestión de cobranza y la influencia que tiene el mismo sobre la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC y de esa forma conocer los problemas que puede tener la empresa mencionada, para tener índices de liquidez altos y así poder enfrentar sus obligaciones a corto plazo.

Por lo tanto, según lo antes mencionado, se decide tomar el rubro gestión de cobranzas considerando que, en toda empresa, los clientes son fundamentales para el giro del negocio y con el fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos que muchas veces influye en la liquidez cuando no son cobrados en su debido tiempo.

Por lo tanto, a partir de lo mencionado surgen los siguientes problemas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué nivel influye la Gestión de Cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué nivel influye el Otorgamiento de Créditos en la Liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?

Problema específico 2

¿En qué nivel influye la Estrategia de Cobranza en la Liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?

Problema específico

¿En qué nivel influye el Proceso de Cobranza en la Liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito de San Luis, Periodo 2019?

1.3 Justificación del estudio

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación me permitió realizar un análisis profundo de los conocimientos detallados, el cual enriquecerá el campo teórico de varios autores nacionales e internacionales en relación a la gestión de cobranza: otorgamiento de créditos, estrategia de cobranza, proceso de cobranza y las teorías de liquidez que son muy importantes, para así adaptarlas en la empresa. Por lo siguiente; mejorar la gestión de cobranza y realizar una buena toma de decisiones pertinentes en cuanto al otorgamiento de créditos. Dicha investigación ayudará a la empresa a evaluar el historial crediticio de sus clientes antes de otorgarles, de esta forma reducir sus riesgos financieros.

1.3.2 Justificación práctica

El proyecto de investigación se realiza con la finalidad de analizar y determinar de qué manera influye la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa, así mismo se debe establecer políticas, estrategias y procedimientos adecuados en créditos y cobranzas para tener siempre una buena liquidez el cual ayudará a mejorar su situación financiera. Hoy en día muchas empresas trabajan frecuentemente con ventas al crédito y en muchos casos sin contar con una adecuada gestión de cobranza, otorgamiento de créditos, estrategia de cobranza y el proceso de cobranza al cliente.

1.3.3. Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación, ha sido elaborado con una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo la actuación de una variable independiente y otra dependiente. La técnica de estudio la encuesta, los instrumentos de investigación es el cuestionario. Se utilizó el software SPSS, 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, el cual me va a permitir recabar los

datos que servirán para realizar una evaluación de las cobranzas y su liquidez del periodo 2018-2019.

1.3.4. Justificación social

También es importante recalcar que el trabajo realizado tiene relevancia social en los resultados que se obtengan, siguió la naturaleza de las finanzas, revisando los estados financieros de la empresa Mundo Radial SAC, periodo 2019, así mismo aportaremos las recomendaciones mediante los procedimientos mencionados que ayudarán a la empresa a mejorar su situación financiera en adelante.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera influye la Gestión de Cobranza en la Liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera influye el otorgamiento de crédito en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera influye la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera influye el proceso de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

La presente tesis para su validez y confiabilidad tiene antecedentes nacionales e internacionales. A continuación, les detallamos lo siguiente:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

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 no tiene una política de crédito y cobranza formal, y que las actividades asignadas tanto para el otorgamiento de crédito, como para la recuperación de las cuentas atrasadas son elaboradas informalmente. Se pudo observar que no hay una responsabilidad clara de ninguno de los funcionarios para hacerse cargo de las gestiones de crédito y cobranza en la empresa. La empresa actualmente tiene una mala gestión en su política de créditos al igual de sus cobranzas, por lo cual es recomendable que se implemente a la brevedad estrategias que mejoren lo expresado anteriormente.

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 con el 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. Se pudo observar mediante la encuesta realizada, que las cuentas por cobrar no atendidas en su momento influyen notoriamente en la liquidez de la empresa, perjudicándose en sus obligaciones financieras. Se recomienda capacitar al personal para una adecuada gestión en las cobranzas.

Zeballos, (2017) ejecutan su trabajo de investigación: Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014, en la Universidad César Vallejo, en la sintonía del objetivo: determinar cómo las políticas de crédito inciden sobre la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014. El trabajo fue de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 trabajadores de empresas 18 comercializadoras de productos químicos del distrito de Lima-Cercado. La recolección de datos fue realizada a través de encuestas para las variables. Los resultados a través de la prueba de chi cuadrado y con un valor de 7.186 muestran que las políticas de crédito sí inciden sobre la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014. Se concluye que existe relación de las políticas de crédito con los activos exigibles y que estos dependen de las cuentas por cobrar, las cuales necesitan mejores políticas para fortalecer la liquidez de las empresas. Se pudo observar que es indispensable que las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014, realice por lo menos una vez por semana reuniones y capacitaciones a su personal, para así evitar contingencias en sus políticas de créditos que perjudican en el resultado de los Estados Financieros.

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 efectiva, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también la gestión de cobranzas no ha sido controlada y revisada, lo cual lleva a no tener información oportuna para una buena toma de decisiones. Se pudo observar, que la empresa a pesar de tener un área de cobranzas no realiza las gestiones en su momento, influyendo así notoriamente en la liquidez de la empresa, por lo cual tiene que mejorar sus procesos en el área mencionada para evitar estos errores.

Diaz & 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. Finalmente, se llega a la conclusión que mediante distintos indicadores financieros se ha demostrado que la una mala administración de las cobranzas ocasiona un impacto en la liquidez de la empresa y por ello, a la capacidad de no cumplir con sus obligaciones. Se pudo observar la suma importancia que es para la empresa calificar bien a su personal asignado al realizar las cobranzas de sus clientes, ya que una mala gestión obliga al área de Finanzas a no cumplir con sus obligaciones en el plazo establecido.

2.1.2 Antecedentes internacionales

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. 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 no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticia 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. Se identificó una inadecuada administración en

el Control Interno de las Cuentas por Cobrar, por ello produce una colisión en la solvencia y liquidez del negocio.

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. Cuyo objetivo de la investigación 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 la empresa tiene una buena aplicación de su manual de procedimientos el cual contribuirá en 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 identificó, que el objetivo planteado en la propuesta presentada se cumple, pues mejora tanto en el aspecto administrativo como financiero mejorando la liquidez de la empresa y reduciendo su cartera de morosidad.

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. Las técnicas de la investigación fueron documentales, 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 con los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar, no representan un buen índice financiero, debido a que no poseen políticas, procedimientos de crédito y cobranzas, no se realizan una buena

calificación a sus clientes para el otorgamiento de créditos, el 45% de las cuentas por cobrar son a créditos más de 90 días. Se identificó que uno de los problemas es la carencia de compromiso entre las secciones de créditos y cobranzas, ya que no intercambian información con respecto a sus clientes. Es por ello que la empresa considerará implementar estrategias y políticas para poder recuperar la cartera. De igual forma se recomienda confeccionar un proyecto de funciones para el área de créditos y cobranzas, realizando cronogramas de trabajo para el cobro de sus clientes.

Según González y Vera (2017) en su investigación Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011 realizada en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, cuyo objetivo fue tasar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la entidad Hierros San Félix, S.A., periodo 2011. La presente investigación se basa en una metodología de campo donde los datos se extraerán directamente en la realidad es de un nivel descriptivo. Se obtuvo como conclusión en la investigación a la empresa Hierros San Félix C.A. donde se diagnostica que no cuentan con manuales de procedimientos, esto provoca el desequilibrio en las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas, no permitiéndoles llegar a cumplir sus objetivos y metas trazados en cada mes. Se identificó que existen facturas que no son cobradas a tiempo a pesar de que el plazo de crédito ya haya culminado el cual genera saldos pendientes. No existe insistencia en el cobro de algunos clientes que no cumplen con el pago de la venta otorgada, de igual forma por parte de los trabajadores no existe presión para los clientes morosos. Es por ello que se recomienda implementar un mejor plan de normas y desarrollos administrativos.

2.2. Bases teóricas de las variables

Las bases teóricas de las variables son la estructura principal de esta investigación, la cual construye el análisis de los resultados obtenidos, sin ella no se podría analizar lo siguiente:

2.2.1.-Gestión de 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 de suma importancia conocer a nuestros clientes, sus hábitos de compra y otros factores que permite evaluar su historial de crédito, por lo cual se debe tener una administración óptima de cartera de sus clientes y tener un análisis especial en el otorgamiento de crédito, teniendo en cuenta las estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos y así evitar contingencias en el proceso de su 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 analices 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 mensuales, para detectar los atrasos y priorizar las acciones de la cobranza. 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 primordial que el área de créditos y cobranzas junto con el área 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 reduce 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).

La Gestión de Cobranza 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 manera evitar los retrasos en la 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 administrativa antes de realizar la operación de venta al crédito (p.54).

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).

Análisis del cliente:

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.

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 mismos 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. Dimensión de la variable independiente: 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).

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).

Plazos de línea 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).

Política 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”.¹³ 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. Dimensión de la variable independiente: Proceso de la 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 personalizada. 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 (p.135).

Llamadas por teléfono:

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).

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).

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 susdeudas 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 están ligados 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 a sus pasivos corrientes por pagar, es un dato importante para la 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 y 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 cortotiem po (p.4).

2.2.2.1. Dimensión 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).

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 esta 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).

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).

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).

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. Dimensión de la variable dependiente: 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: Prueba Ácida= Activo corriente-Existencias / 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: Activo corriente - Cargas Diferidas - Existencias / 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).

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).

Prueba ácida:

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).

Obligaciones a corto plazo:

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

2.2.2.3. Dimensión de la variable dependiente: 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:

“Esta 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: $\text{Caja y Bancos} + \text{Valores Negociables} / \text{Pasivo corriente}$ ” (p,413).

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).

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).

Efectivo:

Según Tapia (2016) define 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).

Cartera Vencida: La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Gitman (1996)

Registro de Cliente: Según Guarjardo y Andrade de Guarjardo (2015) 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 (2015) 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).

Cartera Vigente: Representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses. Puppio (2016)

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 más.

Solvencia: Según BCR (2019) “Es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras. Es decir, su capacidad para devolver actualmente o en el futuro las deudas que ha contraído o que planea contraer”

Empresa: Según Tapia (2016) señaló: Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello, el emprendedor o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados factores productivos: trabajo, tierra y capital. (p.1).

Cliente: Según Tapia (2016) señaló: Es un término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre y disfrutar personalmente del bien adquirido o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía. (p. 54).

Liquidez: Según Tapia (2016) señaló: En términos de contabilidad y de economía, se entiende por liquidez a la capacidad de una inversión para ser transformada en

dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en efectivo, se dice que es más líquido. (p.51).

Valores negociables: Chu (2015) afirma: representa las inversiones temporales que se encuentran en acciones o bonos de otras entidades o del gobierno, los mismos tienen como característica que se encuentran muy cerca de convertirse en efectivo y, por lo general, son los activos más líquidos que posee una empresa (p.46)

Gastos pagados por anticipado: Cuando la empresa aún no consume o utiliza los servicios por los que ha desembolsado efectivo o pactado un pago, esos bienes son activos y se contabilizan en la cuenta Servicios y otros contratados por anticipado. Al cierre del periodo debe evaluarse qué porción del contrato o servicio ya se consumió y registrarse como gasto. (Herz, 2018)

Rentabilidad: Según Pérez y Veiga (2015): La rentabilidad es el cociente entre el beneficio del periodo y la inversión necesaria para obtenerlo. Ambas variables se vinculan en una relación de causa – efecto; la inversión aporta los recursos para desarrollar la actividad y su gestión generan las ventas que originan el beneficio. (p.288)

Interés: Según Morales y Morales (2014) Retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo determinado. Se calcula como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo, asimismo, el factor inflación y la rentabilidad esperada (p.40)

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

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

RENTABILIDAD	
Margen bruto	= $\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$
Margen neto	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$
Rentabilidad del Patrimonio	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$
Rentabilidad de los Activos	= $\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Activos Totales}}$

Fuente: Monografías.com

III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

La Gestión de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas.

1.-El otorgamiento de créditos influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

2.-La Estrategia de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

3.-El Proceso de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

3.2. Variables de estudios

Son el corazón de este trabajo de investigación:

- ✓ Variable Independiente: Gestión de Cobranza
- ✓ Variable dependiente: Liquidez

3.2.1. Definición Conceptual.

Gestión de Cobranza

Según Apaza (2017), la gestión de cuentas por cobrar mide la eficiencia de la inversión hecha a través de créditos otorgados por las venas, para el posible análisis de estas partidas, es necesario que sean analizadas, por lo general, en relación a las veces que rotan. También mide la efectividad de la gestión en la administración en relación con las políticas y decisiones tomadas por la empresa.

Liquidez

Según Apaza (2017), este índice financiero brinda información acerca de la capacidad que una empresa tiene, para hacerle frente a las obligaciones que adquirió en el tiempo y que tienen un vencimiento de corto plazo. Por eso el análisis más común, es el análisis combinado entre los activos corrientes y los pasivos corrientes en diferentes formas. De esta forma, se puede tener entendimiento acerca de los niveles de solvencia con que se cuenta (p. 59).

3.2.2. Definición Operacional

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
Gestión de Cobranza	La gestión de cobranza generalmente ofrece muchas facilidades para incrementar las ventas en una empresa, pero por otra parte se disminuyen la liquidez de ella, también se puede clasificar según la disponibilidad que puede ser inmediata a créditos a corto plazo o a largo plazo, en muchas ocasiones influye en la productividad y ganancias de las empresas.	Otorgamiento de Crédito.	• Investigación.
			• Análisis del cliente.
			• Aceptación del cliente.
		Estrategia de Cobranza.	• Formas de Cobrar.
			• Plazos de la Línea de Crédito.
			• Política de Cobranza.
Proceso de Cobranza	• Llamadas por teléfono		
	• Procedimiento del Sistema de Cobranza.		
	• Cartas de Cobranza		
Liquidez	La liquidez, es el activo más importante de la empresa, la misma que ayuda a continuar con el desarrollo normal de sus funciones día a día, buscando la manera de cumplir con sus obligaciones y saldar todo el ciclo de efectivo de las necesidades operativos en la empresa durante cada periodo.	Liquidez Corriente.	• Capacidad de Liquidez.
			• Activo Corriente.
			• Pasivo Corriente.
		Liquidez Severa.	• Inventario.
			• Prueba Ácida.
			• Obligaciones a Corto Plazo.
		Liquidez Absoluta.	• Caja y Bancos.
			• Medios de Pago.
			• Efectivo.

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 actual investigación, ha sido elaborada con una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, con un nivel descriptivo, teniendo la actuación de una variable independiente y otra dependiente, en este caso nos permitirá determinar de qué manera influye la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito de San Luis, Periodo 2019.

3.3.2 Nivel de la investigación

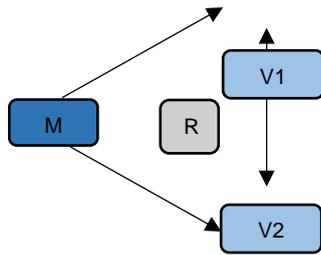
El nivel de la investigación corresponde a Descriptivo correlacional Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación es de tipo correlacional, ya que lo que se va a evaluar es el grado de asociación entre las dos variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que: El nivel de investigación que se presenta es descriptivo correlacional y su fin consiste describir las causas de influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC.

3.4 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño No Experimental de corte transversal, descriptiva, aplicada porque se recolectan datos en un solo momento, tiempo puntual.

Hernández. (2014) indica que “el diseño no experimental se centra en observar los fenómenos según se van dando en su contexto para luego analizarlos sin manipular las variables” (p.149).

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).



Denominación:

M: Muestra

V1: Gestión de Cobranza

V2: Liquidez

R: Relación entre las variables

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

La población fue conformada por 20 trabajadores que realizan labores en el área contable – administrativo, por lo cual tienen conocimientos acerca de la información financiera de la empresa Mundo Radial SAC.

3.5.2. Muestra.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. Considerando lo anterior la muestra será de tipo censal por ser simultáneamente población y muestra, ya que se tomarán a los 20 trabajadores que realizan labores en el área contable, en vista que la población es mínima, entonces la muestra se utilizara en el 100% de trabajadores para la aplicación del instrumento.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que el uso de encuesta es la técnica de recolección de datos brinda información valiosa para una

investigación. Esta técnica se basa en preguntas que corresponden a las dimensiones de una variable de investigación, por lo que permiten valorar de forma numérica una variable para su posterior análisis (p.184). Considerando esto, la presente investigación hizo uso de una encuesta para medir las variables en estudio.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento es el cuestionario que se usa para recolectar información acerca de las variables de estudio que para la presente investigación son la gestión de cobranza y la liquidez. De esta forma, Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que la recolección de datos es entendida como la manera en la que los datos son recopilados de la fuente de información (muestra) (p.187). Las encuestas tuvieron 21 preguntas que tuvieron como alternativas de respuesta una escala de Likert de 5 alternativas ((1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre), de esta forma que la recolección de los datos hizo posible el procesamiento. Las mismas que fueron validadas mediante juicio de expertos y mediante el programa estadístico SPSS, método aplicado Alfa de Cronbach con ,704 11 Ítem para la variable Gestión de Cobranzas y ,795 10 Ítems de Liquidez. Dichos datos están en la parte de anexo, para su verificación. Lo que permitió la aplicación del instrumento.

3.6.3. Validez y Confiabilidad del instrumento

Validez

En la misma línea de Meléndez (2011) la validez del instrumento está referida al hecho de medir lo que realmente se pretende medir. En ese sentido, para evaluar la validez del instrumento cuestionario, realizado mediante juicio de expertos se seleccionaron 2 profesionales con una serie de características que nos interesaban para nuestro estudio, los cuales señalaron que existe suficiencia y es aplicable para las variables, dimensiones, ítems y escalas de medidas considerados. Los expertos que validaron el instrumento se detallan a continuación, asimismo el informe de la validación se encuentra en el Anexo

DNI	Apellidos y nombres	Grado
15580451	Durand Herrera Víctor Hugo	Magister en Administración
09747376	Cruz Umeres Miriam Liliana	Magister en Gestión empresarial

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Además de las múltiples estadísticas que se utilizan, por la naturaleza de la investigación, para la determinación del índice de confiabilidad del instrumento cuestionario se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto, aplicada a 10 trabajadores del área contable, utilizando la escala de Likert con las siguientes opciones: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. Para calcular la fiabilidad, se utiliza los coeficientes de fiabilidad como el Alfa de Cronbach, estas oscilan entre 0 y 1, en el que 0 significa fiabilidad nula y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más cerca este a cero habrá mayor error en la medición. En nuestro trabajo el alfa de Cronbach para la variable Gestión de cobranza = ,704 y para la variable Liquidez = ,795 por el cual se muestra fiabilidad de los ítems del cuestionario.

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad Variable gestión de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	11

Fuente: Elaboración Propia

Estadísticas de fiabilidad
Variable liquidez

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	10

Fuente: Elaboración Propia

3.7. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos que se utilizó fue el programa estadístico SPSS, lo que brinda dos detalles, el primero la parte descriptiva que se relaciona con las tablas y gráficos de los ítems aplicados y la parte Inferencia que es la correlación y la verificación de la hipótesis de estudio mediante el R de Pearson.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación refleja información de la empresa Mundo Radial SAC el cual nos facilitó su consentimiento en un documento firmado, permitiendo así realizar una encuesta entre los colaboradores de la mencionada entidad. Es así como a pesar de que los resultados de la investigación son públicos, estos no atentarán contra los intereses de la empresa.

Los aspectos éticos se verán reflejados en todos los estudios de investigación, ya que muestran la calidad de datos obtenidos en la presente investigación realizada. La investigación mencionada se realizó teniendo en consideración “los principios éticos fundamentales considerados en: la ética empresarial y la ética del Contador Público. Además, se ha tomado debida atención en el sentido de no hacer mal uso de las normas y principios establecidos el código tributario, normas internacionales de contabilidad y otros”. Se empleó también el grado de confidencialidad, ya que la encuesta fue anónima y se revisó según las normas APA para las citas de los autores y respeto por las autorías de estas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1: Gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

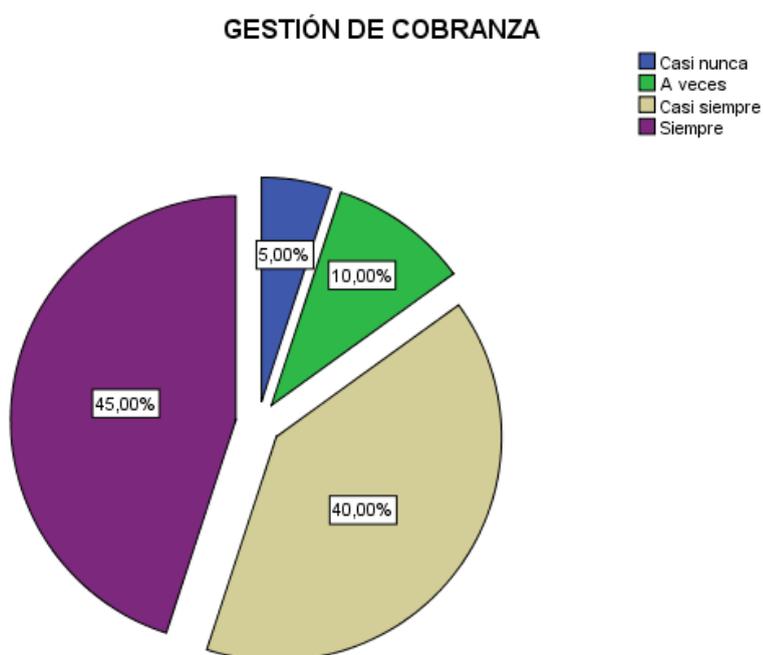


Gráfico 1: Gestión de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la variable Gestión de cobranza y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 10.00%, Casi siempre 40.00% y Siempre 45.00%.

Tabla 2: Otorgamiento de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	1	5,0	5,0	20,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

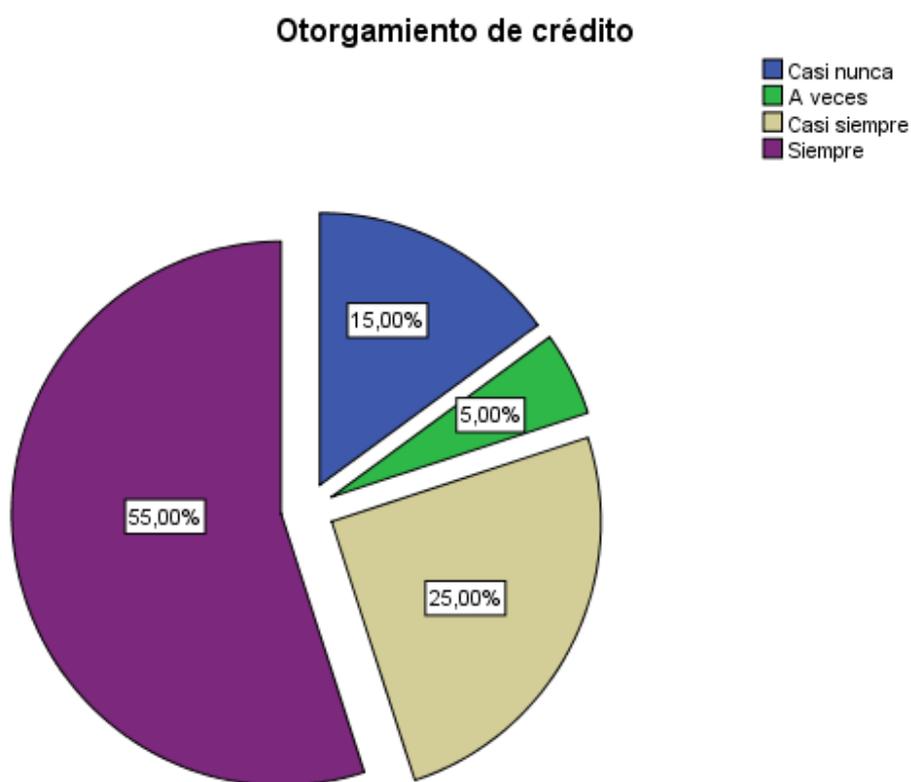


Gráfico 2: Otorgamiento de crédito

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la dimensión Otorgamiento de crédito y los resultados fueron: Casi nunca 15.00%, A veces 5.00%, Casi siempre 25.00% y Siempre 55.00%.

Tabla 3: ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	30,0	30,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

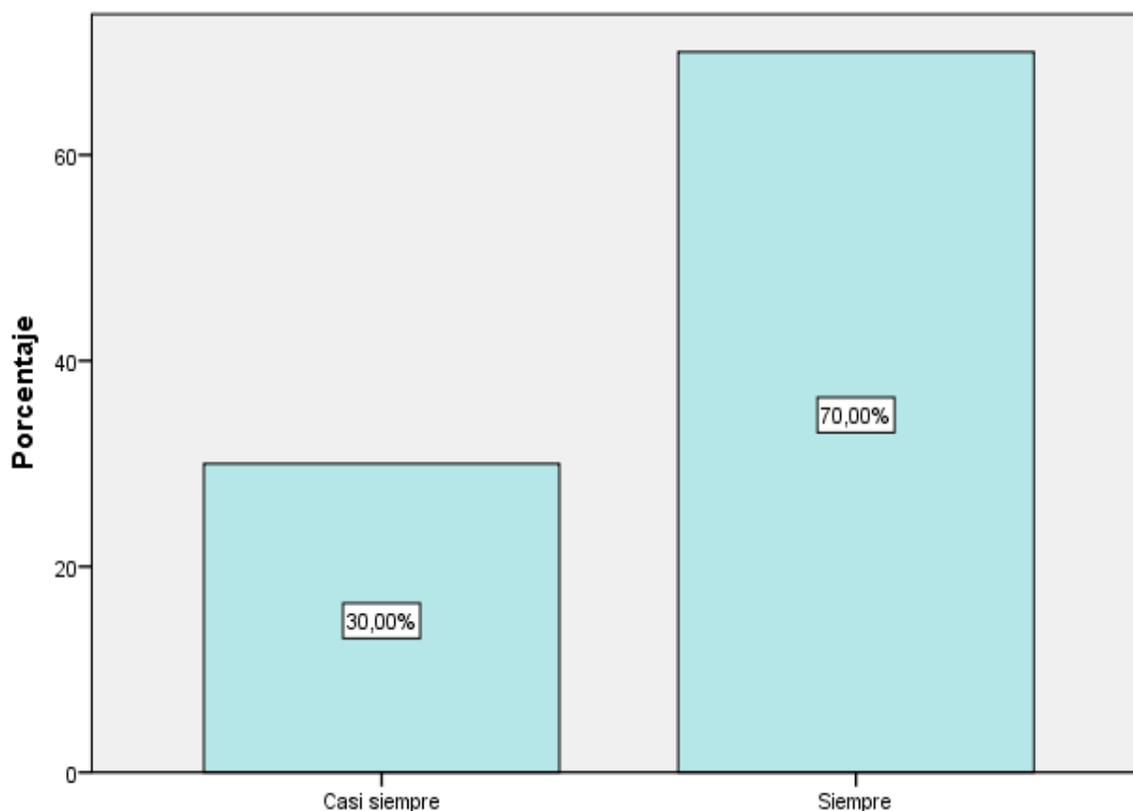


Gráfico 3: ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente? y los resultados fueron: Casi nunca 30.00% y Siempre 70.00%.

Tabla 4: ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

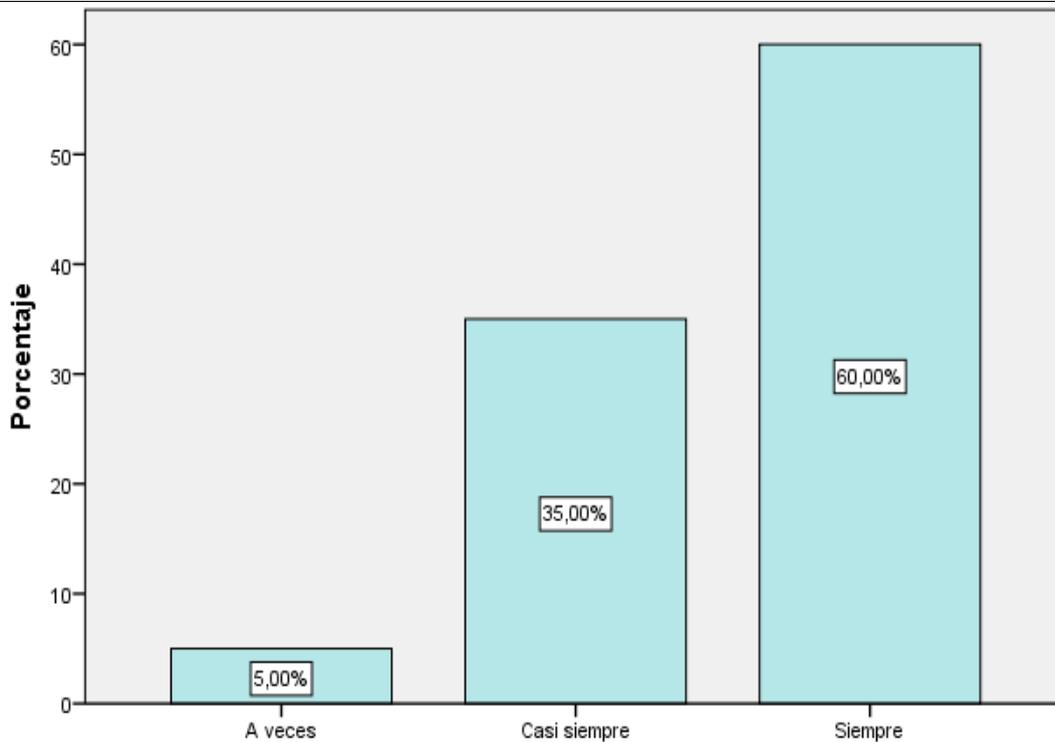


Gráfico 4: ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente? y los resultados fueron: A veces 5.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 60.00%.

Tabla 5: ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	45,0	45,0	45,0
	A veces	4	20,0	20,0	65,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

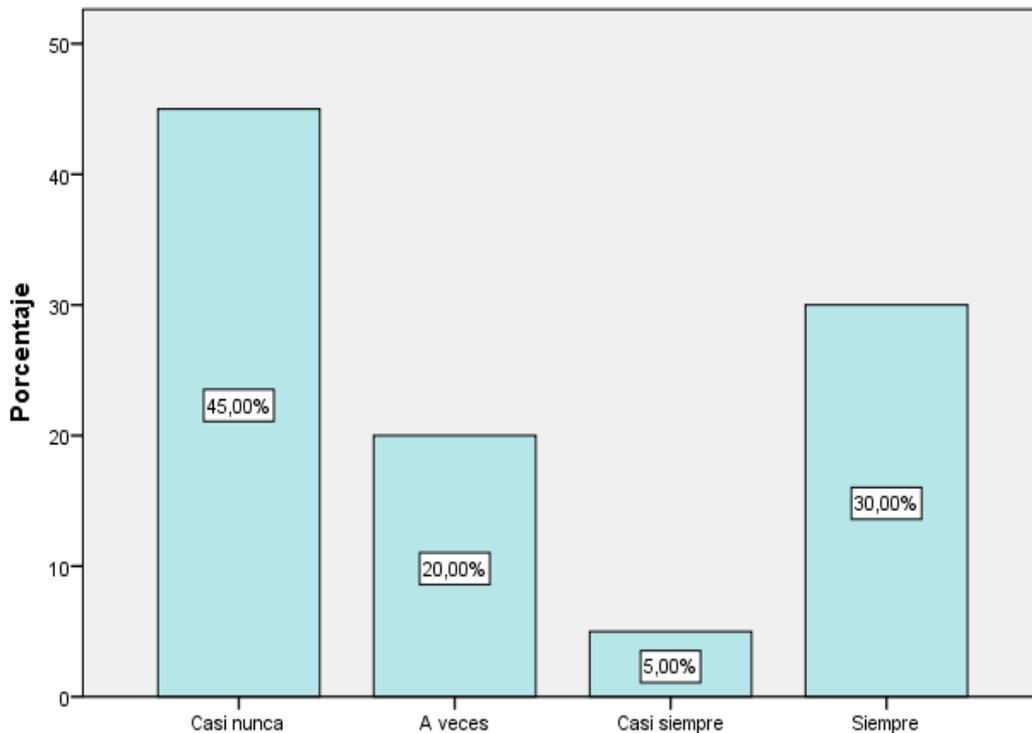


Gráfico 5: ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población: ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia? y los resultados fueron: Casi nunca 45.00%, A veces 20.00%, Casi siempre 5.00% y Siempre 30.00

Tabla 6: Estrategia de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	4	20,0	20,0	25,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

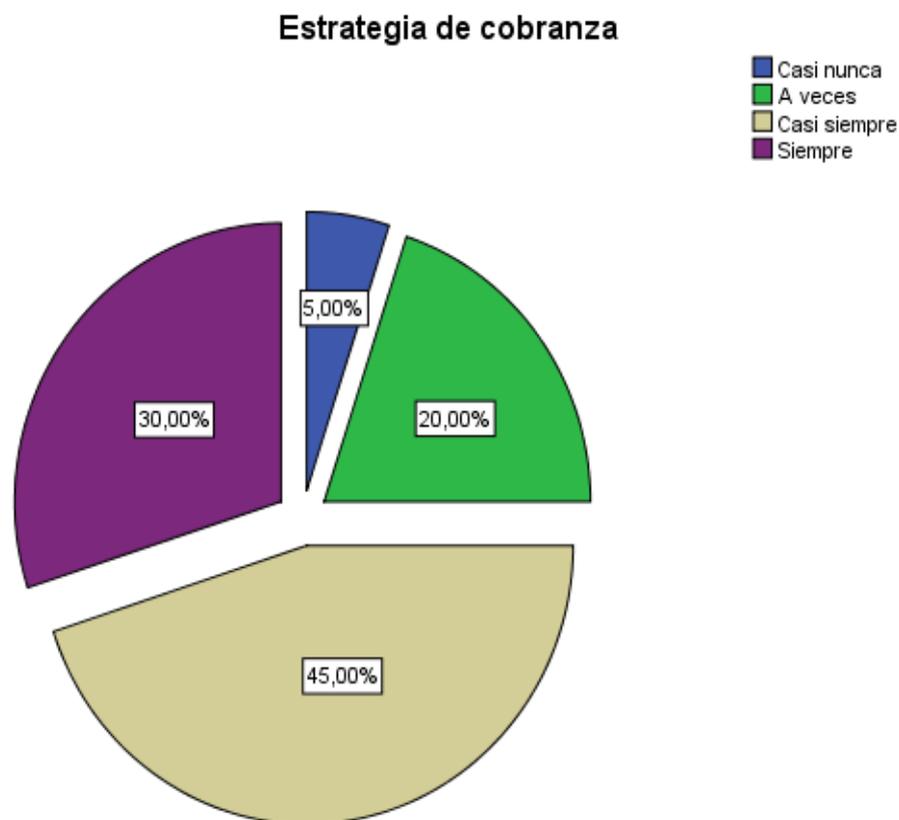


Gráfico 6: Estrategia de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la dimensión Estrategia de cobranza y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 20.00%, Casi siempre 45.00% y Siempre 30.00%.

Tabla 7: ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	5	25,0	25,0	30,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

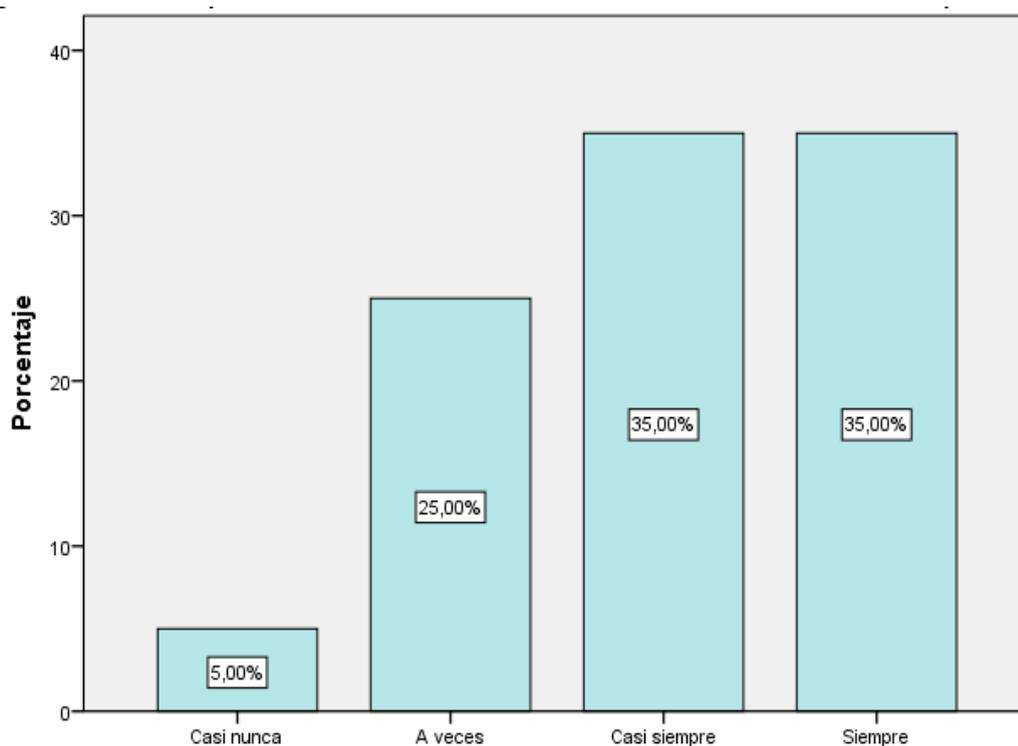


Gráfico 7: ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le pregunto a la población ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa? y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 25.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 35.00%.

Tabla 8: ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	4	20,0	20,0	40,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

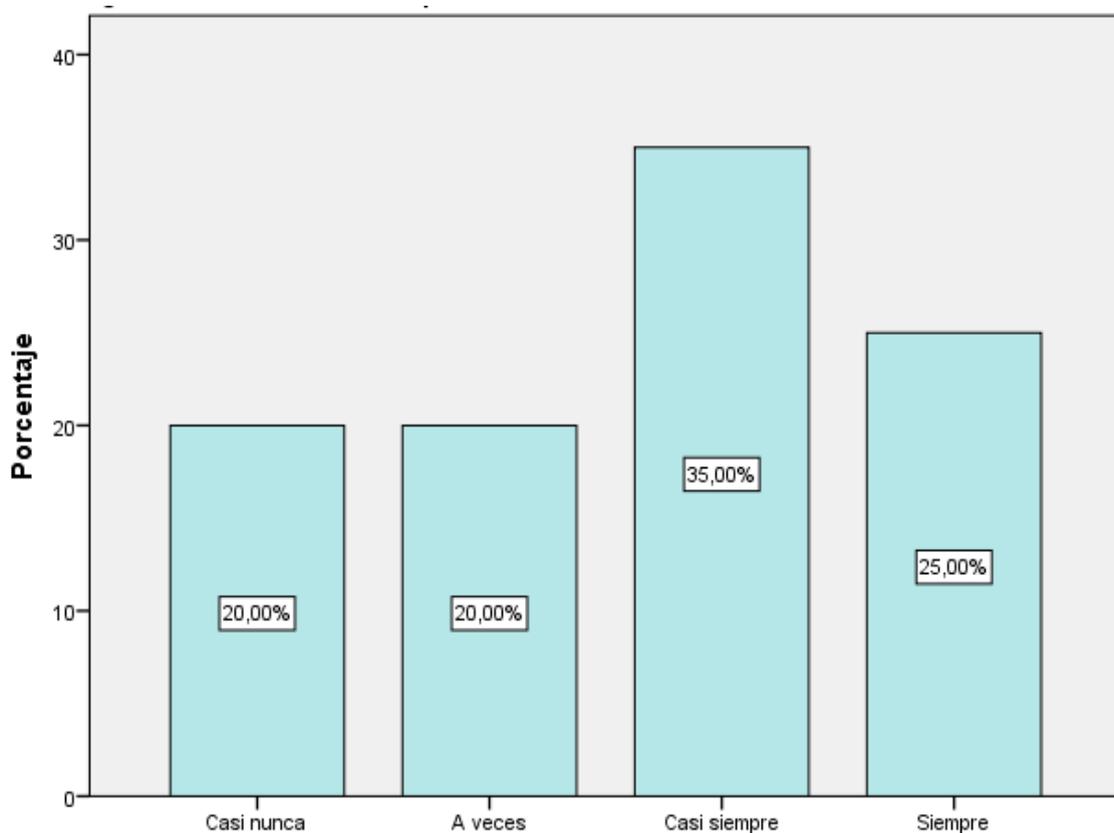


Gráfico 8: ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente? y los resultados fueron: Casi nunca 20.00%, A veces 20.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 25.00%.

Tabla 9: ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

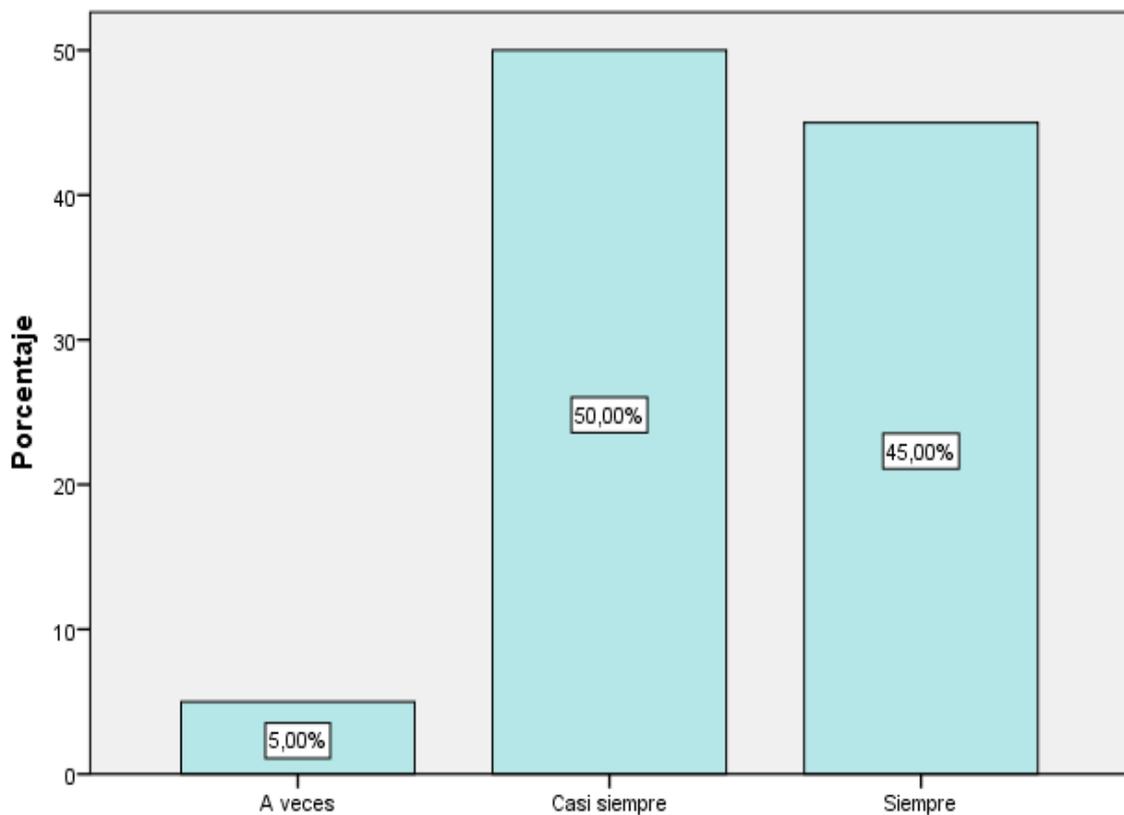


Gráfico 9: ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente? y los resultados fueron: A veces 5.00%, Casi siempre 50.00% y Siempre 45.00%.

Tabla 10: ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	5	25,0	25,0	30,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

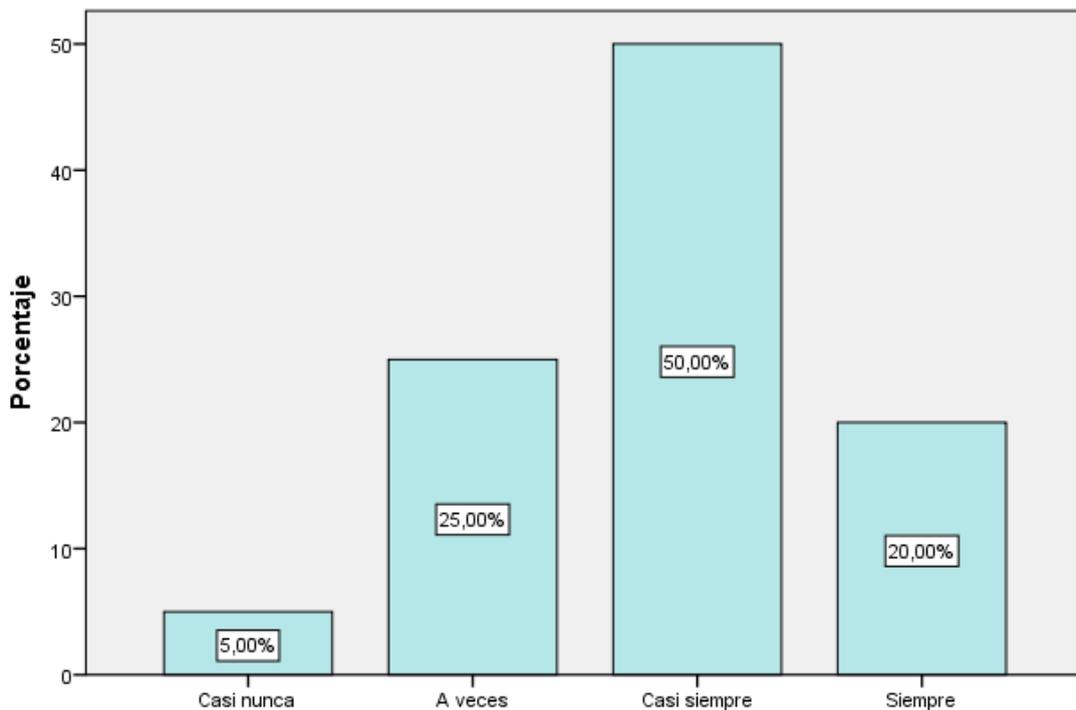


Gráfico 10: ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le pregunto a la población: ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes? y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 25.00%, Casi siempre 50.00% y Siempre 20.00%

Tabla 11: Proceso de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

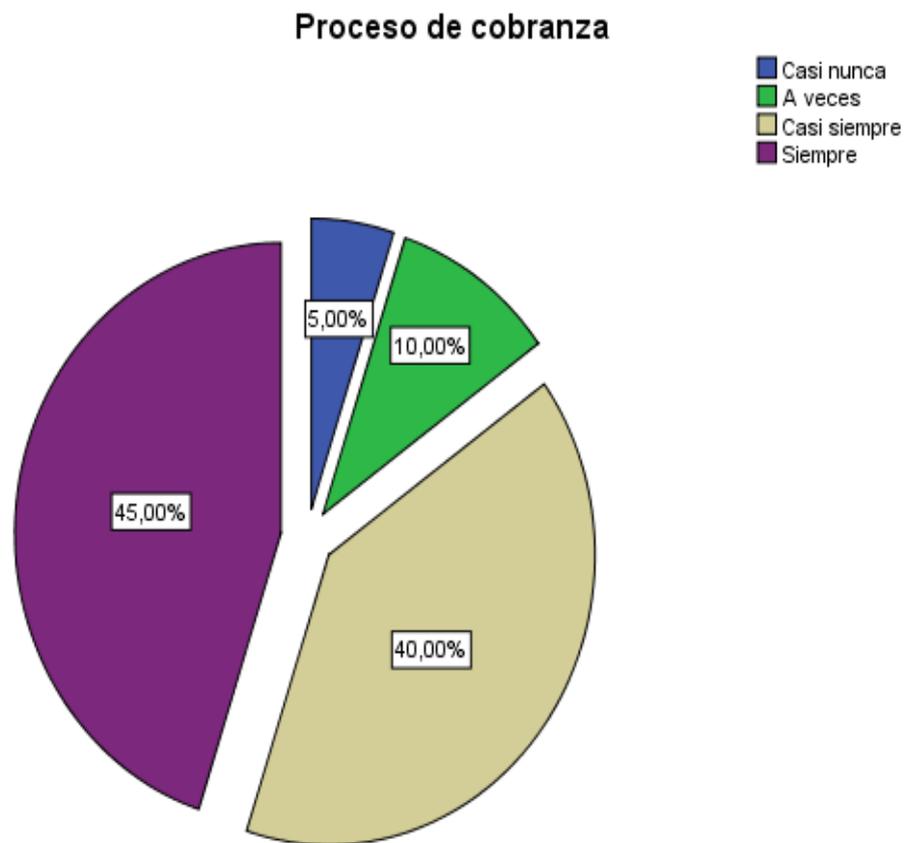


Gráfico 11: Proceso de cobranza

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la dimensión Proceso de cobranza y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 10.00%, Casi siempre 40.00% y Siempre 45.00%.

Tabla 12: ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

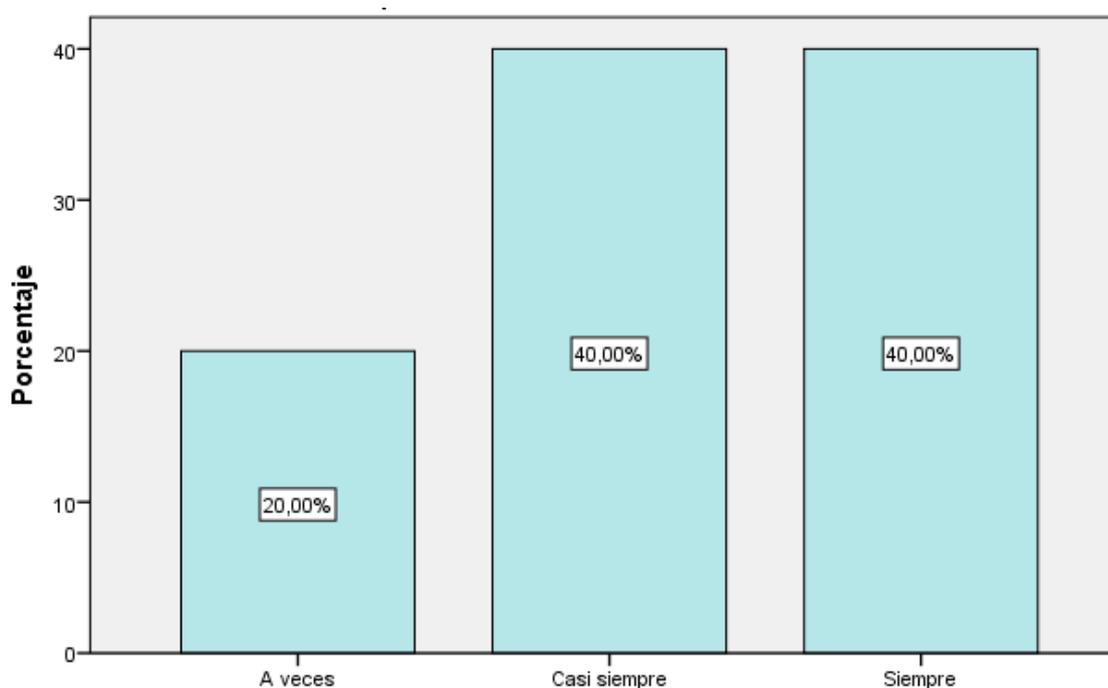


Gráfico 12: ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según grafico que se le pregunto a la población ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables? y los resultados fueron: A veces 20.00%, Casi siempre 40.00% y Siempre 40.00%.

Tabla13: ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	1	5,0	5,0	15,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

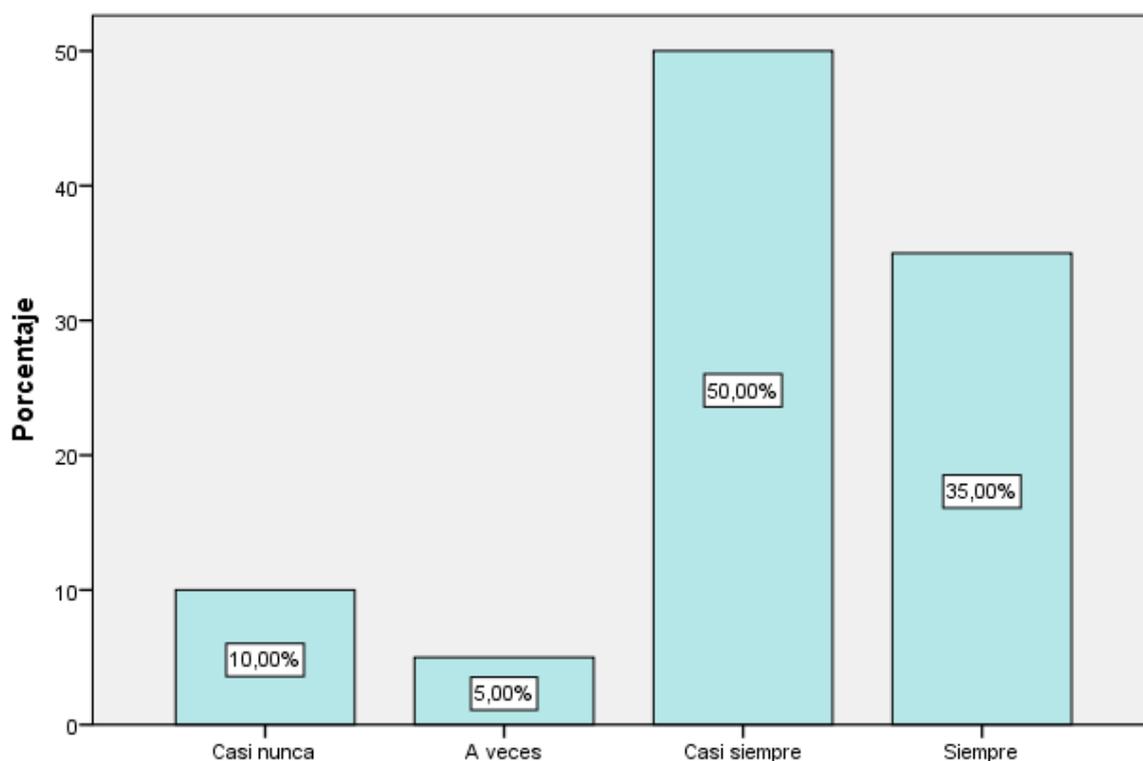


Gráfico 13: ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono? y los resultados fueron: Casi nunca 10.00%, A veces 5.00%, Casi siempre 50.00% y Siempre 35.00%.

Tabla 14: ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

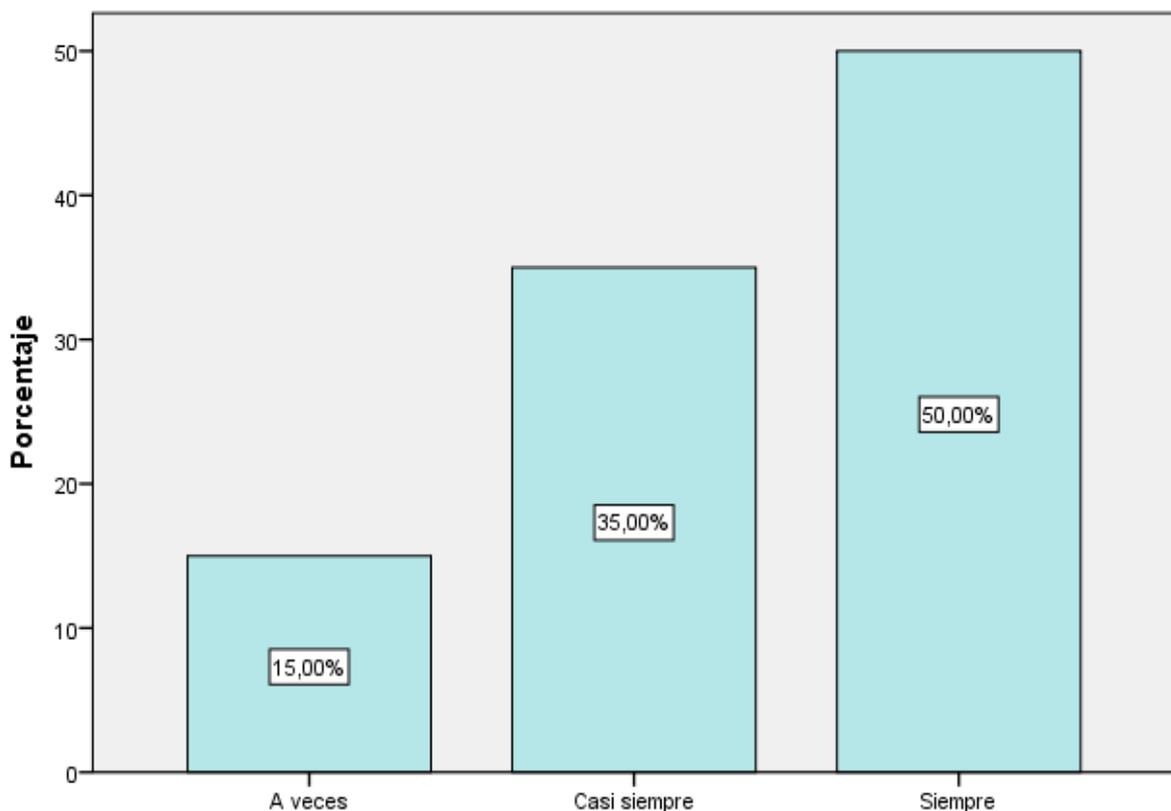


Gráfico 14: ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza? y los resultados fueron: A veces 15.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 50.00%.

Tabla15: ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

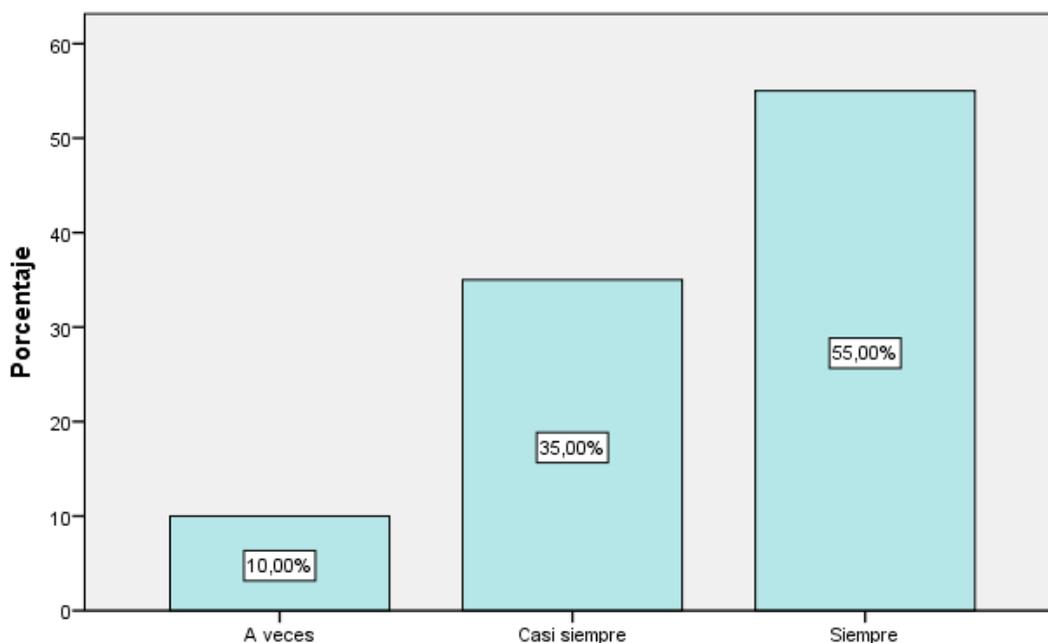


Gráfico 15: ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le pregunto a la población ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial? y los resultados fueron: A veces 10.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 55.00%.

Tabla16: Liquidez

				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	3	15,0	15,0	20,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

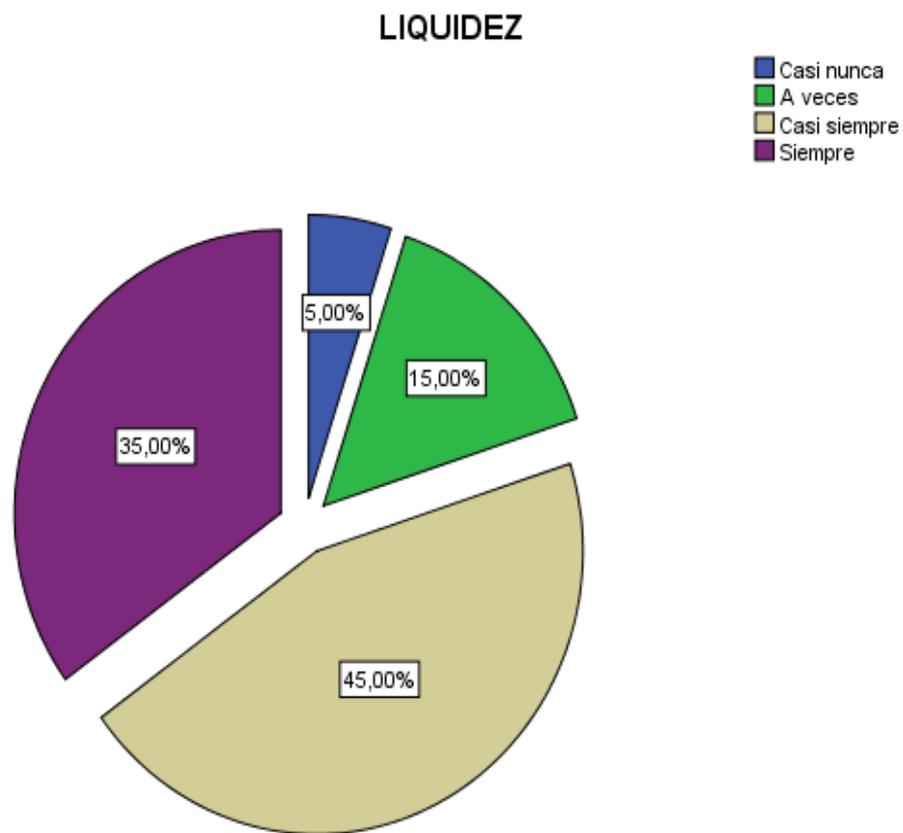


Gráfico 16: Liquidez

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la variable Liquidez y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 15.00%, Casi siempre 45.00% y Siempre 35.00%.

Tabla17: Liquidez corriente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	3	15,0	15,0	20,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

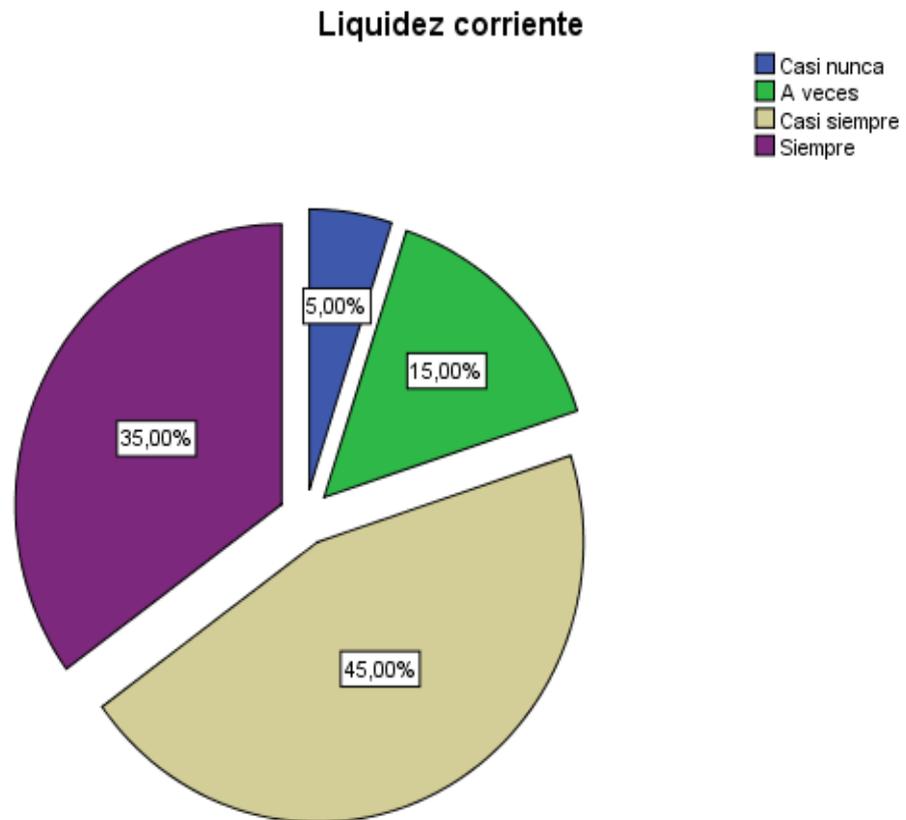


Gráfico 17: Liquidez corriente

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la dimensión Liquidez corriente y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 15.00%, Casi siempre 45.00% y Siempre 35.00%.

Tabla 18: ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	6	30,0	30,0	35,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

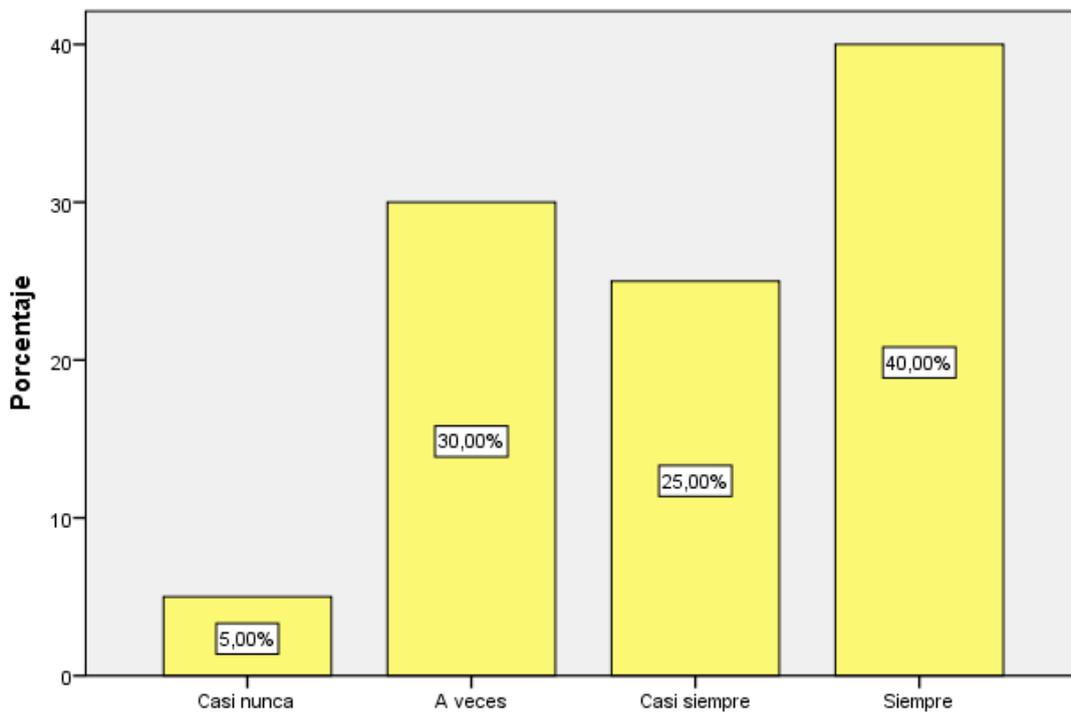


Gráfico 18: ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo? y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 30.00%, Casi siempre 25.00% y Siempre 40.00%.

Tabla 19: ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	70,0	70,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

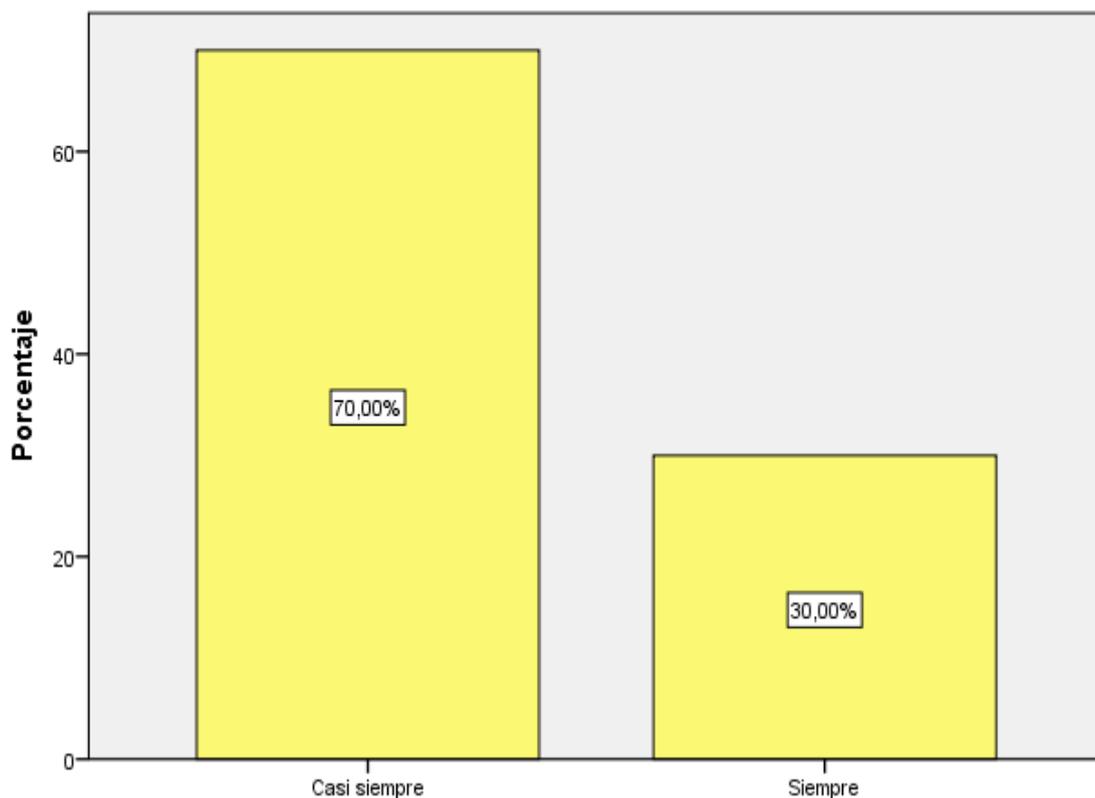


Gráfico 19: ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le pregunto a la población ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa? y los resultados fueron: Casi siempre 70.00% y Siempre 30.00%.

Tabla 20: ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

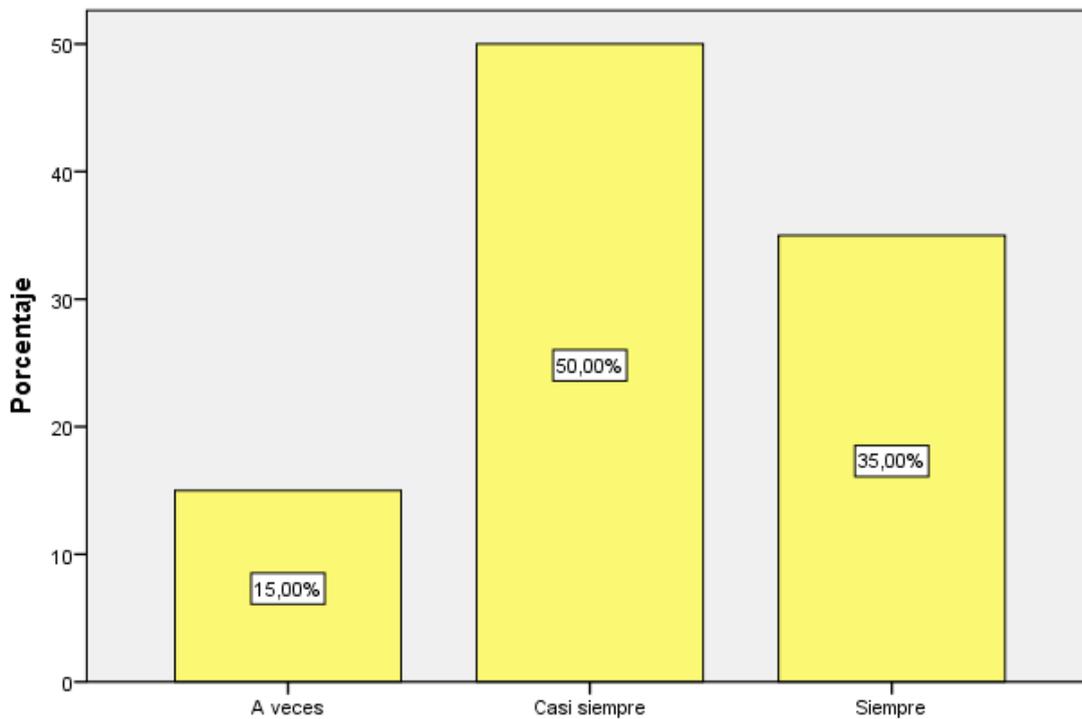


Gráfico 20: ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa? y los resultados fueron: A veces 15.00%, Casi siempre 50.00% y Siempre 35.00%

Tabla 21: Liquidez severa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	5	25,0	25,0	30,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

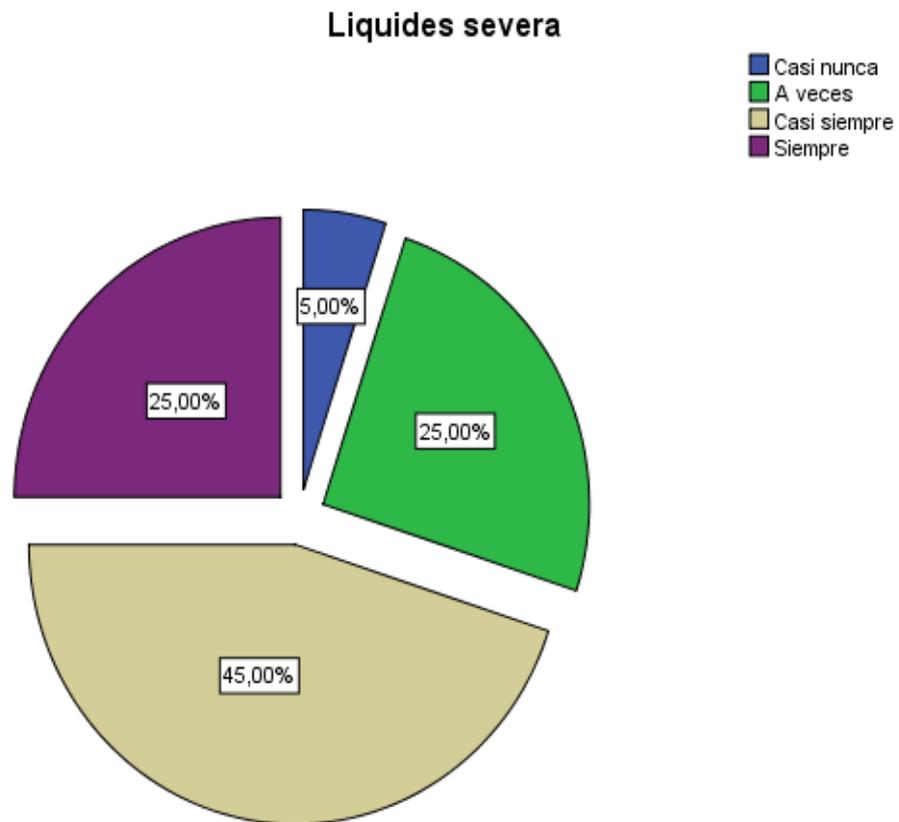


Gráfico 21: Liquidez severa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se aplicó la dimensión Liquidez severa y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 25.00%, Casi siempre 45.00% y Siempre 25.00%.

Tabla 22: ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

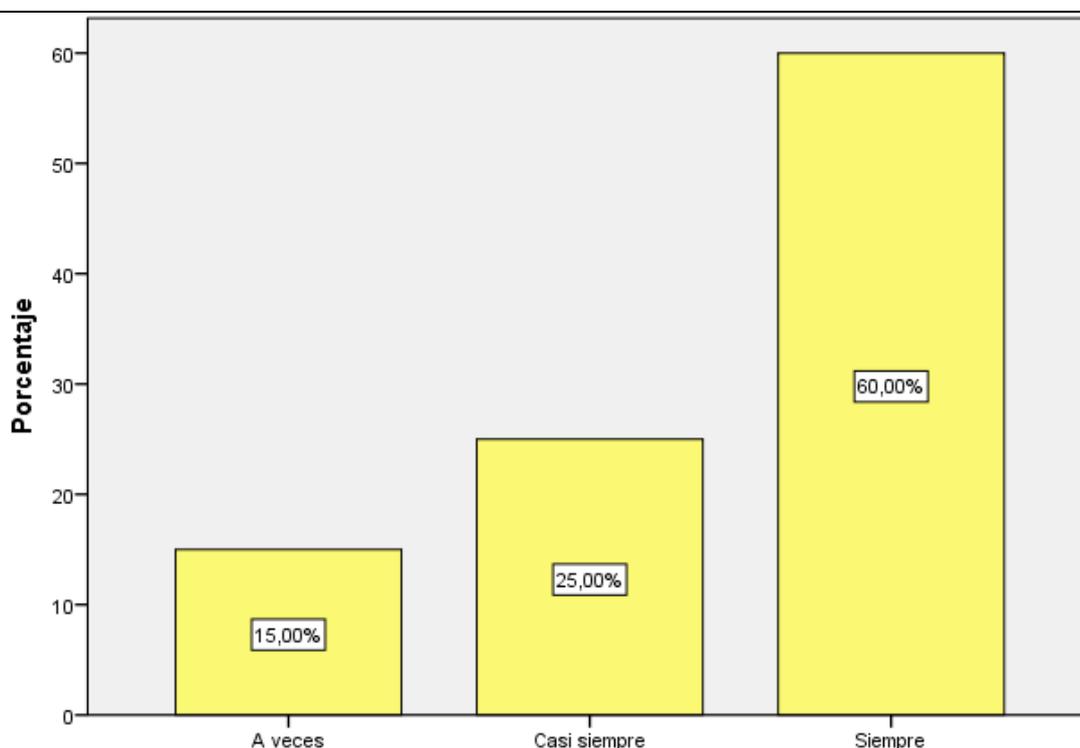


Gráfico 22; ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se preguntó ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa? y respondieron: A veces 15.00%, Casi siempre 25.00% y Siempre 60.00%.

Tabla 23: ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	10	50,0	50,0	55,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

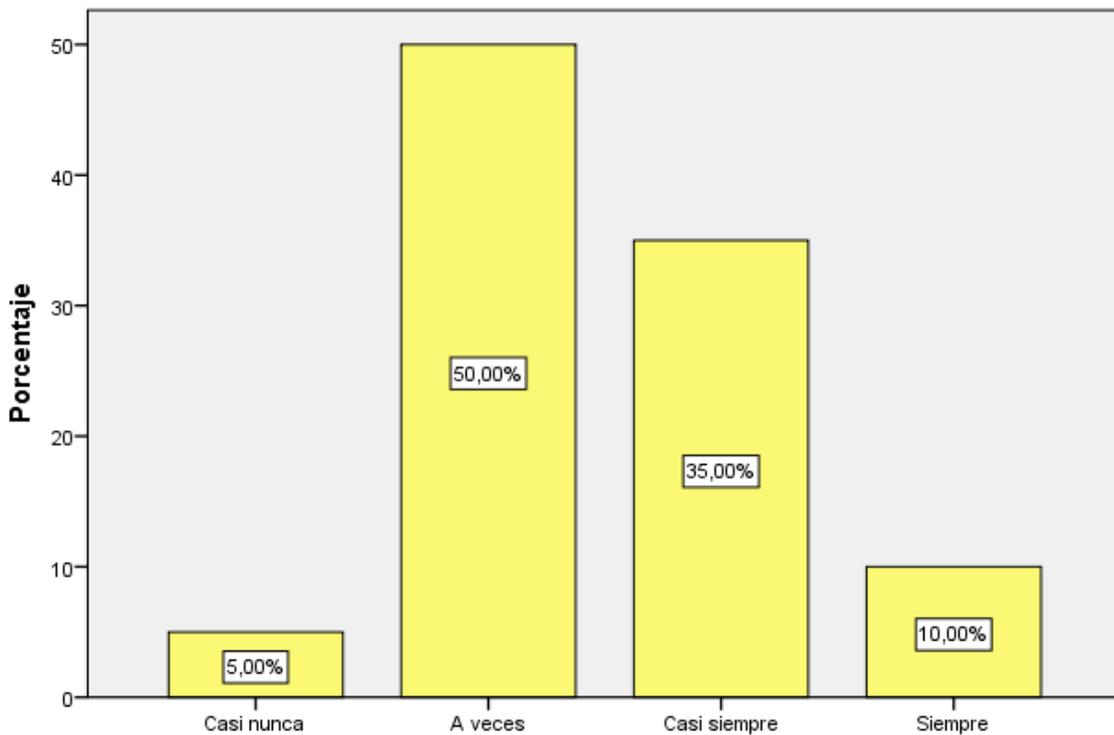


Gráfico 23: ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según grafico que se le pregunto a la población: ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa? y los resultados fueron: Casi nunca 5.00%, A veces 50.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 10.00%.

Tabla 24: ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

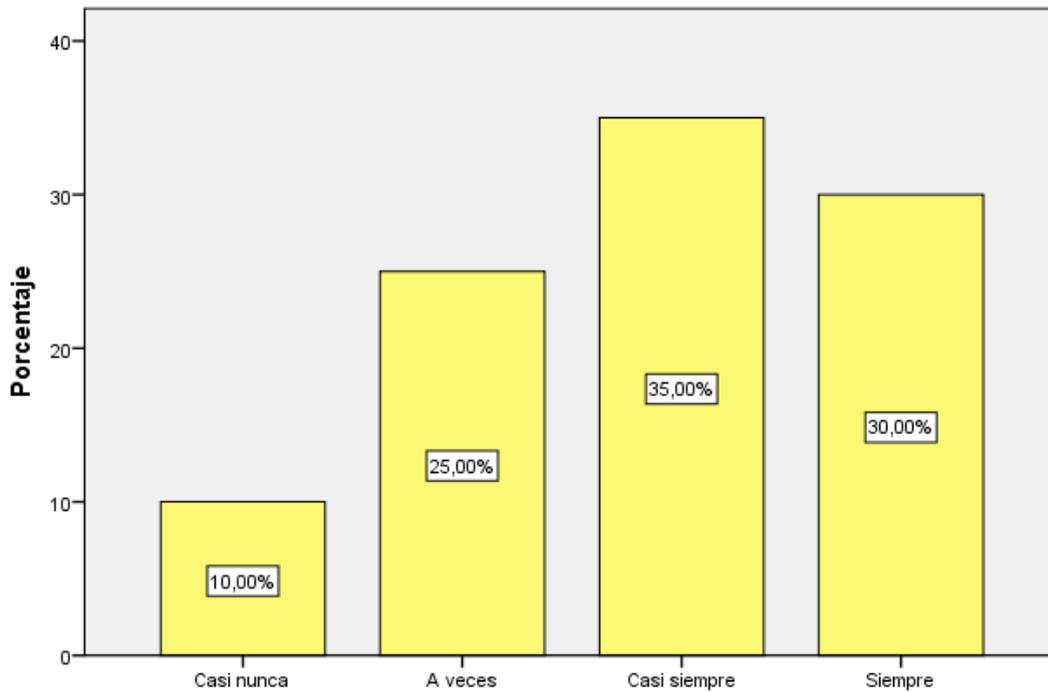


Gráfico 24: ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que se le preguntó a la población ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa? y los resultados fueron: Casi nunca 10.00%, A veces 25.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 30.00%.

Tabla 25: Liquidez absoluta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

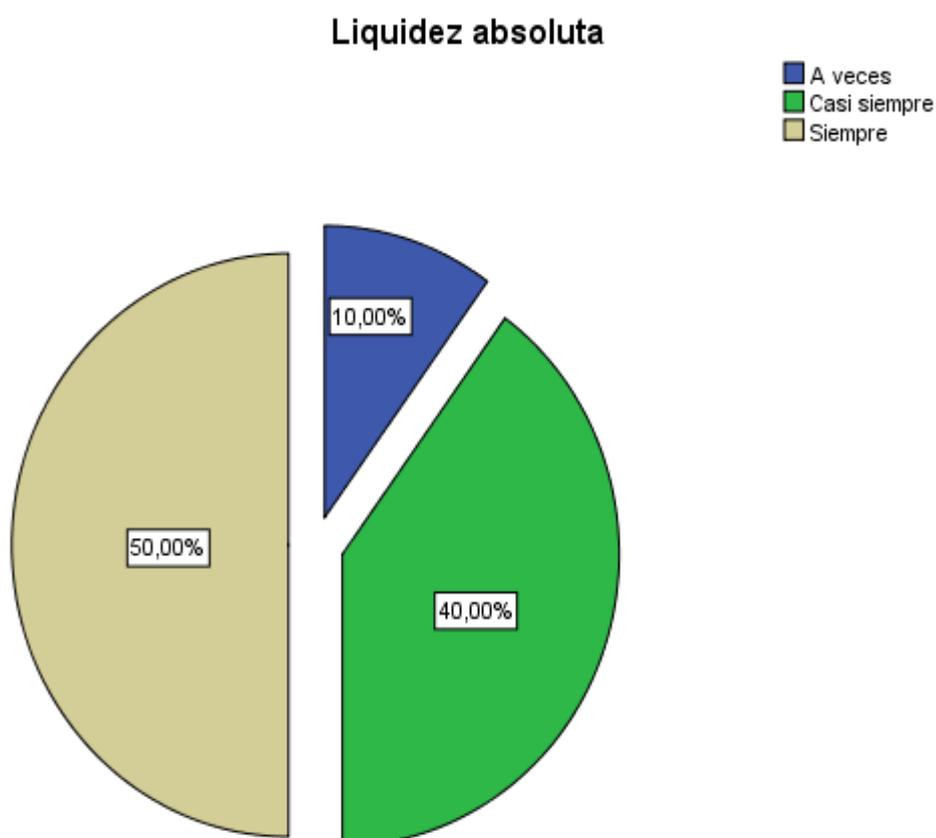


Gráfico 25: Liquidez absoluta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que a la dimensión se le evaluó en la dimensión Liquidez y los resultados fueron: Casi nunca 10.00%, A veces 25.00%, Casi siempre 35.00% y Siempre 30.00%.

Tabla 26: ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

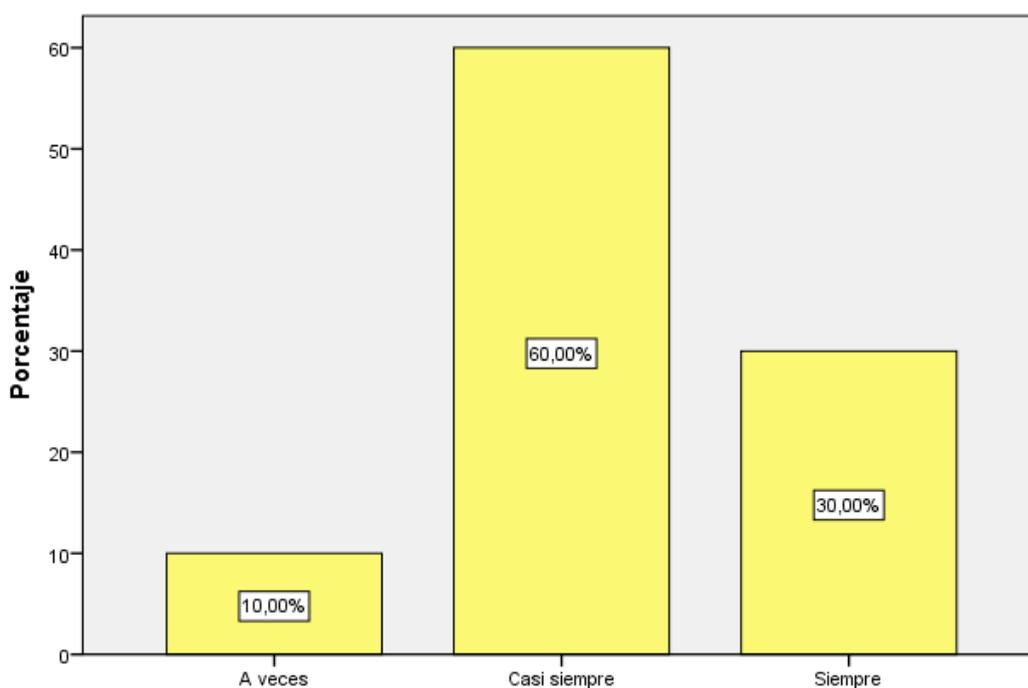


Gráfico 26: ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que a los colaboradores se le preguntó: ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes? y los resultados fueron: A veces 10.00%, Casi siempre 60.00% y Siempre 30.00%.

Tabla 27: ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

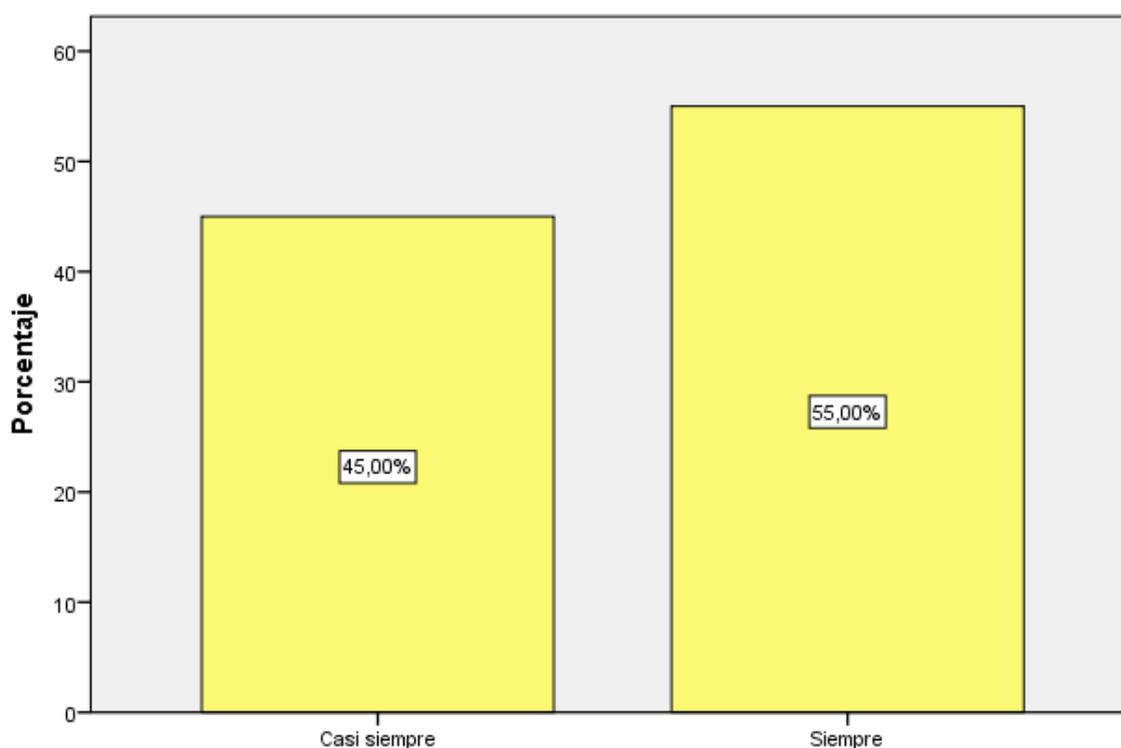


Gráfico 27: ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que a los colaboradores se le preguntó: ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa? y los resultados fueron: Casi siempre 45.00% y Siempre 55.00%.

Tabla 28: ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

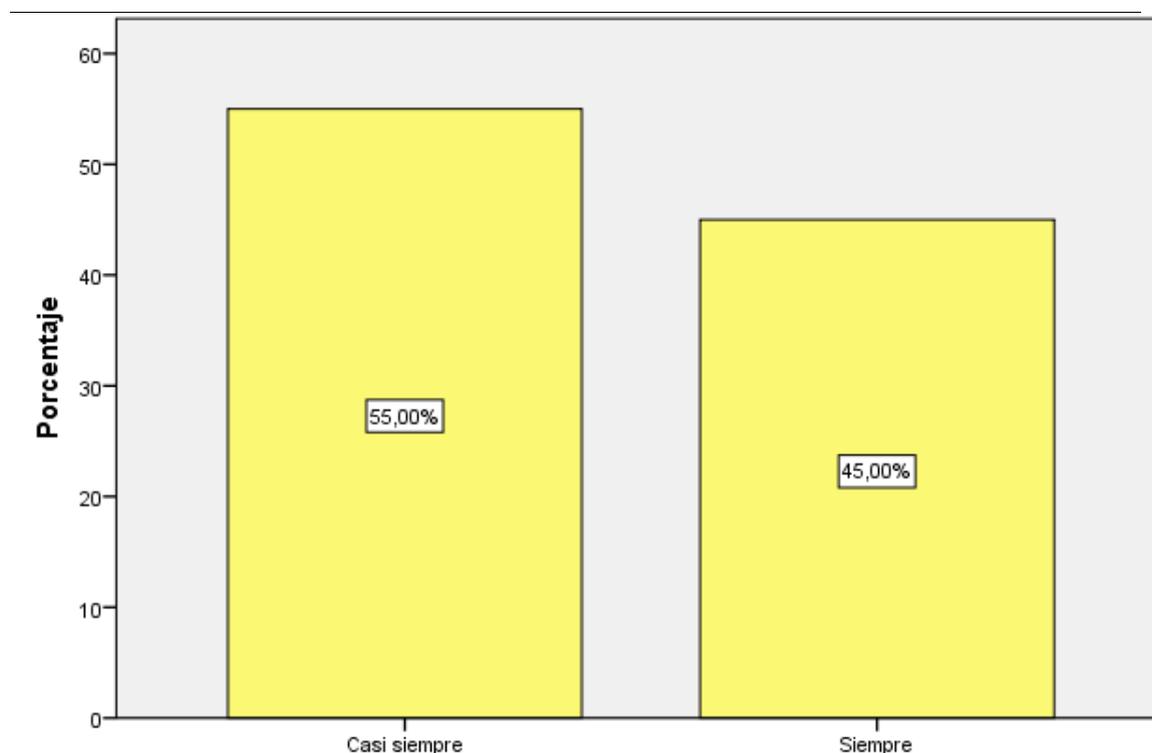


Gráfico 28: ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que a los colaboradores se le preguntó: ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras? y los resultados fueron: Casi siempre 55.00% y Siempre 45.00%.

Tabla 29: ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

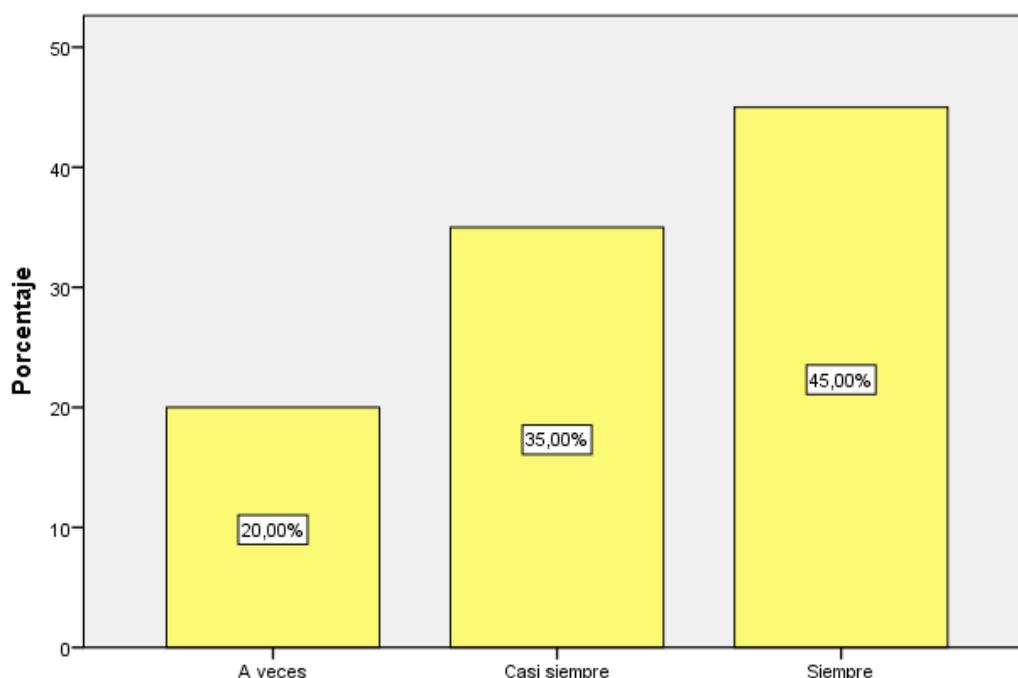


Gráfico 29: ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar según gráfico que a los colaboradores se le preguntó: ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas? y los resultados fueron: A veces 20%, Casi siempre 35% y Siempre 45.00%.

Tabla 30: Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
LIQUIDEZ		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	A veces	,385	3	.	,750	3	,000
	Casi siempre	,471	9	,000	,536	9	,000

a. GESTIÓN DE COBRANZA es constante cuando LIQUIDEZ = Casi nunca. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

c. GESTIÓN DE COBRANZA es constante cuando LIQUIDEZ = Siempre. Se ha omitido.

Los resultados de la prueba de normalidad nos indica que los valores están adecuados para aplicar la estadística, considerando que para Kolmogorov-smirnov es para muestras mayores de 50 y se aplica el Rho Spearman y la de Shapiro-Wilk para menores de 50. Prueba de Pearson. En este caso se aplicó la Prueba de R de Pearson por que la muestra es de 20.

Correlaciones de Hipótesis

Hipótesis General

La Gestión de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Planteamiento Hipotético

Hipótesis Nula: La Gestión de Cobranza NO influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Alterna: La Gestión de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Tabla 31: Correlaciones de la variable Gestión de cobranza y liquidez

		GESTIÓN DE	
		COBRANZA	LIQUIDEZ
GESTIÓN DE COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
LIQUIDEZ	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Interpretación: La correlación de Pearson un valor alto y positive ,907 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Gestión de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Específica Primera

El otorgamiento de créditos influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Planteamiento Hipotético

Hipótesis Nula: El otorgamiento de créditos NO influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Alterna: El otorgamiento de créditos SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Tabla 32: Correlaciones de Otorgamiento de crédito y Liquidez

		Otorgamiento de crédito	
		de crédito	LIQUIDEZ
Otorgamiento de crédito	Correlación de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
LIQUIDEZ	Correlación de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La correlación de Pearson un valor alto y positive ,872 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El otorgamiento de créditos SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Específica Segunda

La Estrategia de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Planteamiento hipotético:

Hipótesis Nula: La Estrategia de Cobranza NO influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Alterno: La Estrategia de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Tabla 33: Correlaciones de Estrategia de cobranza y Liquidez

		Estrategia de	
		cobranza	LIQUIDEZ
Estrategia de cobranza	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
LIQUIDEZ	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La correlación de Pearson un valor alto y positive ,935 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Estrategia de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Específica Tercera

El Proceso de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Planteamiento Hipotético

Hipótesis Nula: El Proceso de Cobranza NO influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Hipótesis Alterno: El Proceso de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Tabla 34: Correlaciones del proceso de cobranza y Liquidez

		Proceso de cobranza	
			LIQUIDEZ
Proceso de cobranza	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
LIQUIDEZ	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: La correlación de Pearson un valor alto y positive ,907 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Proceso de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Según Díaz & Ramos, (2018) en su investigación concluye que mediante distintos indicadores financieros se ha demostrado que la una mala administración de las cobranzas ocasiona un impacto en la liquidez de la empresa y por ello, a la capacidad de no cumplir con sus obligaciones. esto se relaciona con Hipótesis General de esta tesis que dice: La Gestión de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019. El estudio estadístico arrojó que la correlación de Pearson un valor alto y positivo ,907 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Gestión de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Asimismo, Zeballos, (2017) en su investigación concluye que: que existe relación de las políticas de crédito con los activos exigibles y que estos dependen de las cuentas por cobrar, las cuales necesitan mejores políticas para fortalecer la liquidez de las empresas. Se pudo observar que es indispensable que las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado. Esto se relaciona con la Hipótesis Específica Primera que dice: El otorgamiento de créditos influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019. La correlación de Pearson un valor alto y positivo ,872 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El otorgamiento de créditos SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

También González & Norabuena, (2017) las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera efectiva, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también la gestión de cobranzas no ha sido controlada y revisada, lo cual lleva a no tener información oportuna para una buena toma de decisiones, esto se relaciona con la Hipótesis Específica Segunda que dice: La

Estrategia de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019. Los estudios estadísticos arrojaron que: La correlación de Pearson un valor alto y positivo ,935 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Estrategia de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

Finalmente, Sebastián (2016) en su estudio concluye que: que la empresa no tiene una política de crédito y cobranza formal, y que las actividades asignadas tanto para el otorgamiento de crédito, como para la recuperación de las cuentas atrasadas son elaboradas informalmente. Esto se relaciona con la Hipótesis Específica Tercera que dice: El Proceso de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019. El estudio estadístico arrojó que: La correlación de Pearson un valor alto y positivo ,907 y la Significancia Bilateral es de ,000 esta tiene que ser menor a ,005, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Proceso de Cobranza SI influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

- ✓ En atención a la hipótesis general, concluimos que la gestión de cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019, en la prueba estadística R de Pearson tiene un valor alto y positivo 0,907, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, la cual demuestra una relación significativa entre las variables gestión de cobranza y liquidez. Para que la gestión de la cobranza sea competente, debe direccionar a una cobranza efectiva y oportuna dado que la liquidez es índice que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo
- ✓ En cuanto a la hipótesis específica primera, concluimos que influye notoriamente el otorgamiento de créditos en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019, esto debido a que se obtuvo la correlación de R de Pearson que asciende a 0,872, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se demuestra una relación significativa entre el otorgamiento de créditos y la liquidez, una gestión elemental es la prudencia, a través del conocimiento principal de los clientes, y teniendo una vigilancia especial en la autorización de créditos debido a que a mayor respaldo crediticio tenga el cliente, se deduce el cumplimiento de sus obligaciones y deriva en pronta liquidez, su balance, estado de resultados y en la aplicación de los ratios por lo que también aumenta su utilidad neta.
- ✓ En cuanto a la hipótesis específica segunda, concluimos que influye notoriamente la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019, esto debido a que se obtuvo la correlación de R de Pearson que asciende a 0,935, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, debido a que las políticas internas de estrategia de cobranza teniendo en cuenta antigüedad, volumen de compra, cumplimiento de pago, importe de compra,

entre otros datos, determinan el perfil del cliente y se puede establecer medidas adecuadas para cada uno y de esta forma se realiza de manera más efectiva los cobros, lo que equivale a pronta liquidez.

- ✓ En cuanto a la hipótesis específica tercera, concluimos que influye notoriamente el proceso de cobranza en la liquidez de la empresa Mundo Radial SAC distrito San Luis, Periodo 2019, tal como se puede visualizar que el coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,907 a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, en tal sentido la empresa debe mejorar sus procesos de cobranza y dar seguimiento a sus carteras deudoras, dado que este es un punto que debilita la liquidez.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

- ✓ Recomendamos a la empresa, un plan de acción para administrar la política de créditos, 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. Considerar 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, para la Gestión de Cobranza pues existe un 15% que se tiene que mejorar y esto repercute en la Liquidez llegando a un 20%.

- ✓ Recomendamos a la empresa, establecer plazos de línea de crédito, teniendo en cuenta las situaciones que la favorezcan, dichos plazos deberán enfocarse en los plazos menores de crédito, ya que al ser menor el periodo del crédito otorgado, este se convertirá en efectivo con mayor facilidad dentro del tiempo establecido, de esa manera se tendrá menos probabilidades de que el tiempo de conversión del dinero se prolongue afectando así la solvencia corriente de la empresa.

- ✓ Recomendamos a la empresa, estrategia de cobranza pues aún existe un 25% de este problema que tiene que ser solucionado, se puede realizar un plan de cobranzas con diversas estrategias, como llamadas por teléfono antes de la fecha de cobro, brindar lugares más accesibles para el pago, envió de cartas de cobranza y en el último de los casos recurrir a procedimientos legales para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los clientes.

- ✓ Recomendamos a la empresa, inducir a sus clientes a realizar pagos inmediatos, ya sea por medio de cheques, depósitos, transferencia de

fondos, yape, plin o desembolso de efectivo, por su compra o adquisición bienes o servicios, esta inducción deberá ser acompañada de incentivos para los clientes, tales como descuentos mínimos que no afecten la liquidez de la empresa, teniendo así la posibilidad de obtener una mayor capacidad de pago ya que las ventas serán realizadas al contado y el dinero podrá ser usado para cumplir con las obligaciones adquiridas a corto plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012. Tesis de titulación. Universidad San Martín de Porres Alejandro, M & Toala, S (2017). Modelo de gestión financiera para control de liquidez en EXPORTJAIME S.A. Tesis de titulación. Universidad de Guayaquil- Ecuador.
- Andrade P, A. (abril 2019). Políticas de Créditos. Revista Contadores y Empresas, 348 (2), 53-55.
- Apaza, M (2013). Guía Práctica de Finanzas Corporativas. Primera edición. Lima: Pacífico Editores S.A.C. Apaza, M (2017). Análisis Financiero para la Toma de Decisiones. Primera Edición. Lima-Perú: Editorial Instituto Pacífico S.A.C. Avelino, M (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. Tesis de titulación. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
- Banco central de Reserva del Perú. (Sin fecha). Glosario de términos económicos. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario.html>.
- 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).
- 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 Liquidez. Revista Actualidad Empresarial.345 (2), VII-2.
- Córdoba, M (2014). Análisis Financiero. Primera edición. Bogotá: Eco Ediciones
- 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 fénix 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>.
- Dumrauf, G (2013). Finanzas Corporativas: un enfoque latinoamericano. Tercera edición. Buenos Aires: Alfaomega Grupo Editor Argentino.
- 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
- Flores S., J. (2017). Contabilidad Gerencial. Última Edición. Perú.
- Gaona, K (2016). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solga Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008-2014. Tesis de titulación. Universidad Nacional de Loja
- García, V (2015). Análisis Financiero: Un Enfoque Integral. Primera edición. México D.F.: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

Generalidades Título: Autor: Asesor: Tipo de investigación: Línea de investigación:

Localidad: Duración de la investigación:

[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILID](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf)

AD%20-

%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf

?sequence=1&isAllowed=y

Gitman, L & Zutter, Ch (2016). Principios de Administración Financiera. Decimocuarta edición. México: Pearson

Gonzales, E & Sanabria, S (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Periodo 2010-2015. Tesis de titulación. Universidad Peruana Unión

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.

Guajardo, G; Andrade, N (2014). Contabilidad Financiera. Sexta Edición. México: McGrawHill Education.

Guajardo, C Y Andrade de Guajardo, E. (2014) Contabilidad Financiera. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.

Guajardo, G; Andrade, N (2014). Contabilidad Financiera. Sexta Edición. México: McGrawHill Education.

Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., María del Pilar. Metodología de Investigación. [en línea]. México: sexta edición 2014.

Disponible en: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodología-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>.

Hernández, R; Fernández, C & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México McGrawHill Education62

Herrera, M (2015). Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita. Tesis de titulación. Universidad Técnica de Ambato

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).

Loyola, C (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo. Tesis de titulación. Universidad Nacional de Trujillo.

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-información-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>.
- Peralbo, L (2016). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de una Cooperativa de transporte urbano. Tesis de titulación. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- 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>.
- 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>.
- Solíís, 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-gestión-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>

Tovar, J (2014). Finanzas y Presupuestos (interpretación y elaboración). 4ta edición. España: Centro de Estudios Financieros.

Vásquez, L & Vega, E (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016. Tesis de titulación. Universidad Antenor Orrego

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

Zans, W (2013). Estados Financieros. Formulación, análisis e interpretación. Primera edición. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Zeballos, D (2017). Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima Cercado 2014. Tesis de titulación. Universidad César Vallejo

Z, E. (2014). Contabilidad General. (Primera Edición). Arequipa: Eds. Erly Zeballos Zeballos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables, Dimensiones	Metodología
¿En qué nivel influye la Gestión de Cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?	Determinar de qué manera influye la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	La Gestión de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	Variable Independiente Gestión de Cobranza -Otorgamiento de crédito -Estrategia de Cobranza -Proceso de Cobranza	Tipo de Investigación Aplicada Nivel de -Descriptiva -Correlacional Enfoque Cuantitativa Diseño de Investigación -No experimental Muestra -20 trabajadores Instrumento -Encuesta en escala de Likert Análisis Estadístico -SPSS
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
1.- ¿En qué nivel influye el otorgamiento de créditos en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?	Determinar de qué manera influye el otorgamiento de crédito en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	El otorgamiento de créditos influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.		
2.- ¿En qué nivel influye la estrategia de Cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019?	Determinar de qué manera influye la estrategia de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	La Estrategia de la Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	Variable Dependiente Liquidez -Liquidez Corriente -Liquidez Severa -Liquidez Absoluta	
3.- ¿En qué nivel influye el proceso de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito de San Luis, Periodo 2019?	Determinar de qué manera influye el proceso de cobranza en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.	El Proceso de Cobranza influye notoriamente en la liquidez de la empresa MUNDO RADIAL SAC distrito San Luis, Periodo 2019.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems y Preguntas	Escala de Medición
V. Independiente Gestión de Cobranza	1.-Otorgamiento de Crédito.	-Investigación.	1.- ¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionado al historial crediticio financiero del cliente?	Ordinal
		-Análisis del cliente.	2.- ¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?	
		Aceptación del cliente.	3.- ¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?	
	2.-Estrategia de Cobranza.	-Formas de Cobrar.	4.- ¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	Escala de Likert
		-Plazos de la Línea de Crédito.	5.- ¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?	
			6.- ¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?	
		-Política de Cobranza.	7.- ¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar de la cartera morosa de los clientes?	
	3.-Proceso de Cobranza	-Llamadas por teléfono	8.- ¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?	
			9.- ¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?	
			10.- ¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?	

		-Procedimiento del Sistema de Cobranza.	11.- ¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelar se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?	
		-Cartas de Cobranza		
V. Dependiente Liquidez	1.-Liquidez Corriente. Activo corriente/pasivo corriente	-Capacidad de Liquidez.	12.- ¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		-Activo Corriente.	13.- ¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	
		-Pasivo Corriente.	14.- ¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	
	2.-Liquidez Severa. Activo corriente-inventarios/pasivo corriente	-Inventario.	15.- ¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	
		-Prueba Ácida.	16.- ¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	
		-Obligaciones a Corto Plazo.	17.- ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	
	3.-Liquidez Absoluta. Caja y banco/pasivo corriente	-Caja y Bancos.	18.- ¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?	
			19.- ¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?	
		-Medios de Pago.	20.- ¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?	
		-Efectivo.	21.- ¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?	

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimados colaboradores: la presente encuesta tiene como propósito recopilar información para el tema Gestión de Cobranza y su Influencia en la liquidez. Por lo cual, se agradece seleccionar la opción y marcar con una **X** en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le requiere **SINCERIDAD** en las respuestas.

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

Ítem	Preguntas	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1.	¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediticio financiero del cliente?					
2.	¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados ¿Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?					
3.	¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?					
4.	¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?					

5.	¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?					
6.	¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?					
7.	¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cartera morosa de los clientes?					
8.	¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?					
9.	¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?					
10.	¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?					
11.	¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelarla se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?					
12.	¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?					
13.	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?					
14.	¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?					
15.	¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?					
16.	¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?					
17.	¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?					
18.	¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?					
19.	¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?					
20.	¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?					
21.	¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?					

Anexo 4: Validación del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Gestión de Cobranza								
Dimensión Otorgamiento de Crédito								
1	¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionado al historial crediticio financiero del cliente?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?	✓		✓		✓		
Dimensión Estrategia de Cobranza								
4	¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?	✓		✓		✓		
7	¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar de la cartera morosa de los clientes?	✓		✓		✓		
Dimensión Proceso de Cobranza								
8	¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?	✓		✓		✓		
9	¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?	✓		✓		✓		
10	¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?	✓		✓		✓		
11	¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelar se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?	✓		✓		✓		
Variable Dependiente: Liquidez								
Dimensión Liquidez Corriente.								
12	¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	✓		✓		✓		
14	¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	✓		✓		✓		
Dimensión Liquidez Severa.								

15	¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	X		X		X	
16	¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	X		X		X	
17	¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	X		X		X	
Dimensión Liquidez Absoluta.							
18	¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?	X		X		X	
19	¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?	X		X		X	
20	¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?	X		X		X	
21	¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Durand Herrera Victor Hugo

DNI:15580451.....

Especialidad del evaluador: ...MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.....


.....

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Gestión de Cobranza								
Dimensión Otorgamiento de Crédito								
1	¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionado al historial crediticio financiero del cliente?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o se niega la solicitud de crédito del cliente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea crediticia?	✓		✓		✓		
Dimensión Estrategia de Cobranza.								
4	¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?	✓		✓		✓		
7	¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar de la cartera morosa de los clientes?	✓		✓		✓		
Dimensión Proceso de Cobranza								
8	¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gastos administrativos para que no tenga pérdidas por cuentas incobrables?	✓		✓		✓		
9	¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?	✓		✓		✓		
10	¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en el sistema de cobranza?	✓		✓		✓		
11	¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al no cancelar se le emite un último aviso de pago, pero en una carta notarial?	✓		✓		✓		
Variable Dependiente: Liquidez								
Dimensión Liquidez Corriente.								
12	¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	✓		✓		✓		
13	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	✓		✓		✓		
14	¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	✓		✓		✓		
Dimensión Liquidez Severa.								

15	¿Cree usted que el stock de la mercadería garantiza la liquidez de la empresa?	✓		✓		✓	
16	¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	✓		✓		✓	
17	¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	✓		✓		✓	
Dimensión Liquidez Absoluta.							
18	¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?	✓		✓		✓	
19	¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?	✓		✓		✓	
20	¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pronto pago en sus compras?	✓		✓		✓	
21	¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de sus obligaciones inmediatas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Cruz Vargas Miriam Liliana

DNI: 09747376

Especialidad del evaluador: Mg. GESTION EMPRESARIAL



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	11

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,178 ^a	,074	,366	3,376	19	190	,000
Medidas promedio	,704 ^c	,466	,864	3,376	19	190	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	10

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,279 ^a	,145	,491	4,870	19	171	,000
Medidas promedio	,795 ^c	,628	,906	4,870	19	171	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

RESULTADO PONCE Y ATOCHE.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Insertar Formato Analizar Gráficos Personalizado Utilidades Ventana Ayuda Transformar

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	11

Coefficiente de correlación intraclass

	Correlación intraclass ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig.
Medidas únicas	,178 ^a	,074	,366	3,376	19	190	,000
Medidas promedio	,704 ^c	,466	,864	3,376	19	190	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=L1 L2 L3 L4 L5 L6 L7 L8 L9 L10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=95 TESTVAL=0.

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Español (Perú) H: 184, W: 688 pt 07:41 p.m. 20/06/2021

RESULTADO PONCE Y ATOCHE.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Insertar Formato Analizar Gráficos Personalizado Utilidades Ventana Ayuda !Transform!

MODELO MIXTO
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=95 TESTVAL=0.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,795	10

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,279 ^a	,145	,491	4,870	19	171	,000
Medidas promedio	,795 ^c	,628	,906	4,870	19	171	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Efectúe una doble pulsación para activar

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 184, W: 688 pt | 07:42 p.m. 20/06/2021

PRUEBA PILOTO

Población	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZA											VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ										V1	V2	D1	D2	D3	
	D1			D2				D3				D1			D2				D3								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21						
1	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5						
2	5	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5						
3	5	3	1	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5						
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3					
5	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4						
6	5	5	3	1	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3						
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3						
8	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4						
9	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	4	5	4	5	4						
10	5	5	2	3	2	4	2	3	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4						

Anexo 5: Matriz de Datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GC1	Númérico	8	0	¿Usted cree que para atender el primer pedido se debe realizar una investigación relacionada al historial crediti...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
2	GC2	Númérico	8	0	¿Usted cree que el estudio de los datos a través de los Estados Financieros, permitirá decidir si se otorga o s...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
3	GC3	Númérico	8	0	¿Usted cree que es conveniente para la empresa la aceptación del cliente nuevo, otorgándole una amplia línea ...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
4	GC4	Númérico	8	0	¿Usted sabe los procesos de las formas de cobrar de los clientes en la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
5	GC5	Númérico	8	0	¿Usted sabe sobre los plazos de línea de crédito de cada cliente?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
6	GC6	Númérico	8	0	¿La empresa otorga mayores plazos de línea de crédito a los clientes que realicen sus pagos puntualmente?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
7	GC7	Númérico	8	0	¿Usted sabe, si el personal está en constante capacitación sobre las políticas de cobranza en gestionar la cart...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
8	GC8	Númérico	8	0	¿El gerente de finanzas determina la política de cobranza sobre los intereses moratorios, gastos legales y gast...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
9	GC9	Númérico	8	0	¿Usted cree que es prudente realizar las cobranzas a los clientes a través de las llamadas por teléfono?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
10	GC10	Númérico	8	0	¿Usted sabe que una vez agotados todos los recursos de cobranza se implementan nuevos procedimientos en...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
11	GC11	Númérico	8	0	¿Usted sabe que se emite una primera carta de cobranza simple como recordatorio de la deuda del cliente y al...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
12	L1	Númérico	8	0	¿Usted conoce que la liquidez corriente es la capacidad que permite cubrir sus deudas a corto plazo?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
13	L2	Númérico	8	0	¿Usted cree que el activo corriente de la empresa indica la liquidez de la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
14	L3	Númérico	8	0	¿Conoce usted que el pasivo corriente son las obligaciones a corto plazo de la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
15	L4	Númérico	8	0	¿Sabe usted acerca del cálculo de nombre ratio de liquidez severa de la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
16	L5	Númérico	8	0	¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo que tiene la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
17	L6	Númérico	8	0	¿La empresa afronta la mayoría de sus pagos con el dinero que mantiene en sus cuentas corrientes?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
18	L7	Númérico	8	0	¿Cree usted que caja y bancos forma parte relevante de los activos que posee la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
19	L8	Númérico	8	0	¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pront...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
20	L9	Númérico	8	0	¿Cree usted que el dinero en efectivo es muy importante para que la empresa pueda cumplir con el pago de su...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
21	L10	Númérico	8	0	¿Cree que los medios de pago yape, plin o POS que tiene la empresa sirve para facilitar a los clientes un pront...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
22	GCV	Númérico	8	0	GESTIÓN DE COBRANZA	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	GCD1	Númérico	8	0	Otorgamiento de crédito	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
24	GCD2	Númérico	8	0	Estrategia de cobranza	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	GCD3	Númérico	8	0	Proceso de cobranza	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
26	LV	Númérico	8	0	LIQUIDEZ	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
27	LD1	Númérico	8	0	Liquidez corriente	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
28	LD2	Númérico	8	0	Líquides severa	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
29	LD3	Númérico	8	0	Liquidez absoluta	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
30											

resultado ponce y atoches.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	GCV	GCD1	GCD2	GCD3	LV	LD1	LD2	LD3	var	var	var	var		
1	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3						
2	5	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3						
3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4						
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4						
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
6	5	5	3	5	2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
10	5	5	2	3	2	4	2	3	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4						
11	5	5	2	2	2	5	4	5	5	5	3	3	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5					
12	4	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4						
13	5	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4						
14	5	5	4	3	2	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5						
15	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5					
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
18	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
19	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
20	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
21																																			
22																																			
23																																			
24																																			
25																																			
26																																			
27																																			
28																																			
29																																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

07:39 p.m. 20/06/2021

Lima, 23 de Junio, 2021

Señores
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas
Universidad Privada TELESUP
Presente.-

Por la presente doy por válida la confiabilidad del instrumento y validez,
presentado por los señores Bachilleres :

Apellidos y Nombres: ATOCHE RAMÍREZ, CLERY CORINNE
PONCE COLCHADO, GIOSELIN JAZMIN

Título del Tema: **“GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA MUNDO RADIAL S.A.C DISTRITO SAN LUIS, PERIODO
2019”**

Con la finalidad que los señores Bachilleres en mención, continúen con su Proyecto de
Tesis.

Cordialmente,



Mg. Ing. Eduardo Cifuentes de los Ríos
CIP 49876

Anexo 6: Propuesta de valor

Este estudio que se realizó a la empresa Mundo Radial, S.A. del Distrito San Luis, donde se analizó la Gestión de cobranza y la liquidez, se encuentra que a la empresa le es de sumamente importante la Gestión de cobranza, porque el que se realice a tiempo y sin dilatación lleva a que la empresa cuente con liquidez.

Los resultados de la investigación se encontraron que existe un porcentaje considerable es decir el 15% de esta Gestión de cobranza en la que tienen que mejorar, por lo que es importante trabajar aun en esta área, por lo que se tiene que considerar realizar un plan de cobranza donde se puede considerar como mejorar los requisitos para otorgamiento de crédito, Evaluar una serie de estrategias de cobranzas y finalmente el proceso de cobranza, estos puntos tienen que ser revisados debidamente para agregar algunos detalles para mejorar esta área. Lo que evidentemente mejorara la liquidez de la empresa.

El Área de Gestión de cobranza tiene que contar con profesionales calificados, para que tomen iniciativas para mejorar las estrategias de cobranzas, considerando a los clientes, brindando ayuda en caso de problemas o estabilidad económica, como lo que paso hace poco con la pandemia.



S.A.C

Lima, 15 de enero del 2021

Señores: Universidad Privada Telesup

Atención: Departamento de Grados y Títulos

Asunto: Consentimiento de uso de datos para proyecto de tesis

Por medio del presente, yo, Patricia Hernando Almeida con DNI:25728474, otorgo la presente carta de consentimiento para el uso de datos de la empresa MUNDO RADIAL SAC a las bachilleres Clery Corinne Atoche Ramírez con DNI No 41246503 y Gioselin Jazmin Ponce Colchado con DNI: 70944495 ,estudiantes de la facultad de Ciencias Contables y Financieras de la institución que ustedes representan ,en la investigación a realizar para la aplicación de instrumentos mediante el desarrollo de su proyecto de nombre: **"GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MUNDO RADIAL SAC DISTRITO SAN LUIS, PERIODO 2019"**, para obtener el título como contadoras.

Sin más por el momento, agradezco la atención prestada la presente carta, quedando a sus órdenes para cualquier, duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Patricia Hernando Almeida

DNI No 25728474

Calle Mariscal Santa Cruz No 142 Urb. El Pino - San Luis
Central telefónica: 480-0578 / 326-7276