

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN  
DE CUENTAS POR COBRAR CON INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA  
EMPRESA CORPORACIÓN KOPER SAC, EN EL DISTRITO DE LIMA,  
PERIODO 2018”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**ANGELA OYARCE SILVA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2019

A mis padres por su gran esfuerzo, cariño y apoyo para educarme y apoyarme.

Por su gran motivación a mi esposo que me tuvo, lo cual me ha permitido terminar mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por haberme dado la valentía durante este periodo, sin ello nada de lo que estoy logrando se hubiese realizado.

A todos los profesores que formaron y forman de alguna manera parte en el desarrollo de la presente investigación.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, se da debido a que a lo largo de los últimos 5 años esta empresa ha venido tendiendo problemas de liquidez a mediano y largo plazo, no pudiendo cumplir con sus compromisos de pago tanto con la administración tributaria como con proveedores.

La empresa maneja una cartera de clientes cerrada, es una empresa en la cual sus principales clientes no son personas naturales eventuales, sino está enmarcada en una línea de clientes corporativos que son los que toman los servicios por periodos de 7 a 10 días para desarrollar dentro de las instalaciones del hotel capacitaciones, seminarios o charlas. Por otro lado, son ejecutivos de empresas extranjeras que llegan por tiempos de 6 a 7 días a consultorías o asesorías a empresas subsidiarias en nuestro país. La gestión de líneas de crédito con esta cartera de clientes ha sido de tiempos prolongados de liquidez, lo cual no está ligado a ninguna política de gestión de cobro a mediano o corto plazo, tampoco por gestión de cartera pesada.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos.

**EN EL CAPÍTULO I**, se desarrollará la descripción del problema general, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación.

**EN EL CAPÍTULO II**, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

**EN EL CAPÍTULO III**, se desarrolla la formulación de hipótesis, operacionalización de variables e indicadores, población y muestra de la investigación y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**EN EL CAPÍTULO IV**, se desarrolla los resultados y contraste de hipótesis.

**EN EL CAPÍTULO V**, se desarrolla las conclusiones finales y recomendaciones enfocadas en los objetivos de la investigación y estas a la vez reflejan las recomendaciones en base a las conclusiones de tesorería Finalmente se determina que la gestión de cobranza tiene influencia en el flujo de caja de la empresa su gestión.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema principal .....	3
1.2.2 Problemas Secundarios .....	3
1.3 Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.4.1 Justificación.....	4
1.4.2 Importancia .....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
1.6 Delimitaciones de la investigación.....	6
1.6.1 Delimitación Temporal .....	7
1.6.2 Delimitación Espacial .....	7

1.6.3 Delimitación Social .....	7
1.6.4 Delimitación Conceptual.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación .....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	13
2.2 Bases teóricas .....	19
2.2.1 Definición de las variables .....	19
2.2.2 Teorías de las Variables .....	22
2.3 Definición de términos básicos .....	49
2.4 Hipótesis y variables de la investigación .....	51
2.4.1 Hipótesis General .....	51
2.4.2 Hipótesis Específicas .....	51
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
3.1 Diseño metodológico .....	52
3.1.1 Tipo de investigación .....	53
3.1.2 Estrategias de contrastación de hipótesis .....	53
3.2 Población y muestra .....	54
3.2.1 Población.....	54
3.2.2 Muestra.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	56
4.1 Resultado de la encuesta .....	56
4.2 Contraste de hipótesis .....	77
4.2.1 Hipótesis Principal .....	77

4.2.2 Hipótesis Secundaria .....	80
CAPÍTULO VI: INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA .....	90
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	107
5.1 Conclusiones .....	107
5.1.1 Conclusión general.....	107
5.1.2 Conclusiones Específicas .....	107
5.2 Recomendaciones.....	107
5.2.1 Recomendación General .....	107
5.2.1 Recomendaciones Específicas .....	108
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	109
ANEXOS .....	113
Anexo 1. Matriz de Consistencia: .....	114
Anexo 2. Formato de encuestas .....	115



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población.....	54
Tabla 2 Cuadro de distribución de la muestra. ....	55
Tabla 3 ¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar? .....	57
Tabla 4 ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos de su área?.....	58
Tabla 5 ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar? .....	59
Tabla 6 ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?.....	60
Tabla 7 ¿Quién de las siguientes personas realiza la función de registro contable? .....	61
Tabla 8 ¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez? .....	62
Tabla 9 ¿Del siguiente listado marque los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente? .....	63
Tabla 10 ¿Con qué frecuencia se monitorean las cobranzas realizadas durante un ejercicio contable?.....	64
Tabla 11 ¿Con que frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar .....	65
Tabla 12 ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las funciones en su área de la empresa para analizar su liquidez? .....	66
Tabla 13 ¿Con qué frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja?.....	67
Tabla 14 Mencione cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza.....	68

Tabla 15 ¿De las siguientes personas quien o quienes se encargan de realizar un informe de recepción de los activos adquiridos?.....	69
Tabla 16 Del siguiente listado, mencione cuales de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente.....	70
Tabla 17 ¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros? .....	71
Tabla 18 Del siguiente listado, ¿qué persona(s) intervienen en la preparación de una conciliación bancaria? .....	72
Tabla 19 ¿Con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria? .....	73
Tabla 20 Del siguiente listado ¿Qué controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible?.....	74
Tabla 21 ¿Con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses?.....	75
Tabla 22 ¿Con que frecuencia se realizan los arquezos de caja? .....	76
Tabla 23 Tabla de contingencia 1 .....	79
Tabla 24 Tabla de contingencia 2.....	82
Tabla 25 Tabla de contingencia 2.....	85
Tabla 26 Tabla Cruzada 4.....	88
Tabla 27 Tabla cruzada 5.....	88
Tabla 28 Estados financieros.....	90
Tabla 29 Estado de ganancias y pérdidas .....	91
Tabla 30 Liquidez general .....	92
Tabla 31 Prueba ácida.....	93
Tabla 32 Rotación de cuentas por cobrar .....	94

Tabla 33 Rotación de existencias .....	95
Tabla 34 Cuentas por pagar comerciales .....	96
Tabla 35 Solvencia financiera .....	97
Tabla 36 Solvencia patrimonial .....	98
Tabla 37 Rentabilidad sobre ventas .....	99
Tabla 38 Rentabilidad del activo .....	100

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Relación de las variables de investigación.....	52
Figura 2. ¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar?.....	57
Figura 3. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos de su área?.....	58
Figura 4. ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar? .....	59
Figura 5. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área? .....	60
Figura 6. ¿Quién de las siguientes personas realiza la función de registro contable?.....	61
Figura 7. ¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?.....	62
Figura 8. ¿Del siguiente listado marque los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente? .....	63
Figura 9. ¿Con qué frecuencia se monitorean las cobranzas realizadas durante un ejercicio contable?.....	64
Figura 10. ¿Con que frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar .....	65
Figura 11. ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las funciones en su área de la empresa para analizar su liquidez?.....	66
Figura 12. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja? .....	67
Figura 13. Mencione cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza. ....	68
Figura 14. ¿De las siguientes personas quien o quienes se encargan de realizar un	

informe de recepción de los activos adquiridos? .....	69
Figura 15. Del siguiente listado, mencione cuales de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente. ....	70
Figura 16. ¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros? .....	71
Figura 17. Del siguiente listado, ¿qué persona(s) intervienen en la preparación de una conciliación bancaria?.....	72
Figura 18. ¿Con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria?.....	73
Figura 19. Del siguiente listado ¿Qué controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible? .....	74
Figura 20. ¿Con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses?.....	75
Figura 21. ¿Con que frecuencia se realizan los arquez de caja?.....	76
Figura 22: Valores de Chi cuadrado critico.....	78
Figura 23: Valores de Chi cuadrado critico.....	81
Figura 24: Valores de Chi cuadrado crítico.....	84
Figura 25: Valores de Chi cuadrado critico.....	87
Figura 26. Liquidez general 2018-2017 .....	92
Figura 27. Liquidez general 2018-2017 .....	93
Figura 28. Rotación de cuentas por cobrar .....	94
Figura 29. Rotación de exigencia .....	95
Figura 30. Cuentas por pagar c.....	96
Figura 31. Solvencia financiera .....	97
Figura 32. Solvencia patrimonial .....	98

Figura 33. Rentabilidad sobre ventas .....	99
Figura 34. Rentabilidad del activo.....	100
Figura 35. Agentes moderadores .....	105
Figura 36. Agentes tolerantes .....	105
Figura 37. Flujograma .....	106

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, considerando como hipótesis que: si se implementa una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar entonces se mejorará la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC Periodo 2018. La metodología se basó en una investigación de tipo descriptivo, propositivo de diseño no experimental, transversal, así mismo, se utilizó el método deductivo inductivo y el método del análisis para llegar a las conclusiones generales de la investigación; la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario y análisis financiero. Los resultados evidenciaron que durante el año 2018 existió un mayor nivel de liquidez en comparación con el año actual, lo que demuestra la tendencia negativa de la empresa en el manejo de sus recursos económicos y financieros, así como la disminución de sus ingresos en comparación con sus obligaciones internas y externas, por otra parte se logró determinar que la empresa durante el 2018 no logra cubrir sus deudas, pues por cada sol de deuda dispone de pago, es decir no está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo. Se concluye que el diseño de una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, es necesaria pues actualmente no existe una planificación ni mucho menos una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa carece de políticas estandarizadas de otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez.

**Palabras clave:** liquidez, cuentas por cobrar, ventas al crédito.

## ABSTRACT

La presente investigación tiene como objetivo general, proponer estrategias de cobranza que permitan mejorar la eficiencia de las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Koper SAC en el Distrito de Lima, Periodo 2018, es importante ya que mediante este trabajo pretendemos contribuir a mejorar los niveles de ingresos por tal motivo, en esta tesis se analizó detalladamente la variable y de igual forma cada una de sus dimensiones específicas. En cuanto a los trabajos previos se utilizaron antecedentes nacionales e internacionales referente a la gestión de cuentas por cobrar. La población del estudio abarcó 3 años de estados financieros, 25 clientes con conforman la cartera pesada de la empresa; la técnica de recolección datos fue el censo ya que la población es menor a 100 personas; los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento de tiempo. El resultado final que se obtuvo mediante el tratamiento de los datos estadísticos, dio evidencias suficientes para las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Este estudio pretende dar variables de solución para la implementación de procedimientos y estrategias de recuperación de carteras pesadas con clientes morosos o que por gestiones de mercado se les ha otorgado financiamientos a largo plazo que inciden directamente en el flujo de caja de la empresa y en su liquidez

El área de investigación está enmarcada en la Gestión contable financiera debido a que los procedimientos y estrategias empleadas influyen en la preparación de información de flujo de efectivo para la toma de decisiones.

***Palabras clave:*** Gestión de cobranzas, flujo de efectivo, liquidez.



## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

“Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la Empresa Corporación Koper SAC, en el distrito de Lima, periodo 2018”

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

##### **AGREGAR TEORIA REFERENTE A CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar son importantes para la empresa Corporación Koper SAC ya que representan activos exigibles en un plazo determinado, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados, por los cuales se han invertido costos materiales y humanos ya consumidos y devengados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa, lo cual no se ha venido realizando de la manera adecuada durante los últimos 3 años. La inversión en cuentas por cobrar representa un 56% de incobrables, inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo y con clientes corporativos y principales de Corporación Koper SAC

El presente trabajo se desarrolla dentro de la empresa ya que forma parte de mi experiencia profesional en el Departamento de Cuentas por cobrar en la cual ejerzo mi profesión. Para ello se desarrolla una investigación con la información financiera que dispongo además de los informes de otras áreas basadas en un análisis cuantitativo y cualitativo de la información

Sin embargo, estos procedimientos y herramientas financieras de liquidez no son del todo efectivo o sirven, si es que no se someten a un control permanente de control de caja, es decir, estas herramientas tendrían que estar en constante evaluación para determinar la efectividad de las mismas al momento de elabora el presupuesto de flujo de efectivo y que por lo tanto se lleven tal como se ha programado en el procedimiento de la elaboración de la política de cobro.

También es importante determinar los procedimientos empleados en la gestión de cuentas por cobrar y la incidencia que guarda con el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas hoteleras. Para realizar el análisis de cartera pesada se tomó temas como los siguientes; estrategias de las cuentas por cobrar a largo plazo, nivel de morosidad y políticas de gestión de cobranza. Por otro lado, tomando en consideración las cuentas por cobrar, siendo estos créditos que otorga la empresa a sus clientes por el servicio prestado, estos activos corrientes representan un gran porcentaje de los activos totales de la empresa. Es importante, que es necesario que las empresas mejoren la gestión de cobranza de una manera adecuada y oportuna, ya que la demora de esta guarda una relación directa con el efectivo y equivalente de efectivo a largo plazo.

La empresa debería tener un control adecuado del efectivo y equivalente de efectivo, a través del flujo de caja, ello considerando que es uno de sus principales activos en donde el adecuado control y manejo refleja una eficiente utilización de los activos para generar utilidad. Además, que cuando se presentan problemas financieros, se deberán tomar

decisiones en cuanto a la dirección de las políticas financieras a largo plazo. En el caso de problemas financieros con el efectivo y equivalente de efectivo, esto atentará con el desarrollo de la actividad que desempeña la empresa, y que al tener deficiencias en el efectivo y equivalente de efectivo trae a determinación distintos problemas como: una ausencia de capital de trabajo, el incumplimiento de pago a: proveedores, empleados, administración tributaria. Siendo este, un riesgo latente en temas de financiamiento con bancos, o con tasas de interés altas al no tener una capacidad de pago.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿En qué medida la Implementación de estrategias en las cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de la empresa Corporación koper SAC Periodo 2018?

### **1.2.2 Problemas Secundarios**

- a. ¿Cómo establecer normas de gestión en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro, sin menoscabar las relaciones comerciales con las mismas?
- b. ¿En qué medida se puede establecer una cultura de gestión de cartera, haciendo entender al personal de cobro la importancia que significa para la empresa el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez para la liquidez en la empresa Corporación koper SAC??
- c. ¿En qué medida los procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobro permiten establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales en la empresa Corporación Koper SAC.?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Implementar una adecuada Política Estratégica de Gestión en las Cuentas por Cobrar para mejorar favorablemente la liquidez de la Empresa Corporación koper SAC Periodo 2018.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

¿Establecer normas y procedimientos en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costeo financiero en la empresa Corporación Koper SAC Periodo 2018?

- a. Establecer una cultura de gestión de cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo asumiendo la importancia del beneficio financiero de liquidez en la empresa Corporación Koper SAC.
- b. Establecer un manual de procedimientos de evaluación financiero por cliente asignándoles en factor de riesgo individual en base a evaluaciones preventivas de riesgo de mercado en el corto plazo.
- c. Realizar procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales en la empresa Corporación koper SAC.

### **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación**

La justificación de la investigación es porque las estrategias de cobranza y su gestión financiera están estrechamente ligadas y son de vital importancia para le empresa en su gestión financiera.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan la empresa Corporación Koper SAC en el entorno actual de los negocios en el Perú, es contar con la suficiente liquidez financiera para poder cumplir con sus compromisos de pagos en el corto plazo, de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos financieros de la empresa. El departamento de tesorería y cobro juega un papel de suma importancia para las organizaciones ya que el manejo de los recursos financieros será clave para tener una adecuada estructura financiera de la empresa a final de año.

Para que la empresa pueda cumplir con los objetivos propuestos, es esencial la eficiente administración del capital de trabajo en el corto plazo el cual se compone de aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar como es la liquidez y el manejo de efectivo. En nuestra investigación se va a enfocar en las cuentas por cobrar o cartera de clientes, factores clave de la empresa Corporación Koper SAC, ya que su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la situación financiera de la organización, que ha estado debajo del ratio del sector durante los últimos 3 años, así mismo su adecuado manejo se convierte en una herramienta muy valiosa que para poder maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo y ellos será reflejado en la estructura financiera al final del periodo.

En empresas hoteleras es necesario que se lleve a cabo una adecuada implementación y control de gestión de cobranzas a corto plazo, lo que traerá a consecuencia una mayor solidez en su efectivo y equivalente de efectivo a mediano plazo. Lo que permitirá tener mayores variables de inversión a corto y mediano plazo. La implementación de una adecuada política de control en la gestión de cobranzas en la empresa y sus procesos traerá consigo un mayor retorno de su inversión, generará un sólido manejo de efectivo y equivalente de efectivo en beneficios para el crecimiento de la liquidez a corto plazo.

### **1.4.2 Importancia**

Las cuentas por cobrar son importantes para la empresa Corporación Koper SAC, ya que representan activos exigibles en un plazo determinado, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados, por los cuales se han invertido costos materiales y humanos ya consumidos y devengados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa, lo cual no se ha venido realizado de la manera adecuada durante los últimos 3 años. La inversión en cuentas por cobrar representa un 56% de incobrable inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo y con clientes corporativos y principales de Corporación Koper SAC.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación no se tuvo dificultad alguna, ya que se contó con el apoyo de los trabajadores de las empresas que forman parte de la presente investigación.

### **1.6 Delimitaciones de la investigación**

El presente estudio de investigación explorará los últimos 3 años de la empresa Corporación Koper SAC y su comportamiento crediticio dentro del mercado laboral donde se desempeña, que en la mayoría son cliente corporativo. La investigación abarca únicamente a la Corporación Koper SAC empresa dedicada al rubro de servicio hotelero siendo una empresa mediana dentro del sector hotelero de la ciudad de Lima. La investigación está limitada por el sector en donde se encuentra ubicada la empresa Corporación Koper SAC, que es en sector de mediana empresa, con ingresos menores a 5 millones anuales. La limitación territorial de mercado está dentro del distrito de San Borja,

siendo la dirección en Av. San Borja Sur N° 407 (av. San Borja Sur - 409) San Borja - Lima - Lima, estando dentro de este entorno los principales competidores directos.

La falta de información financiera auditada para contrastar las cifras financieras obtenidas de parte de la gerencia, ya que es una empresa que, por los ingresos y su estructura de financiamiento, no cotiza en los mercados financieros y no tiene la obligación de presentar información a la Bolsa de Valores de Lima tampoco a la Superintendencia de Mercado de Valores. La poca información financiera de las empresas del sector hotelero en cuanto a que pertenezcan al mismo tamaño, área y sector económico para hacer un análisis comparativo de su información financiera. Estará delimitado por la variable cuenta por cobrar comerciales dentro del Estado de Situación Financiera de la empresa, lo que implica el manejo de la cuenta del plan contable 12 y del 19, haciendo hincapié en el resultado de la cuenta 10

#### **1.6.1 Delimitación Temporal**

El trabajo de investigación se ha desarrollado en el periodo 2018

#### **1.6.2 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la empresa Corporación Koper SAC, ubicada en el distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima – Perú.

#### **1.6.3 Delimitación Social**

El presente estudio está aplicado a los 18 clientes de cartera pesada de la empresa quienes son el universo de muestreo y deuda financiera en la ciudad de Lima.

#### **1.6.4 Delimitación Conceptual**

El estudio busca establecer cómo la gestión de cobranzas influye en el efectivo y equivalente de efectivo en las diferentes empresas hoteleras corporativas en la ciudad de Lima.

## CAPÍTULO II.

### 2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

La presente investigación cuenta con antecedentes internacionales y nacionales que son el sustento teórico de este estudio. Asimismo, se considera los relevantes documentos, conclusiones y recomendaciones

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**GAONA, K. (2016)** en la tesis titulada “*Análisis de Gestión de las Cuentas por Cobrar y sus Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo de Loja Periodo comprendido entre 2008-2014*” desarrollado en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, tuvo como objetivo principal identificar los factores externos que afectan a la gestión de las cuentas por cobrar, llegando a la conclusión que uno de los factores que afectan a los procedimientos son los convenios interinstitucionales que originan el crédito no se cumplen por falta de fondos del Estado, Luego, la entidad no ha realizado una adecuada gestión de sus cuentas por cobrar

#### **Comentario:**

El autor Gaona en su investigación llega a la conclusión que uno de los factores que afectan a los procedimientos de cuentas por cobrar es por un deficiente control interno por una mala gestión de cobranza conllevando a la falta de liquidez de la empresa por lo tanto repercute cada día más en la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

**Guadrón (2007)** en la tesis titulada “*Procedimientos para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación del Crédito Comercial que Contribuya al Incremento de la Rentabilidad de la Mediana Empresa Dedicada a la Venta de Computadoras en el*



*Municipio de San Salvador*” desarrollado en la Universidad Francisco Gavidia El Salvador, para obtener su título de Licenciatura en Administración de Empresas, tiene como finalidad comprobar la existencia de procedimientos para el otorgamiento y recuperación de créditos en las medianas empresas comerciales de computadoras, tiene como objetivo determinar cuáles son los procedimientos y políticas utilizadas en otorgamiento y recuperación de crédito, identificar las principales deficiencias, y conocer los medios y herramientas utilizadas, llegando a concluir, que las empresas estudiadas identifica como una de sus debilidades la falta de políticas y procedimientos formales a cuanto a recuperar los créditos, siendo el 61% de los encuestados, el 54% no posee área de créditos y cobranza. Se utilizó el método científico

**Comentario:**

El autor Iparraguirre en su investigación indica que un deficiente control interno genera riesgo tributario en la empresa, lo cual impide la efectividad en las cobranzas. Es por ello la recomendación en la mejora del control interno a fin de evitar riesgos tributarios

**Durán (2015)**, en su tesis de investigación: *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 – Machala 2015* en donde determina finalmente que: El mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un control interno de las cuentas pendientes de cobro, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticia que ofrece a sus clientes, siendo fundamento principal para la rotación del efectivo a través de solvencia y liquidez para la empresa. Para eso distinguimos las principales falencias de cartera: de manera general la empresa no posee políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización; el sistema de gestión administrativo que utiliza no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante

programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera; la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía no cuenta con un departamento específicamente para el control de cuentas por cobrar; las ocasiones que el cliente desea abonar o pagar en su totalidad, este debe esperar prolongadamente un tiempo innecesario para obtener la información requerida para el cobro inmediato de operaciones que sean necesarias.

**Comentario:**

El autor Duran , determina que la falta de implementación de un control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa no permite obtener resultados de estabilidad crediticia considerando un fundamento principal del efectivo de caja en la solvencia y liquidez empresarial para la empresa; de igual manera resalta la importancia de tener un sistema administrativo de cuentas por cobrar, ya que este permite obtener información a la fecha de la cartera y que aún mantienen cuentas pendientes de cobro y sin esta información la acción frente a las cuentas pendientes de cobro resulta irrelevante.

Tirado (2015), en su tesis Política de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza – Ambato Ecuador en el año 2015 en la cual concluye: que no tiene en cuenta en sus operaciones las políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimiento empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ocasiona inconvenientes en las cuentas por cobrar, por lo otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores Asimismo, no se cuenta con un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se efectúa un seguimiento a los clientes que tienen créditos de la empresa y mucho menos se actualizan los datos de manera continua; con respecto a la liquidez de Fadicalza Tirado concluye, que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los

departamentos de una empresa están interrelacionados, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras. Además, la falta de liquidez es un factor que afecta directamente ya que el flujo de efectivo obtenido a través de las cobranzas a los clientes por lo general en Fadicalza forma parte del capital de trabajo de la empresa, de esta manera se adquiere materiales e insumos y así continuar la fabricación del calzado; se pudo concluir que la elaboración de un manual de políticas de crédito y cobranza es una alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa.

**Comentario:**

El autor Tirado, menciona que la Empresa Fadicalza carece de políticas en cuanto a la gestión de cobranzas y al no tener un manejo adecuado puede influir en su liquidez que es fuente fundamental para seguir operando, otro punto que resalta es la importancia de definir políticas de créditos y cobranza a largo plazo y así facilitar la recuperación de cuentas por cobrar y la reducción de la morosidad de sus clientes. Además, establece el rol fundamental que cumple tener la información actualizada, ya que esta brinda un adecuado control de las cuentas por cobrar. Los puntos tratados contribuyen a una adecuada gestión por parte de la administración frente a los clientes morosos. Sin embargo, en la empresa de estudio se puede notar un descuido y que esta puede acarrear problemas operativos en futuro cercano.

**Noriega & Jamie (2016)**, en su tesis *administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala – en el año 2011* donde concluye: Mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora Existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir, que durante el periodo 2007 – 2009 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la

concesión de créditos, ya que otorgan con demasiada libertad, sin prestar atención adecuada a los nuevos clientes;

Existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para la implementación y cumplimiento de parámetros crediticios adecuados, informando este hecho en el área de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se acuerdan fechas de entrega que no se cumplen esto provoca que los clientes no cancelen sus deudas o se atrasen. Asimismo, concluye que la administración eficiente de cuentas pendientes de cobro en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y de las políticas de crédito que son elaboradas de acuerdo a las necesidades del negocio, estas deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas constantemente para asegurar una adecuada gestión de cuentas por cobrar.

**Comentario:**

Noriega (2011), determina que las administraciones de cuentas por cobrar son fundamentales en cualquier sector empresarial, siendo esta en algunos casos un importante mecanismo para incrementar las ventas, estas son elaboradas teniendo en cuenta las necesidades y las condiciones en las que se encuentran tanto en el mercado y el sector a que pertenece. Asimismo, deben ser revisadas prudencialmente para asegurar la adecuada de la ejecución y eficacia de las mismas, considerando la conclusión ya mostrada el trabajo en cuestión guarda relación.

El autor Noriega Castro menciona en su tesis que las cuentas por cobrar son muy importantes por cuanto son la parte principal de controlar los recursos de la empresa, también cabe recalcar que un buen planteamiento de políticas es recomendable para una buena administración financiera

**Castillo (2012)**, en su tesis *Evaluación financiera de la liquidez en las empresas*

*distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo – Guatemala 2012* determina: De acuerdo a las cifras mostradas en el trabajo de investigación, se concluye que estas no tienen en cuenta sus necesidades de efectivo ni el tiempo en que lo requerirían, motivo por el cual está dejando en la caja exceso de liquidez que pueden ser aprovechados de manera eficiente por medio de inversiones temporales; se realizó la propuesta para que en los próximos tres años, la administración de inventarios y la recuperación de las cuentas por cobrar se realizaran con mayor eficiencia, y una mejor negociación con los proveedores con lo cual se estima la compañía tendrá la capacidad para poder realizar inversiones de corto plazo, la cual representara ingresos por concepto de interés por estas inversiones.

La administración de liquidez depende del plan estratégico de cada compañía, lo cual debe tener en cuenta para la administración eficiente de todos los recursos, en la liquidez debería poner mayor control en el rubro de inventarios y cuentas por cobrar.

### **Comentario**

El autor Castillo, afirma en su tesis que la eficiencia en la administración de cuentas por cobrar favorecerá ampliamente en la liquidez de la empresa y está a su misma vez permitirá la administración de la misma, además el tener liquidez se puede aprovechar para inversiones a futuro. Sin duda es importante el énfasis que hace en la administración de los inventarios y cuentas por cobrar, siendo este último fundamental para la consecución de liquidez de la empresa. En una empresa que busca incrementar sus ventas la política de brindar créditos es buena, pero esta debe ir acompañada de un adecuado control mediante políticas internas. La inacción de procedimiento y políticas genera un incremento en las cuentas por cobrar y por consiguiente una inversión congelada.

#### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Aguilar (2012)** en su tesis: “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*”

*de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. – año 2012”* en la cual determina: que Corporación Petrolera S.A.C., no cuenta con políticas de crédito eficiente, ya que en la evaluación de los potenciales clientes solo tiene en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, mas no se realiza un estudio y seguimiento al comportamiento, que tienen los potenciales clientes de la empresa, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera S.A.C., contrate a empresas, para que realice esta labor, esto incrementa mayores gastos y disminución en la liquidez de la empresa; Corporación Petrolera S.A.C., no tiene políticas establecidas de cobranza consistente, ya que cuenta con un plazo de 45 días de acuerdo a contrato para que sus clientes realicen el pago correspondiente; La Corporación Petrolera S.A.C. cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 16 millones de soles lo que no le permite contar con el fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes la empresa se ve en la obligación a buscar financiamiento con terceros para enmendar el déficit de fondos; se ve en la necesidad de obtener financiamiento esto lo lleva a contraer contratos de factoring, con esta herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para cumplir con las obligaciones acordadas, sin embargo el uso del mismo genera un desmedro en la liquidez ya que el tercero que brinda el factoring cobra un interés que disminuyen la rentabilidad de la empresa con tasas a corto plazo muy altas.

**Comentario:**

Aguilar en su tesis manifiesta que las cuentas pendientes de cobro influyen en la liquidez de la empresa. Igualmente, menciona la importancia de realizar estudios y seguimiento en el comportamiento de pago de sus clientes. Al no realizar este puede generar que los créditos sean otorgados a clientes morosos; siendo mayor el gasto al contratar a terceros para que realicen dicha labor. También nos brinda una opción de financiamiento con terceros, pero sin embargo esta no es del todo buena ya que si bien es cierto nos brinda liquidez a la misma

vez cobra un interés alto, algo contraproducente de acuerdo al giro de negocio. Otro punto a considerar es la importancia que tiene el cobro de cuentas por cobrar ya que estas sirven para pagar obligaciones con terceros por parte de la empresa y la no gestión de esta genera problemas en el ciclo operativo de la empresa en el corto plazo.

**Lizárraga (2010)**, en su tesis, *Gestión de Cuentas por Cobrar en la Administración de Capital de Trabajo de las Empresas de Fabricación de Plástico*, en la cual determina; sin una buena política empresarial de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan a la rotación de las cuentas por cobrar y a la asignación correcta del crédito: Límites de crédito, riesgo de morosidad; Cuando una empresa eficiente no cuenta con límites de créditos (llamadas también líneas de crédito) esta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente operativo y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos empresariales; Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar a mediano plazo significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria del sistema, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar en el corto plazo.

**Comentario:**

Según Lizárraga (2010) sin una buena política de crédito financiero, no es posible alcanzar una adecuada rotación de cobranza de cartera, así mismo, agrega que la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar ayuda a la mejora de efectivo y su rotación. La rotación de las cuentas por cobrar en el corto plazo permite presentar la partida de manera razonable y obtener una mayor liquidez. También determina lo importante que es definir los límites de créditos, así como también medir la capacidad de pago de la empresa, esto contribuye a una mitigación de riesgo por las cuentas morosas. El uso de las TIC' es sumamente importante, esto facilita

y ayuda al control en las cuentas pendientes de cobro; sin embargo, el desconocimiento del mismo puede generar que esta herramienta sea mal usada por incapacidad de gestión.

**Hidalgo (2014)**, en su tesis, *Influencia del control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre – Prensa digital en Lima – Cercado*, en la cual determina: La planificación empresarial de control interno propone el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del mismo, así mismo supervisa la respuesta de la empresa al mismo, lo que permitirá una adecuada administración en el departamento de créditos y cobranzas; de esta manera queda probado que la adopción oportuna de políticas tanto preventivas y ejecutadas que adopten las empresas en investigación, permitirá tener un mayor control sobre créditos concedidos y acciones de cobranza; La dirección de control interno tiene como objetivo gerencial, administrar y planificar el sistemas de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y revisar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, con la finalidad del el cumplimiento de las metas y objetivos descritos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión de la empresa, lo que favorecerá de manera importante en la gestión del efectivo en las corporaciones; el control interno es un plan por parte organización donde se desarrollan políticas y procedimientos que plantea la entidad con el fin de asegurar el adecuado uso de recursos que posee la empresa, de esta manera se espera que la información proporcionada sea confiable y esto permita promover el adecuado uso de recursos y creación de nuevas políticas para la obtención de metas y objetivos programados; de esta manera el establecer procedimientos de manera efectiva mantiene la coherencia y armonía entre las acciones efectuadas por parte de la entidad de forma conjunta y de acuerdo a los objetivos de las mismas, las estrategias y políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyente de esta manera a salvar los activos en la organización.



**Comentario:**

Según Hidalgo (2014), afirma que la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas esta favorece los valores de la corporación. Una adecuada gestión de cobranza permite evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por créditos otorgados, Considerando los puntos mostrados, es importante destacar lo importante que es tener definido una política de créditos y cobranzas y que esta sea planificada. El estudio realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, lo cual indica que incidirá favorablemente en la ética, transparencia y prudencia de este, dentro del marco de estándares de control interno, el informe COSO y la nueva gestión institucional y paradigmas de control, cuya finalidad busca obtener información razonable y oportuna para una adecuada gestión en el departamento de cobranzas y crédito dentro de la empresa, evitar o reducir perdidas y aumentar los ingresos por los créditos otorgados y cobros realizados a corto plazo.

**Vásquez & Vega (2016)**, en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Conseret s.a.c. distrito de huanchaco – 2016* donde determina: a partir de la información obtenida en el trabajo de investigación, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar en una organización, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa CONSERET S.A.C.; el análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, esto lleva a que la empresa no tenga efectivo para afrontar obligaciones en el corto plazo; la evaluación de los datos obtenidos permitió establecer que las políticas de crédito empresarial influyen significativamente en la liquidez de la organización CONSERET S.A.C., por que obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis simétrico, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar a corto plazo.

**Comentario**

Según Vásquez & Vega (2016), la gestión de cobranza guarda relación con la liquidez, ya que al no tener un control sobre las mismas generan una disminución en la liquidez de la organización. Así mismo, resalta que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, esto acarrea problemas para pagar sus obligaciones a corto plazo. Sin duda la importancia de políticas de los créditos y recuperación de los mismos son indispensables, debido a que muchas veces este beneficio que se le da a los clientes forma parte del dinero del ciclo operativo dentro de la empresa.

Ingrid Karina Pibaque Baque, Ruth Steffany Carrasco Alburquerque (2016), en la investigación titulada: *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza-Unidad Educativa José María Urbina, en la UGE.*

Señala lo siguiente: El control de cuentas por cobrar no se alcanza de manera adecuada esto debido a que las actividades solo se están cumpliendo en una organización debido a que no existen adecuadas líneas crediticias de acuerdo a la cartera de clientes del cual disponemos en el corto plazo por lo cual se genera una sola línea de préstamos la cual debería ser redistribuida de acuerdo al perfil del cliente.

**Comentario:**

De acuerdo con Pibaque Baque (2016), el control de cuentas por cobrar, inciden de manera directa y significativa hacia la liquidez siendo de suma importancia el manejo de esta. De igual manera señala que es importante implementar áreas que lleven a cabo el control de estas en el corto plazo, ya que estas aseguran la adecuada ejecución de las mismas, mediante políticas establecidas por la gerencia en el largo plazo.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Definición de las variables

#### 2.1.1.1. *Gestión de Cuentas por cobrar*

La gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa son acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada para recuperar los créditos otorgados, de esta forma las cuentas por cobrar de la institución se conviertan en efectivo de manera más rápida. Siendo así, la gestión de cobranza viene a ser una interacción con los clientes ofreciendo alternativas de solución oportunas para el cumplimiento de sus obligaciones en el ciclo operativo.

La gestión de cuentas por cobrar se inicia desde el primer día de incumplimiento de la deuda, está establecido en la política de recuperación de cobros de la empresa y depende mucho de la decisión que tome la gerencia al respecto ya que el gestionar una cartera de cuentas por cobrar genera un gasto sea ejecutada por la organización o un tercero en el corto plazo.

Acciones comunes efectuadas en la gestión de deuda y cobro del proceso son:

- a) **Análisis del cliente:** Se describe las razones por las que se le otorgó el crédito y cuáles son las condiciones del cliente deudor.
- b) **Contacto con el cliente:** Se determina a tener en cuenta la información que la empresa maneja del cliente, historial de pago hasta las acciones que fueron ejecutadas.
- c) **Diagnóstico de situación:** Se define las razones de la morosidad de la deuda.
- d) **Generación de alternativa de cobro:** Se define acciones a tomar con el fin de proponer una alternativa de pago al cliente
- e) **Obtención de compromisos de pago del cliente:** Se propone una alternativa para el pago del cliente; de esta manera si es bien aceptada el cronograma se genera un compromiso de pago establecido de acuerdo a la alternativa brindada por la empresa

- f) Cumplimiento de deuda: Se tiene un control de lo acordado previamente, en sí control sobre los pagos.
- g) Registro de procesos: Todas las acciones realizadas hacia un cliente deben ser anotadas ya que esta forma parte de la situación de cliente frente a una deuda, y sea el caso de que otra persona se encargue de la misma se debe tener registro de la deuda.
- h) Seguimiento del cobro: Se debe tener en cuenta cómo ha ido evolucionando la recuperación del crédito, sea buena o mala, se debe saber la situación actual del cliente deudor.
- i) Aplicación de acciones administrativas: En el caso negativo por parte del cliente se toman medidas de recuperación de deuda, desde que activos posee el cliente o alguna manera legal de cobrar la cuenta por cobrar.
- j) Definiendo los créditos “pérdida”: a provisiones del ejercicio en lo que se debe tener en cuenta tener un límite para gestionar una cuenta vencida, en pocas palabras cuándo se debe dar como pérdida la cuenta. Según proceso legal con mandato judicial.

#### ***2.1.1.2. Cuentas por Cobrar***

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios.

Esta cuenta está compuesta Por letras de cambio, títulos de créditos y pagares a favor de la empresa.

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros para determinada fecha.

También se las puede definir como la prestación que hace un individuo de algunos de sus bienes con el objetivo de que en un plazo de tiempo los adquiera nuevamente.

Este préstamo de algún bien es pagado con dinero en sumas parciales, y si es el caso de que no se cumple con el pago, el individuo cuenta con el derecho de recuperar lo que

vendió a crédito.

### **Tipos de Cuentas por cobrar**

Podemos encontrar 2 tipos diferentes de cuentas por cobrar, estas son las siguientes:

- A corto plazo: En este caso la disponibilidad del dinero es inmediata y además, el plazo de tiempo no es más de un año.
- A largo plazo: En este otro caso, la disponibilidad tiene un plazo de tiempo de más de 1 año.

#### ***2.1.1.3. Flujo de efectivo***

El flujo de efectivo es la herramienta que administra los recursos líquidos dentro de la empresa los cuales controlados por la empresa en las operaciones habituales. Estos se pueden presentar en: monedas, billetes, cuentas bancarias, cheques, entre otras, a favor de la empresa ya sean en moneda nacional o moneda extranjera, también en papeles comerciales aceptados por los mercados financieros.

El efectivo o equivalente de efectivo como medio de pago es obtenido como parte de cualquier transacción diaria dentro de la empresa: ventas que sean al contado, cobro a clientes, cobros a empleados en el caso de un préstamo, anticipos recibidos, etc. De igual manera, se puede usar para cumplir obligaciones con proveedores y en el pago de obligaciones tributarias.

Todo ello enmarcado dentro del cuadro de flujo de ingresos y salidas de efectivo.

#### **Registro Contable:**

Agrupar las cuentas y subcuentas que representan medio de pago como: dinero en efectivo, cheques, giros, entre otros. Así como: depósitos en instituciones financieras, otros equivalentes de efectivo disponible.

Siendo así, la contabilidad determina: efectivo y equivalente de efectivo de la siguiente manera:

101 Caja: efectivo en caja.

102 Fondos fijos: efectivo establecido sobre un monto fijo o determinado.

103 Efectivo en tránsito: se conforma por fondos en movimiento entre los establecimientos de la empresa, así como los fondos que se encuentran en poder de las empresas de caudales.

104 Cuentas corrientes en instituciones financieras: saldos de efectivo de las empresas en cuentas corrientes de disponibilidad inmediata.

105 Otros equivalentes de efectivo: incluye instrumentos financieros equivalente de efectivo, emitidos por instituciones financieras y de naturaleza disponible a requerimiento del tenedor de instrumento, tales como como certificados bancarios.

106 Depósitos en instituciones financieras: depósitos de ahorro y a plazo determinado.

107 Fondos sujetos a restricción: efectivo que no puede utilizarse libremente, ya sea por disposición de alguna autoridad competente o mandato judicial.

## **2.2.2 Teorías de las Variables**

### **2.2.2.1 Gestión de Cobranzas**

**Ettinger y Golliet (2000)**, Determina que la cobranza dentro de la organización es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo de frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinaran la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

**Heredia (1985)**, manifiesta que la gestión es “la acción y efecto de realizar tareas – con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p.45).

Gestión está relacionada con la acción y consecuencias de administrar o gestionar algo. Debe decirse que gestionar es llevar acabo diligencias que permiten una operación comercial. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende al conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para resolver un problema o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o un negocio. (Brachfield, 2009).

Gestión se refiere a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevará a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro del objetivo determinado (Franco, 2002).

“La gestión de cobranzas es la aplicación de un conjunto de estrategias de cobro, que busca reducir el nivel de morosidad cuando las políticas de cobro ejecutadas no son las adecuadas” (Jiménez 2015).

“Un modelo de gestión de cobranzas es el conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuadamente y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo de la manera más rápida y eficientemente posible” (Jiménez 2015).

Según el diccionario de la Real Academia (2012) define el latín gestión como:

El término de gestión, hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, podemos decir que la gestión es un proceso que busca mediante una serie de procesos la obtención de un fin específico. Además, es importante decir que la gestión tiene como objetivo principal optimizar resultados trazados por una organización, esto depende mucho de la planificación y ejecución empleada para la obtención de los mismos. La gestión de cobranza busca trazar un camino para cuyo resultado es la disminución de morosidad entre sus clientes, mediante una política de cobranzas enmarcada a la realidad de cada organización

**Chiavenato (2009)**, determina que la gestión de cuentas por cobrar, cuyo objetivo principal es elevar el rendimiento sobre la inversión, esto no se puede determinar la consecución del mismo sin establecer un sistema de control. El sistema de control debe ser capaz de proporcionar resultados que demuestren el rendimiento obtenido de acuerdo al requerido por la empresa en sus operaciones de cobro y manejo de cartera pesada

De acuerdo a lo que menciona el autor podemos notar que Chiavenato considera importante establecer un Sistema de control en las cuentas por cobrar eficiente y que la elaboración de este no asegura la consecución del objetivo ya que mucho depende de lo requerido por cada organización en sus operaciones diarias.

**Montaño (2013)**, determina que la frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta por cobrar como resultado de una venta al crédito lleva la conclusión de que: Una empresa se quedará sin capital de trabajo si no se gestiona adecuadamente las cuentas por cobrar. Toda vez que la gran mayoría de organizaciones en el mundo entero utilizan el crédito, de aquí viene la importancia de la gestión de cobranza de las cuentas de la cartera.

Al respecto podemos señalar que Montaño resalta la importancia del cobro de nuestras ventas al crédito ya que estas si bien es cierto dependen mucho del sector, la no ejecución de las mismas generaría una falta de capital de trabajo. De igual modo resalta que hoy en día las ventas al crédito son una forma de incrementar las ventas, valga la redundancia, dependiendo el sector y el riesgo que asume la empresa al mediano plazo

**Brigham (2009)**, señala sobre la cobranza: una vez que la empresa establece su política de crédito querrá operar dentro de los límites de la misma. Por tanto, es necesario que una organización revise sus cuentas por cobrar de manera periódica para conocer si las formas y tiempo pago han cambiado de modo manera que las operaciones a crédito quedan fuera de los límites de la política de crédito.

De acuerdo a lo señalado, podríamos concluir que a medida que las cuentas por cobrar aumentan, donde el motivo es la cantidad de ventas incobrables o se incrementa el tiempo de crédito, una empresa debería evaluar la política de crédito utilizada. En la actualidad los parámetros más usados para medir e implementar políticas son los días pendientes de pago y la antigüedad de la cuenta por cobrar.

**Villaseñor (2007)**, señala que tal vez “la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas”. De acuerdo con el autor nos da un panorama mucho más amplio, agregando que el uso de crédito



en un mundo globalizado, es algo del día a día, y a la misma vez toma mayor protagonismo la cobranza de cuentas a clientes, siendo esta parte muy crítica ya que la adecuada gestión de esta puede terminar en un alto grado de solvencia que permitirá invertir o financiar operaciones a corto plazo. De igual modo, la gestión equívoca de esta generará un déficit de liquidez, poniendo en peligro incluso el postulado de empresa en marcha.

**Morales (2014)**, menciona que la ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra. Además, agrega que en algunos casos muchas empresas ven el capital en sus cuentas disminuidas debido a que ni siquiera se encuentra representado por materiales o inventarios disponibles para la venta, sino que la cifra mayor se encuentra en las cuentas por cobrar. Determina que en organizaciones pequeñas la labor de cobranza realizados por el mismo propietario no siempre es mejor, ya que de acuerdo a estudios realizados una de las causas del fracaso de estas organizaciones parte de la debilidad de políticas de cobro teniendo en cuenta que a veces no se encuentra políticas de cobro y si las hay no se cumplen.

Según el autor en un negocio en donde las actividades se enfocan principalmente en las ventas, se corre el riesgo de descuidar tareas de cobranzas y créditos otorgados con el solo fin de vender. Esto se puede expresar en el estado de situación financiera, en donde la mayor parte de activos se encuentra en las cuentas por cobrar. Esta medida puede traer consigo problemas tanto de liquidez como cumplimiento de sus obligaciones con terceros., si bien es cierto, tener políticas corporativas dentro de la organización es importante, el gestionarlas lo es mucho más, ya que de esto depende la recuperación de las mismas. La mala ejecución y el no seguimiento, termina por afectar de manera directa y significativa en la empresa.

**Pérez y Tafur (2015)**, se entiende por gestión crediticia a la “administración de las cuentas por cobrar” al correcto manejo de los activos.

**Semple (2010)**, Señala que las cuentas por cobrar son derecho u obligaciones a corto

plazo por ventas y servicios prestados, estos pueden convertirse en bienes o valores más líquidos. De esta manera de acuerdo a un análisis se puede decir que la valoración de esta puede tener dos puntos de vista la parte cualitativa y cuantitativa siendo estas las políticas de crédito, condiciones de créditos, y políticas de cobro.

**Bravo (2007)**, señala que la “gestión de cuentas por cobrar consiste en presentar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarían en efectivo para determinar el ciclo financiero a corto plazo”.

**Merton & Bodie (2003)**, la gestión de cuentas por cobrar como la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende las utilidades con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos.

**Davidson (2006)**, en relación a la gestión de cuentas por cobrar señala que, las políticas de crédito es un elemento importante de la administración global y que de comercialización de la empresa. Una importante finalidad de las políticas de crédito implementadas es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito de la organización y limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables. En ciertos casos, una organización podría minimizar sus cuentas incobrables brindando créditos solamente a las firmas con mayor solvencia y reputación; pero hacer esto sería establecer un límite el tamaño de su potencial mercado o se elevarían los costos en la selección del mismo. En el otro extremo una empresa podría incrementar sus ventas al máximo concediendo crédito a todos los que soliciten. Siguiendo esta política la organización probablemente incurriría en costo y pérdidas sustanciales por cuentas incobrables.

De acuerdo con lo planteado por el autor, se puede decir que la mejor manera de manejar una gestión de cobranza es logrando un equilibrio entre los costos de crédito y

utilidades potenciales que se sacrifican al restringir las ventas.

Teniendo en cuenta todos los conceptos brindados se puede argumentar que una adecuada gestión de cobranza beneficia a la organización con:

- **Sólida liquidez:** Al ejecutarse de manera adecuada una gestión de cobranza facilita la rotación de cuentas por cobrar, es decir, el nivel de deterioro disminuye y a consecuencia de ello el nivel de morosidad baja.
- **Control de cuentas por cobrar:** la inacción e ineficacia en el cobro a cuentas por cobrar vencidas genera un deterioro y pérdida del efectivo, en este sentido, se debe otorgar crédito y lograr cobros para mantener un flujo constante en la organización. De esta manera, se minimiza el riesgo de deterioro de cuentas por cobrar.
- **Incremento en la utilidad:** El tener un adecuado control de cobranza beneficia ampliamente a la utilidad ya que los costos de otorgar crédito disminuyen, al tener un mayor retorno.
- **Incremento en ventas:** El tener definido una adecuada gestión de cobranza permite tener un nivel de negociación mucho mayor y esto lleva a que se pueda otorgar créditos de manera particular.

**Weston (2001)**, define la administración de cuentas por cobrar en los siguientes términos: En general, las empresas preferían vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito, de tal forma, los bienes son embarcados, los inventarios se reducen y se crea una cuenta por cobrar. En el momento en que el cliente pague la cuenta, 1) la empresa obtendrá efectivo y 2) la cuenta por cobrar disminuirá. El conceder créditos tiene costos indirectos y directos, pero también tiene un beneficio el incremento de las ventas. La gestión de cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se concede o no un crédito, Un sistema implementado para el control es importante, porque sin él, las cuentas por cobrar se acumularán hasta ocasionar

problemas en la liquidez de la organización, los flujos de efectivo disminuirán y las cuentas pendientes de cobro cancelarán las utilidades sobre ventas. Esto implica idear acciones correctivas, y la única manera de conseguir esto es implementar un sistema que controle las cuentas por cobrar.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, las ventas al crédito nacen de una presión por la competencia, en tal caso, es necesario plantear mecanismos que ayuden a la recuperación de las cuentas por cobrar.

**Moreno & Rivas (2008)**, Con respecto a las cuentas por cobrar: Una buena gestión de las mismas requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Dependiendo del negocio, la información tiene que estar relacionada con el servicio a los clientes. Las empresas que se dedican a brindar servicios que efectúan la suspensión de por no recibir el pago oportuno del mismo, requieren de información inmediata y veraz.

En la actualidad, la información que los negocios requieren para dar servicios a los clientes en general debe ser diaria, para que los saldos del día anterior sean considerados al momento de brindar el reporte a la fecha.

El concepto brindando por autor no deja claro la importancia de las TIC's en la gestión de las cuentas por cobrar. Estas van íntimamente ligadas en los procedimientos de cobranza. De igual manera menciona, que la información veraz y oportuna, así como también en la comunicación de esta, En los tiempos de hoy, es sumamente importante tener un cronograma de actividades diarios que permiten a mantener una adecuada organización de las mismas. De igual manera tener personal dedicado a la función exclusiva de alimentar y brindar reportes diarios según lo requiera.

Lo expresado es muy importante, ya que el no tener información oportuna genera desorden en la organización. De igual manera si un cliente requiere una confirmación de saldos, se debe responder de manera oportuna y veraz. Esta información genera un valor

agregado a la empresa.

#### ***2.2.2.2 Estrategia de Cobranza.***

Las estrategias de cobranza son una serie de acciones programadas cuya finalidad es la recuperación de créditos otorgados. Estas pueden variar de distintas maneras: por el tipo de clientes, ubicación, producto, situación de crédito otorgado. Sin embargo, todas buscan un mismo fin, la recuperación de créditos otorgados.

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas. Por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil de cliente o la deuda. Para determinar las estrategias que son adecuadas para el segmento de clientes que tienen problemas similares. **(Morales & Morales, 2014).**

Para Sonia Software son tres los principios básicos para definir una óptima gestión de cobranzas:

- a) Recuperación anticipada: Existe un lapso temporal entre el día en que el cliente dejó de pagar su vencimiento y el día en que decidimos comenzar la gestión de cobranzas con contacto personal.
- b) Definición de Rentabilidad: El paso de una recuperación anticipada con herramientas tecnológicas en una gestión de contacto personal no debería definirse de forma aleatoria, sino que debería basarse en las restricciones impuestas por un análisis de rentabilidad.
- c) Establecimiento de límites temporales: Es la fase del contacto personalizado, a partir de allí es donde comenzamos a moldear las fases de tiempo en las que se implementarán distintos tipos de estrategias para llevar a una recuperación efectiva o al fin de la gestión.

## **Modelos de Cobranza**

**Greenspan (2002)**, manifiesta que el uso de la tecnología se expandió más allá de su propósito original, el cual era evaluar únicamente el riesgo crediticio. Actualmente, la tecnología permite evaluar la rentabilidad con base en el riesgo y el comportamiento con el fin de establecer límites iniciales y consecuentes.

**Deloitte (2012)**, Actualmente, la industria financiera está utilizando nuevas técnicas y herramientas de análisis y herramientas de análisis en distintos ámbitos, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente, con el fin de bajar los costos de operación y mejorar el servicio al cliente.

El objetivo principal de un modelo operativo es permitir la aplicación de una visión o estrategia corporativa a una operación de negocio.

- **Segmento Clientes:** Basada en costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago. Para realizar esta segmentación es necesario considerar el comportamiento histórico del cliente y con estas se busca predecir su conducta de pago.

Dentro de la cobranza se consideran segmentos fuera de los clientes en cartera vencida, las estrategias más comunes en este segmento son: la reestructuras de deuda, reducción a la línea de crédito.

- **Canales:** Aprovechando el uso de la tecnología debe implementarse canales como el autoservicio, sitios web, mensajes de voz, SMS, correo tradicional y correo electrónico, así se manifiesta la importancia entre el cliente y la institución financiera, por la comodidad y lo práctica que puede ser el proceso.
- **Productos:** Es relevante tener en cuenta que para ofrecer productos de cobranza que se ajusten a los clientes y sus necesidades, con el objetivo de regularizar la cuenta o liquidar el monto.
- **Procesos:** Se deben indicar iniciativas para mejorar el desempeño y la ejecución de

los procesos a través de la estandarización. La estandarización de procesos, con base en lineamiento y políticas es un esfuerzo que debe iniciarse a través de documentación en manuales de cobranza que soporten la operación.

- **Tecnología:** Se han desarrollado diferentes herramientas para automatizar y mejorar los procesos críticos de la cobranza, el sistema de cobranza integral y el marcador predictivo busca mejorar la relación con el cliente.
- **Gente:** Los ejecutivos de cobranza ahora deben manejar niveles de morosidad, así como brindar una atención personal para proponer soluciones integrales al cliente.
- **Medición de desempeño:** a través de los indicadores se pueden identificar áreas de oportunidad en cuanto a gente, proceso o calidad de información; además de que favorece la puesta en marcha de procesos de mejora continua.

Stoner, Freeman & Gilber (1996), describe a la estrategia como un programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización; la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo.

De igual manera Bateman & Snell (2009), argumenta que es un patrón de acciones y recursos diseñados para alcanzar las metas de la organización.

Según Konntz & Wehrich (2007). “La estrategia se define como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de líneas de acción, así como la asignación de los recursos necesarios para la consecución de esas metas”.

### **Cobranza efectiva**

Una excelente estrategia de cobranza se basa en aspectos como:

- a) Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que representa.

- b) Organización interna hacia el trabajo.

Es sumamente importante prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla.

- c) Percepción del cliente captar potenciales clientes.
- d) Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros

Es muy necesario tener una adecuada comunicación y saber utilizarla como una herramienta de persuasión en la gestión de cobros.

- e) El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona

Este proceso hace hincapié en la autoevaluación de las acciones que se realiza, siendo este un análisis permanente de acciones y reacciones que estas producen.

### ***2.2.2.3 Nivel de morosidad***

El nivel de morosidad es la cantidad de cuentas por cobrar que ya siendo vencidas aún no se consigue el cobro de las mismas. Es determinado por la siguiente operación:

$$\text{Nivel de Morosidad} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Vencidas}}{\text{Total, de Cuentas por Cobrar}}$$

Esta operación determina qué porcentaje de mis activos exigibles aún no se han cobrado. Los efectos de la morosidad generan un gran problema, tanto para los acreedores y para los deudores. Tal como lo detalla (González Pascual & García Remacha, 2012):

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. La pérdida de valor en los activos que posee reduce el valor de la empresa.
- Daña la cuenta de ganancias y pérdidas de la empresa que otorga el crédito por el reconocimiento de la pérdida de valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal, al acreedor quien debe liquidar el correspondiente impuesto de la venta no cobrada.
- La demora de pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez



(temporal o definitiva) en el acreedor al verse retrasadas las expectativas de cobro previstas.

Las consecuencias a causa del nivel de morosidad, atentan contra el normal funcionamiento de las organizaciones, ya que debido a este nivel pueden ocasionar problemas de cumplimiento de obligaciones que tiene la organización con terceros, así mismo puede imposibilitar el financiamiento que esta puede tener con terceras.

Para Brachfield, (2009), la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica esta disminuye notablemente.

Según Stearns (1991), Son factores incontrolables como los desastres naturales, cambios de política gubernamentales, terremotos, incendios, huracanes, inundaciones que afectan la actividad económica y la de los microempresarios. Otros factores de morosidad son el pago por adelantado de la materia prima y las ventas al crédito que realizan los microempresarios.

Lawrence J. & Chad J. (2012). Define que es la demora en el cumplimiento de un deber u obligación. Una demora en el pago de la obligación supone un problema parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y esto puede llevar a que sea tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

#### ***2.2.2.4 Políticas de Cobranza***

**Lybrand & Coopers (2002)** en donde consideran “Las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento de control”, en tal sentido, las políticas son criterios, lineamientos que orientan las acciones que se llevan a cabo con la finalidad de cumplimiento de objetivos trazados.

Teniendo en cuenta lo anterior la política de cobranza, son guías que fija la organización para controlar aspectos concernientes al crédito, así como, otorgamiento de créditos tanto en la prestación de servicios y venta de productos asimismo fija y asegura el

cobro de los créditos concedidos. En tal sentido las políticas de cobranza, emplean una serie de procedimientos para la recuperación de cuentas pendientes de cobro vencidas.

**Weil, R.** Señala que las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidas, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud, restringen las ventas y la utilidad, de manera que, a pesar de la reducción de la inversión en cuentas por cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de las acciones será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar. El conceder crédito conlleva las pérdidas por cuentas incobrables, los costos de investigación del crédito de los clientes, la financiación de cuentas por cobrar y los gastos en el cobro. Para evaluar el crédito, el departamento de créditos y cobranzas deben considerar: la capacidad de pago, las garantías tanto específicas y generales del mercado donde se opera, así como la economía y la capacidad de pago.

La información se obtiene de varias fuentes, incluyendo la experiencia anterior. Si la cuenta es nueva, es una práctica normal solicitar estados financieros auditados, declaraciones de impuesto si no se tiene estados financieros, cartas de solvencia de las instituciones de crédito con las que opera. Es práctica usual y muy recomendable el establecer la comunicación con otros proveedores de los clientes y en muchas ocasiones existen asociaciones de crédito de empresas del mismo giro, con las que intercambian experiencias.

De lo mencionado podemos opinar que la política de créditos se relaciona con la política de cobranza ya que la primera brinda parámetros para un adecuado crédito, mientras que la segunda habla de ejecución de los créditos otorgados. Partiendo de esto, podemos decir que las informaciones requeridas a los clientes son muy importantes ya que estos revelan la formalidad de los pagos del cliente. Esta información se traducirá en clases de riesgo. En tal sentido, el crédito debe diversificarse mediante una de cartera de clientes para

que de esta manera los créditos otorgados por falta de crédito no afecten de manera importante a la organización. Siendo así, se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Solvencia del cliente.
- Formalidad o documentación que sustente el crédito.
- Capacidad financiera de pago.
- Garantías, si se diera el caso.
- Condiciones del rubro del cliente.

Las responsabilidades de fijar políticas de cobranza son del área de créditos y cobranzas estos se encargan de evaluar antes de otorgar un crédito, de igual manera se encargarán de administrar las cuentas vencidas.

El departamento de créditos y cobranzas tiene la finalidad de:

- Reducir las cuentas por cobrar, sin afectar las ventas.
- Administrar el crédito otorgados a clientes.
- Evaluar los créditos de manera objetiva.

**Gitman (1996)**, argumenta que las “condiciones de crédito son los términos de venta para clientes a los que la empresa ha extendido un crédito. Las condiciones de 30 días netos significan que el cliente tiene 30 días a partir del inicio del periodo de crédito (por lo común al final del mes o de la fecha de expedición de la factura) para pagar la cantidad total de la factura”. Algunas empresas ofrecen descuentos por pronto pago, deducciones de un porcentaje del precio de compra a pagar dentro de un determinado tiempo. Por ejemplo, condiciones 2/10 a 30 netos, significa que el cliente tiene 2% de descuentos sobre el total de la factura si hace el pago dentro de los 10 primeros días del crédito otorgado o puede pagar el total de la factura dentro de los 30 días.

Las condiciones establecidas para el otorgamiento de crédito de una empresa están influenciadas de manera importante por el sector en donde opera la empresa. Por ejemplo,

una empresa que vende productos de conservas o enlatados tendrá créditos a muy corto plazo, porque sus productos tienen un valor colateral pequeño a largo plazo. En tal sentido, una empresa puede ajustar sus condiciones para adaptarse a los ciclos de la industria, sea el caso que una empresa desea que las condiciones normales de crédito tengan relación con las normas de su industria. Sin embargo, si sus condiciones tienen mayor restricción comparadas con sus competidores, perderá posibles negocios; si sus condiciones no son lo suficientemente restrictivas, atraerá clientes de baja calidad que probablemente no podrán pagar bajo las normas de la industria.

De lo expuesto por el autor, podemos afirmar que una empresa debe tener en cuenta la calidad y precio de sus productos o servicios sea el caso. En este sentido, las condiciones normales de crédito deben estar de acuerdo al sector en que se encuentran, no dejando de lado el análisis crediticio individual del cliente.

**Gitman (2003)** nos señala que “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”.

**Córdoba (2010)**, en cuanto a política de cobranza se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente las políticas son variables y en lo general siempre está condicionada al mercado y giro del negocio. En condiciones normales, en la primera semana de vencida la cuenta por cobrar se realiza una llamada al cliente, a los 15 días se le hace el envío para recordarle la deuda de manera sencilla, a los 30 días un nuevo recordatorio más efusiva mostrando la preocupación de la cuenta vencida y durante el mes siguiente se puede llevar a cabo la cobranza de manera presencial. Si el cliente no liquida el adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro.

Podemos opinar de lo último que el proceso de gestionar una cobranza es costoso, así mismo se entiende que esta medida es necesaria ya que la organización se presenta con

firmeza, de esta manera los clientes cumplen con sus compromisos de manera oportuna. Además, se debe entender que los costos por morosidad son altos y estos inmovilizan recursos.

**Berk, (2014)**, Señala que las políticas de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más comunes se encuentran: enviar avisos o cartas en que se informan al cliente de su cuenta vencida y se le solicita su liquidación, hacer llamadas telefónicas o visitar al cliente en un intento por conseguir el pago, emplear una agencia de cobranza o emprender acciones legales contra el cliente. Otro método, que en algunos casos resulta eficaz consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos embarques hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo del procedimiento de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes normalmente solventes y que por alguna buena razón (por ejemplo, a causa de problemas temporales de liquidez) no han cumplido con el pago oportuno de sus deudas. Se adopta un procedimiento de cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas y utilidades futuras, ya que los clientes optarían por proveedores con políticas de cobranza más indulgentes.

Con lo mencionado, es claro que antes de implementar una política de cobranza la organización debe reconocer los recursos con los que cuenta para ese fin, de igual manera se debe hacer un análisis de métodos menos costosos, así como tener en cuenta la materialidad de la cuenta vencida.

Por lo general, cuando se realizan mayores gastos para la recuperación de créditos vencidos menor es su promedio de cobranza y nivel de cartera vencida. En tal sentido es contraproducente tener un mayor gasto en el procedimiento de cobranzas adicionales ya que estos niveles pueden ser excesivos.

Una organización debe incrementar sus gastos de cobranza, solo si se espera que el margen entre el gasto y beneficio es mayor al del gasto propiamente dicho. En la actualidad los clientes siempre pagan tarde, pero el cobro resulta ser mucho más costoso en tal sentido los meses de interés se pierden, y no hay una base fiable que permita definir el tiempo que el cliente pagará la cuenta.

Una de los principales indicadores que permite medir una adecuada gestión de cobranza es el periodo de promedio de cobranza.

**Gallagher (2014)**, señala que el periodo promedio de cobranza es el segundo componente del proceso de conversión en efectivo. Es el número promedio de días en que las ventas o créditos están vigentes. El periodo promedio de cobranza tiene dos componentes: 1) el tiempo desde la venta hasta el cliente coloca el pago en el correo, y 2) el tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago una vez que el cliente lo ha enviado.

De lo anterior podemos concluir en la siguiente fórmula para hallar el periodo promedio de cobranza

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas promedio diarias}}$$

Esta ratio nos podrá indicar en promedio cuando pagan la cuenta sus clientes.

A continuación, se dará a conocer algunos procedimientos empleados para el cobro de cuentas vencidas.

- Cartas: Después de un tiempo determinado la empresa envía una carta en la que recuerda al cliente la cuenta vencida, en el caso la cuenta no se haya pagado en los días establecidos se envía una segunda carta más exigente.
- Llamadas telefónicas: si las cartas no tienen éxito, se procede a realizar llamadas al cliente solicitando el pago de la cuenta vencida.
- Visitas personales: esta es comúnmente usada, siendo un recurso efectivo el

confrontar al cliente.

- Agencia de cobranza: Es poco usada ya que esta significa un gasto adicional, pudiendo ser no tan satisfactorio la ejecución del mismo.
- Acción legal: es aplicada por la agencia de cobranza con el fin de amedrentar y recuperar la cuenta vencida.

**Menjivar (2011)**, “Las políticas de crédito son los criterios, normas y lineamientos que aplica una entidad para determinar si debe o no conceder crédito a un cliente, por cuanto se debe conceder y las condiciones de otorgamiento en cuanto a: plazo del crédito, monto, condiciones de pago, etc.”

Sin duda, es importante resaltar las políticas de crédito en una empresa ya que estas definen un criterio mínimo para brindar crédito a un cliente. La evaluación de crédito, referencias, periodos promedio de pago e índices financieros nos ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir las políticas de crédito.

Santandreu, E. (1994), “no es función ni objetivo de la organización financiar a sus clientes”.

Para Menjivar (2011), estas políticas son los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa para recuperar en flujos de efectivo las ventas realizadas al crédito. Hernández, (2009), la política de cobranza consiste en los pasos que se sigue para cobrar cuentas con mayor antigüedad. Un cambio de esta provocaría variaciones en las ventas y el periodo de cobro.

Para Menjivar (2011), los criterios a considerar para determinar las políticas de cobranzas, son:

- En el caso de que las ventas tengan un periodo de crédito superior a 30 días utilizar letras de cambio.
- Zonificar la cartera de clientes por distrito, provincia, departamento

- Establecer formatos de los reportes de cobranzas, de manera correlativa.
- Enviar cartas simples, en el caso de incumplimiento, de persistir el incumplimiento hacer llegar cartas legalizadas con cálculos de intereses y gastos administrativos.
- Protestar los documentos en caso del pago.
- Determinar los horarios y días de atención de los clientes.
- Referenciar las cuentas por cobrar morosas, solicitando garantías.
- Transferir la cartera de cuentas vencidas a especialistas en recuperaciones. De esta manera se reduciría los costos administrativos innecesarios por parte de la entidad que otorga el crédito.

Según Candela (2008), las medidas que aplica una organización para realizar la cobranza son de acuerdo a sus políticas generales de cobranzas.

En materia son:

- Políticas restrictivas: su principal característica es el otorgar créditos en periodos cortos, políticas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. En tal sentido esta contribuye a no tener pérdidas por cuentas incobrables. Pero sin embargo puede traer consigo la disminución en las ventas y el margen de utilidad.
- Políticas liberales: las políticas liberales son menos restrictivas. En estas se otorgan créditos considerando la competencia en el mercado, no se ejerce presión para los créditos que se otorgan y el pago de las cuentas. En consecuencia, este tipo de política no garantiza el aumento de ventas y utilidades.
- Políticas racionales: Son políticas que se aplican de manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; su finalidad es cumplir el objetivo de la administración de la gerencia financiera y las cuentas por cobrar. Esta política busca maximizar el rendimiento de la inversión por parte de la entidad.

Costos de cobranza: Los trámites que se efectúan para llevar a cabo la cobranza son



costos que incrementan la deuda.

**Brachfield (2009).** Define que la política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. Es el arte de negociación para conciliar intereses.

**Besley (2008).** Define las políticas de cobranzas como procedimiento que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta.

**Lawrence & Chad (2012).** Define que las empresas determinan políticas generales de cobro mediante una combinación del procedimiento que llevan a cabo. Estos incluyen el envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y demandas judiciales. Una de las principales variables de las políticas de cobro es la cantidad dedicado al procedimiento de cobro. En cierta medida, cuanto mayor sea el monto relativo gastado, menor será la proporción de pérdidas derivadas de las cuentas incobrables y más breve el periodo de cobranza, siempre y cuando lo demás se mantenga constante.

**Levy (2009).** Plantea que se refiere a los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. De esta manera, es importante considerar que las políticas diseñadas deben tener en cuenta: las condiciones de mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

**Brachfield (2005),** define que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades si se presentan reclamos, simplificar los trámites para realizar el cobro, establecer las prioridades y determinar acciones a realizar por parte de los que gestionan las cuentas vencidas.

### ***2.2.2.5 Efectivo y Equivalente de Efectivo***

Según la NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo nos define que “El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista”, “Los equivalentes de efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativos de cambio de valor.

En consecuencia, el efectivo es también llamado activo disponible, ya que este tipo de activo es el que comúnmente se encuentra en caja, cuentas bancarias en instituciones financieras.

Por otro lado, el efectivo y equivalente de efectivo es conocido como el activo exigible, esta a su vez se usa para propósitos de inversión o similares. Para cumplir con compromisos de pago a corto plazo.

Según Godoy, Florida. (2006). Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar. También se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee.

Según Demestre & Castells, señala que el equivalente a efectivo, los valores negociables que la empresa mantiene en cartera; tales valores son considerados como equivalente a efectivo porque por sí solos pueden ser utilizados como medios de pago, y porque pueden convertirse en dinero en un periodo de tiempo relativamente corto.

Para Meunier y Boulmer (1987: p.14) “la tesorería es la diferencia entre los activos realizables y disponibles (activo circulante) y el pasivo circulante en un momento determinado”.

Según Morales & Morales (2014) “La liquidez es un factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo”.

Cálculo de la liquidez a través de las siguientes razones financieras:

- a. Liquidez inmediata = (caja, bancos y val. Realizable + clientes) / pasivo a corto plazo.
- b. Liquidez = Activo circulante / pasivo a corto plazo.

**Se complementan con pruebas como:**

- a. Rotación de Inventarios.
- b. Rotación de cuentas por cobrar.
- c. Rotación de cuentas por pagar. (Ciclo económico)

**Maguiño (2013)**, se utiliza para determinar la capacidad de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo. Es decir, consiste en la factibilidad que la empresa tiene para convertir sus activos en dinero en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de su valor.

Así mismo, **Besley & Brigham (2012)**, La liquidez tiene como fin medir el riesgo vinculado a los pasivos circulantes. Este riesgo es saber la capacidad de pago sobre estos pasivos. La liquidez cubre necesidades cíclicas y necesidades a cíclicas, las primeras están ligadas al ciclo de explotación (compra, fabricación y venta); en contraparte las necesidades a cíclicas, refiere a los activos reales o medios de producción.

**Monzón (2014)**. Menciona que la liquidez está relacionada con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento. La empresa debe contar con permanente liquidez así será capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance.

**Soria (2011)**, indica que es el dinero en efectivo que dispone, para liquidar deudas. Estas no solo expresan el control de las finanzas totales de la organización, si no la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

**Moreno (2011)**, la liquidez de los activos financieros es una característica fundamental en la definición de los costos en los que incurren los inversores a la hora de

realizar una operación en cualquier mercado financiero. La búsqueda de una medida, lo más completo posible de la misma, sigue siendo hoy una de los aspectos más debatidos por los expertos y académicos que escrutan los mercados. En el cual indica, que un mercado será líquido si es que cumple que “casi cualquier cantidad de un valor pueda ser comprado o vendido inmediatamente y, un mercado es eficiente en el sentido de que pequeñas cantidades de acciones pueden en cualquier momento ser compradas o vendidas a precios muy cercanos a los precios de mercado, y que grandes cantidades de acciones puedan ser compradas o vendidas en largos periodos de tiempo a precios muy cercanos a los precios de mercado”.

**Apaza (2012)**, “la liquidez es la capacidad de liquidar obligaciones por parte de la empresa. La liquidez tiene una variedad de posibilidades y esta van en relación al volumen y gestión de cada empresa para convertir sus activos en dinero tanto en caja, en banco o en título monetarios exigibles a corto plazo”.

### **Evaluación de la liquidez**

**Maguiño (2013)**, señala que la evaluación de liquidez viene dada por el manejo de dos ratios o razones, razón del activo circulante y razón de la prueba ácida.

### **Razón de activo circulante**

Con esta ratio se mide la proporción de los activos circulantes cubren a los pasivos circulantes

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Dónde:

Activo circulante: Efectivo o equivalente de efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios.

Pasivos circulantes: Cuentas por pagar, documentos por pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados.

El uso de este ratio permite demostrar la capacidad de pago de la empresa con sus deudas a corto plazo. En tal sentido, cuando el ratio sea mayor a uno se entenderá que la empresa puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo, pero si es inferior a uno la capacidad de pago por parte de la organización es deficiente.

### **Razón prueba ácida**

**Maguiño (2013)**, mide la capacidad de una empresa para cubrir las deudas a corto plazo con los activos circulantes en mayor liquidez.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios} - \text{gastos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo no corriente}}$$

Se interpreta que por cada unidad monetaria de deuda se tiene “X” unidades monetaria para cubrir la obligación.

#### **2.2.2.5.1 Liquidez**

Según Bernstein (1999, pág. 551) la liquidez es la facilidad y recuperación de cuentas por cobrar. La falta de gestión de esta, genera dificultades financieras. En principio, puede definir la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

En pocas palabras, la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar la empresa, en donde la tesorería o caja es considerada el componente más líquido respecto a los demás activos, este componente interviene tanto en el ciclo de explotación, y su conversión va dirigida para todo tipo de activos, compra de existencias y estas luego pasan a ser cuentas por cobrar por el proceso de ventas.

Por ende, se puede tomar como liquidez una manera de medir si un activo es realizable a corto plazo.

### **2.2.2.5.2 *Financiamiento***

Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para un fin particular ya sea cancelación de deudas o servicios, para adquirir servicios, activos o para financiar un proyecto de inversión.

Según Gitman (1996), designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico. Generalmente este tipo de recursos financieros son sumas de dinero provenientes tanto de los recursos que genera la misma organización como provenientes de terceros o entidades bancarias. En el caso de las empresas de transporte de carga pesada, la obtención de recursos para financiar un determinado proyecto proviene de ambas fuentes ya mencionadas, recursos de la misma organización y recursos de terceros.

Una de las principales características que presenta el financiamiento con terceros está dada por la tasa de interés, que viene a ser el precio del dinero en el mercado financiero. Claramente se deslumbra el valor de dinero en el tiempo, este interés representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la suma de dinero en un determinado tiempo. Otra característica de importancia es el plazo para la cancelación de financiamiento y las garantías que sirven como aval de acuerdo a los requerimientos para acceder al crédito.

El financiamiento se puede dividir en dos tipos de fuentes:

- **Fuente de financiamiento a corto plazo:**

Las fuentes de financiamiento a corto plazo están constituidas por aquellos pasivos que tiene como fin liquidarse durante un periodo menor a un año. Este financiamiento se utiliza para necesidades de fondos estacionales y temporales. Así como brindar flexibilidad en un periodo de incertidumbre (Van Horne, 1993:508).

Entre las fuentes de financiamiento se tienen pasivos acumulados, Estos son a corto plazo, que por lo general son recurrentes, disminuyen y aumentan de manera rápida, a medida que se expanden las operaciones de una empresa y es una fuente de financiamiento

sin garantía. Este tipo de financiamiento es gratuito en el sentido de que no se paga ningún interés explícito sobre los fondos que se obtienen a través de los pasivos acumulados (Weston y Brigham, 1996).

De igual manera, podemos agregar que las fuentes de financiamiento a corto plazo son originadas normalmente por operaciones necesarias para el funcionamiento tales como la materia prima o suministros en el caso de prestación de servicios de una determinada empresa, siendo los proveedores encargados de brindar y aplicar determinadas formas para otorgar a crédito lo que produce o brinda.

- **Fuentes de financiamiento a largo plazo:**

Para Gitman (2003) es el financiamiento con un vencimiento inicial de un año o más. La deuda a plazo, las utilidades retenidas, los instrumentos financieros bursátiles y los arrendamientos financieros, representan financiamiento a largo plazo, para las empresas que buscan financiar operaciones.

En este sentido, la deuda a plazo denominada consolidada según Brealey y Myers (1993:381) se define como la deuda que se debe reembolsar un plazo superior a un año desde el momento de la emisión. Por lo general estas obligaciones son garantizadas por hipotecas de equipo o plantas, mientras que las obligaciones no garantizadas son obligaciones simples a largo plazo.

#### ***2.2.2.5.3 Inversiones – Capital de Trabajo***

Según Alexander, Sharpe y Bailey (2003) definen en su sentido más amplio como: “Sacrificar dinero actual por dinero futuro”, por lo general entran en juego dos atributos diferentes – tiempo y riesgo. Este concepto no está fuera de la realidad ya que la finalidad de la inversión es sacrificar una opción por otra que por lo general es más rentable, a este punto también se le llama “costo de oportunidad”, cuando estás dejando de ganar para optar por una decisión de inversión y no por la otra.

Según Sabaté (2001) apunta que la inversión consiste en una aplicación de recursos

financieros a la ampliación, creación, renovación o mejora en las operaciones de la empresa. Sin duda, es una definición clara y concisa que expresa la finalidad de la inversión desde el punto de vista para ampliar y generar mayor riqueza.

Peumans (2007) define, que es el desembolso de recursos por parte de la empresa para adquirir maquinarias o inmuebles, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir con su objetivo social.

Sin embargo, si hay algo que rescatar como definición principal o central es que las inversiones consisten en un proceso donde el sujeto decide vincular recursos financieros líquidos a cambio de expectativa de obtener unos beneficios también líquidos, a lo largo de un plazo de tiempo denominado vida útil u horizonte temporal del proyecto.

De acuerdo a esto podemos definir tipos de inversiones como:

a) Según la finalidad de inversión

- Inversión de renovación o reemplazo: Consiste en sustituir un equipo productivo antiguo u obsoleto por otro nuevo, conteniendo así la misma producción de antes, pero reduciendo costos.
- Inversión de expansión: Tiene como objetivo mejorar la capacidad productiva de la empresa para poder atender una mayor demanda.
- Inversión en línea de productos: Es aquella que atiende a mejorar las características de los productos actuales, o bien, introducir nuevos productos al mercado.
- Inversión estratégica: Para reducir en la medida de lo posible el riesgo que soporta la empresa debido al progreso técnico y a la competencia.

b) **Según la relación entre un conjunto de inversiones**

- Inversiones complementarias: Dos o más inversiones se denomina así cuando la realización de unas de ellas facilita de alguna manera la realización.
- Inversiones Sustantivas: Dos o más inversiones se denominan sustantivas cuando la



realización de una de ellas dificulta de un modo u otro la realización de las restantes.

- Inversiones independientes: Dos o más inversiones se dicen independientes cuando la realización de una cualquiera de ellas no condiciona ni positiva ni negativamente la realización de las restantes.

**c) Según el periodo de permanencia**

- Inversiones a corto plazo: generalmente es inferior al año.
- Inversiones a largo plazo: inversión superior al año.

**d) Según el signo de flujos netos de caja**

- Inversión simple: Cuando todos los flujos netos de caja presentan signo positivo, a excepción del desembolso inicial que siempre es negativo.
- Inversión no simple: Cuando al menos un flujo neto de caja presenta signo negativo.

Gallagher & Andrew (2001), define que el capital de trabajo se refiere a los activos circulantes de la firma. El término “circulante” se refiere a los activos que la compañía espera convertir en efectivo mediante la venden de sus inventarios o prestación de servicios; y cobro de las cuentas pendientes de cobro.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Acreeedor**

Parte de una transacción a crédito que vende bienes o servicios a cambio de una cuenta por cobrar (Horngren, Harrison & Smith, 2003).

**Activo**

Recursos que controla la empresa como resultado de sucesos pasados, previéndose que los beneficios económicos futuros de ese recurso fluyan a la empresa. (Flores, 2008).

**Crédito**

Posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio

de una promesa de pago realizada en el futuro. (Brachfield, 2009).

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son aquellos dineros que se adeudan a una entidad o a una persona física y que pueden estar o no relacionados directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo o por intervención de terceras personas.

### **Estrategia**

Conjunto de actividades preestablecidas que permitirán a una empresa alcanzar la visión de futuro y previamente, entendido esta sus metas y objetivos. (Rojas, 2008).

### **Estrategia de cobro**

Las estrategias de cobro son acciones que realiza una determinada organización con el fin de convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

### **Gestión**

Es la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles. (Flores, 2008).

### **Gestión de cobranza**

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

### **Políticas de cobranzas**

Son lineamientos que la empresa utiliza con el fin de establecer un adecuado control de procedimientos tanto en la aprobación y cobro de créditos otorgados.

### **Ratios financieros**

Son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las organizaciones. Teniendo en cuenta la importancia de los índices, porcentajes que nos brindas los ratios financieros, estos

constituyen una forma sistemática de examinar, desde un punto de vista financiero, la empresa y su funcionamiento.

### **Rotación de cuentas por cobrar**

Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. El resultado genera un índice que determina el número de veces que el saldo de los clientes se ha recuperado en el año.

## **2.4 Hipótesis y variables de la investigación**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces mejorara la liquidez de la empresa Corporación Koper SAC, periodo 2018.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

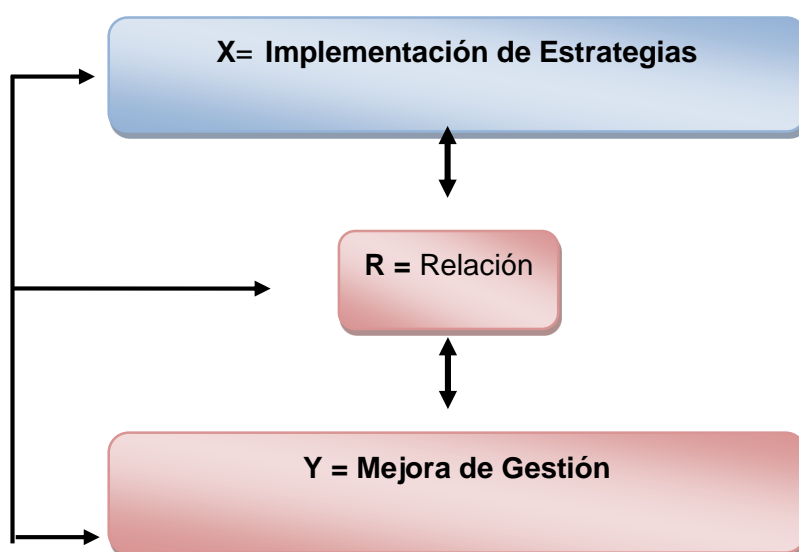
- a. Estableciendo normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costeo financiero, entonces la empresa Corporación Koper SAC tendrá liquidez.
- b. Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces existe beneficio financiero en la empresa Corporación Koper SAC
- c. Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales, entonces, incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación Koper SAC.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Diseño metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es transaccional correlacional.



*Figura 1: Relación de las variables de investigación*

Fuente: Elaboración propia

Ox r Oy

Dónde:

O = Observación.

X = Implementación de Estrategias

y = Mejora de Gestión de la Empresa Corporación koper SAC

r = Relación de variables.

### 3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a la naturaleza de estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “investigación aplicada”.

### 3.1.2 Estrategias de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se usará la distribución Chi Cuadrada, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística Chi cuadrada es la más adecuada porque las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, ésta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a. Formulación de la hipótesis nula (Ho).
- b. Formulación de la hipótesis alterna. (Ha)
- c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ), es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, siendo verdadera, su variación es  $5\% \leq \alpha \leq 10\%$
- d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde :**

**oi** = Valor observado en las encuestas

**ei** = Valor esperado calculado en base a los valores observados

$X_c^2$  = Valor del estadístico con datos de la muestra que se trabajan

$X_{r(kn)}^2$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad.

Para la toma de decisiones, se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla o el resultado del software estadístico.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población que conforma el presente estudio de investigación asciende a 60 trabajadores de la empresa Agrícola Hoja Redonda, comprende contadores, abogados, economistas, jefes de finanzas, entre hombres y mujeres de las, tal como se indica en la tabla 01:

Tabla 1

#### *Distribución de la población*

Áreas	Población (N)
Total	24
Contabilidad	4
Asistente Contable	3
Crédito y Cobranza	8
Cuentas por pagar	6
Encargados de Nómina	3

*Fuente:* RRHH Empresa Empresa Corporación koper SAC

Elaboración: propia

### 3.2.2 Muestra

Para diseñar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas la que se detalla a continuación.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{\epsilon^2 * (n - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 90% de confianza, equivale a un valor de 1.64.

- P : Proporción de hombres que laboran en la empresa Corporación koper SAC, para el caso del problema es  $p=0.6$
- Q : Proporción de mujeres que laboran en la empresa Corporación koper SAC, para el caso del problema es  $q=0.4$
- $\epsilon$  : Margen de error 8%
- N : Población conformada por 24 personas
- n : Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 90% y 8% como margen de error, reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.6 * .04 * 24}{(0.08^2 * 24) + (1.96^2 * 0.6 * 0.4)}$$

Donde  $n = 18$

Por lo tanto, el tamaño de muestra para realizar las encuestas en la empresa Agrícola Hoja Redonda. Con dicho valor se determina el factor de distribución maestral ( $fdm = \frac{n}{N} = \frac{18}{22}$ ), siendo el  $fdm = 0.81$

Para efectos del trabajo de campo se ha tomado este cuadro N° 2 proporcionalmente a la muestra.

Tabla 2

*Cuadro de distribución de la muestra.*

Áreas	Muestra (n)
Total	18
Contabilidad	3
Asistente Contable	2
Crédito y Cobranza	6
Cuentas por pagar	5
Encargados de Nómina	2

Fuente: RRHH Empresa Corporación koper SAC

Elaboración: propia

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1 Resultado de la encuesta**

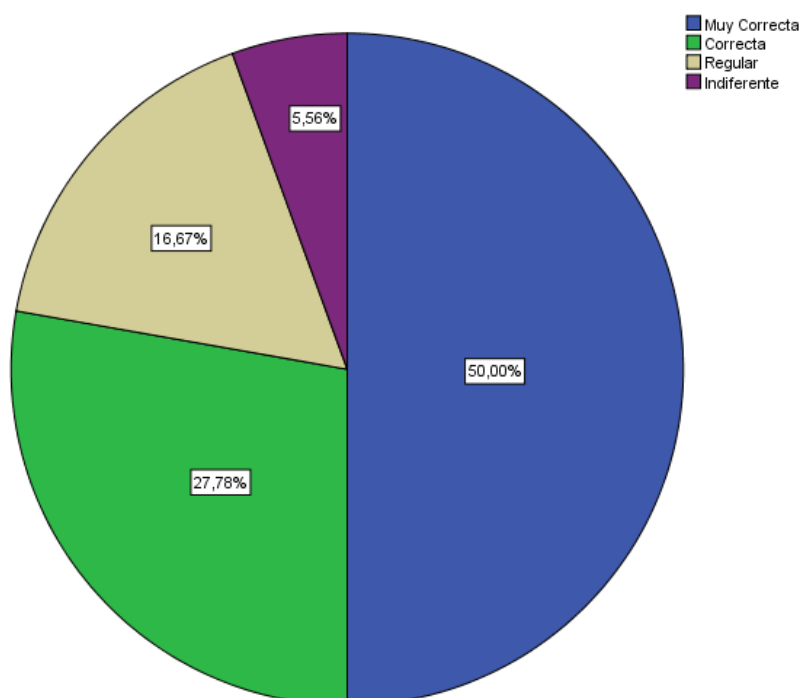
A continuación, se presenta los resultados del procesamiento estadístico del trabajo de campo realizado y comprende básicamente las tablas estadísticas que corresponde a la estadística descriptiva y estadística inferencial para el contraste de las hipótesis formuladas mediante la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado, cabe indicar que el procesamiento se ha realizado en el software estadístico SPSS versión 23.



Tabla 3

*¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Correcta	9	50,0	50,0	50,0
	Correcta	5	27,8	27,8	77,8
	Regular	3	16,7	16,7	94,4
	Indiferente	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 2. ¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar?*

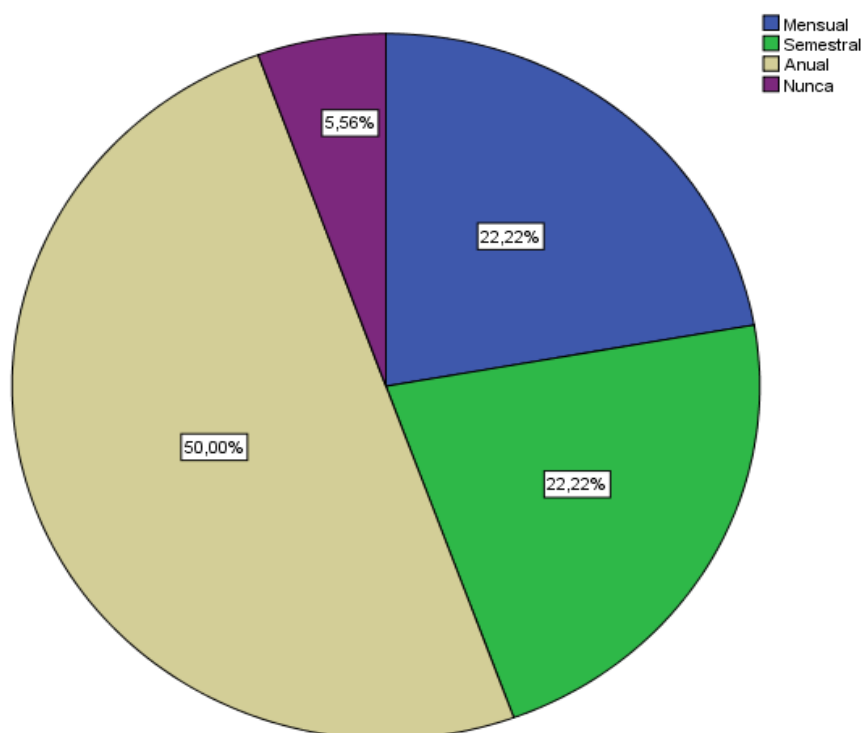
### **Interpretación**

Referente a la pregunta formulada, si considera que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar, apreciando la tabla se tiene que el 50% de los encuestados precisó que es una medida muy correcta, el 27.80% correcta y el 16.70% señaló que es una medida regular y el 5.6% se mostró indiferente.

Tabla 4

*¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos de su área?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	4	22,2	22,2
	Semestral	4	22,2	44,4
	Anual	9	50,0	94,4
	Nunca	1	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0



*Figura 3. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos de su área?*

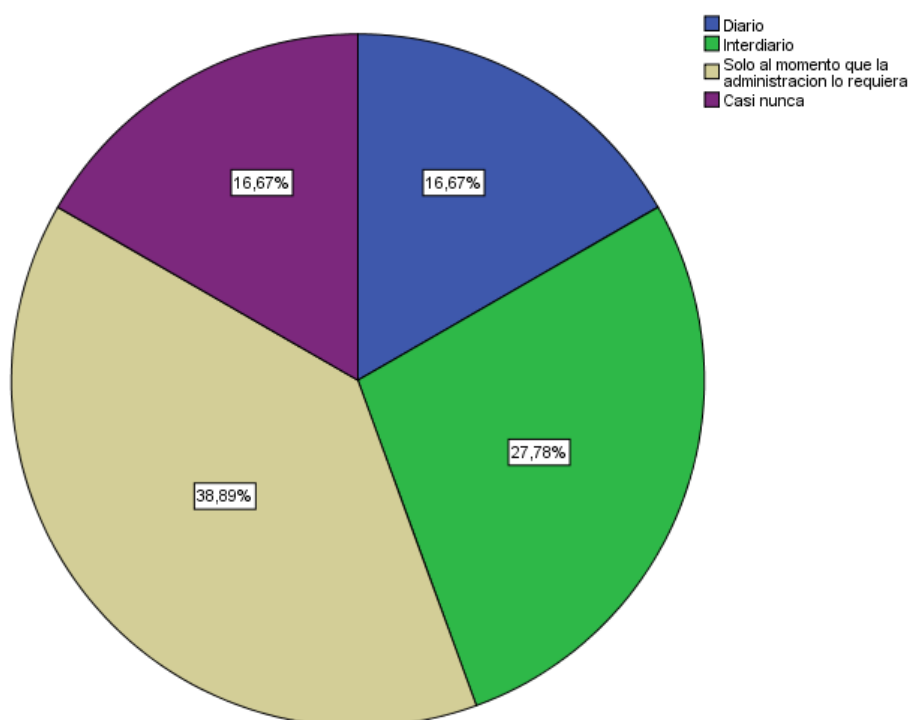
### **Interpretación**

En relación a la pregunta frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos del área de la empresa, se tiene que el 22.2% de los encuestados precisó que debe ser mensual, el 22.2% señaló que el periodo debe ser semestral y el 50,0% señaló que debe ser anual.

Tabla 5

*¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	3	16,7	16,7	16,7
	Interdiario	5	27,8	27,8	44,4
	Solo al momento que la administración lo requiera	7	38,9	38,9	83,3
	Casi nunca	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 4. ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar?*

### **Interpretación**

En relación a la pregunta formulada líneas arriba se tiene que el 16.70% de los encuestados precisó que debe ser diario, el 27.8%% señaló que el periodo debe ser diario y el 38.9 % señaló cuando la administración lo requiera y el 16.7% mencionó que casi nunca.

Tabla 6

¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Seguimiento de la cobranza	1	5,6	5,6	5,6
	Registro oportuno y revisión independiente de las operaciones	7	38,9	38,9	44,4
	Control de fechas de cobro	9	50,0	50,0	94,4
	Ninguna de las anteriores	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

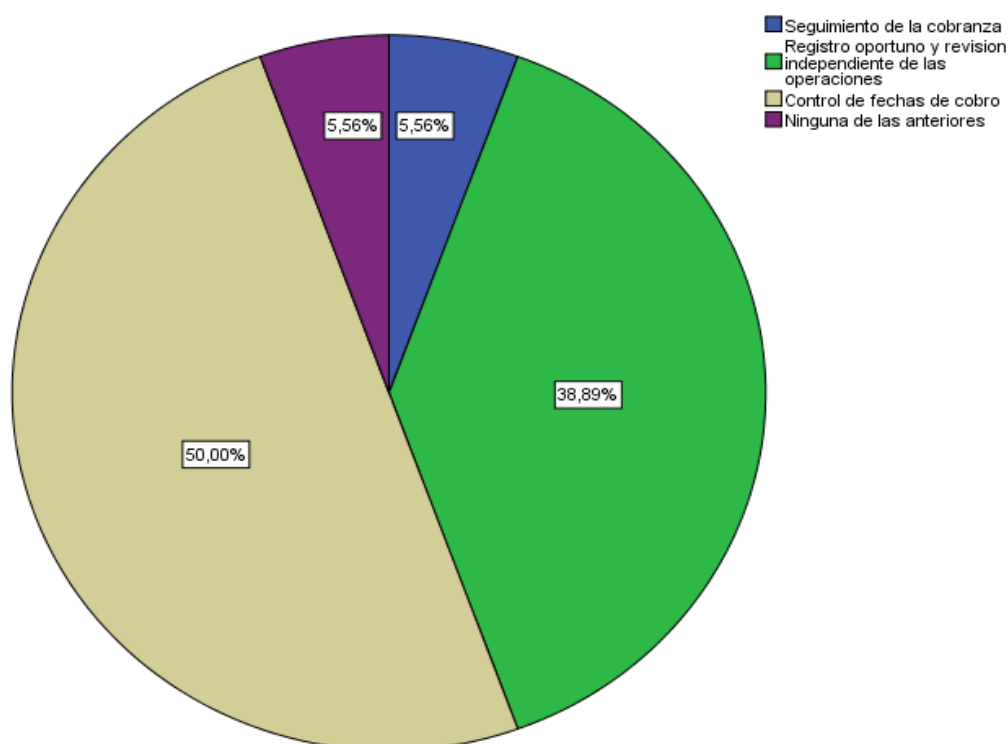


Figura 5. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?

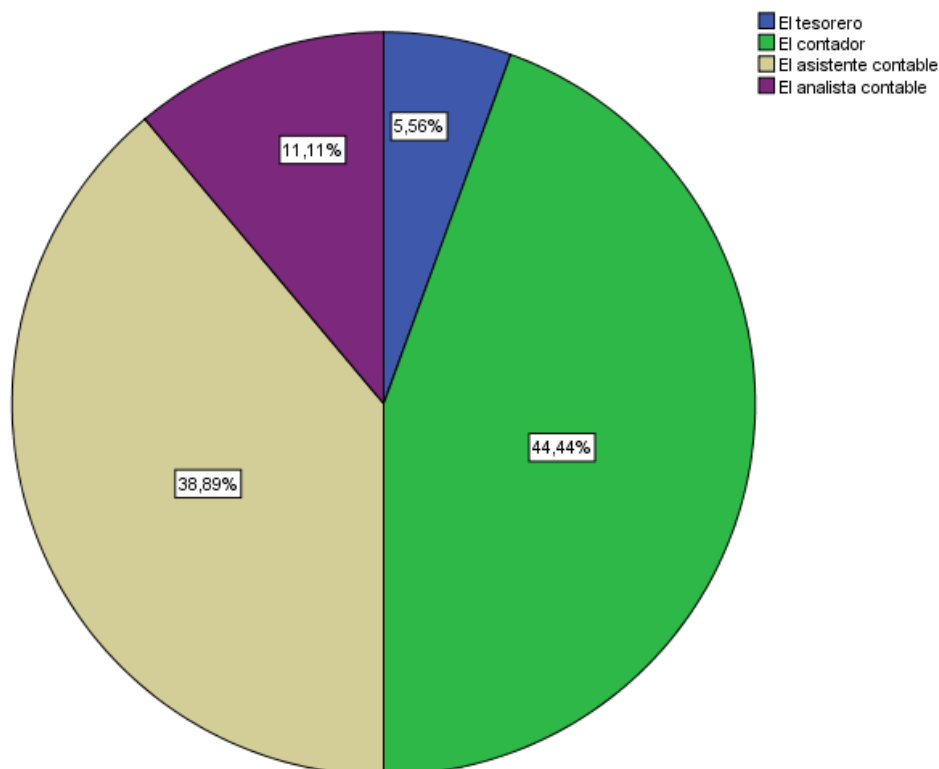
### Interpretación

En relación a la pregunta formulada se tiene que el 50.0% de los encuestados precisó la alternativa control de fechas de cobro, el 38.9% señaló que debe ser registro oportuno y revisión independiente de las operaciones, el 5.6% de los encuestados indicó la alternativa Seguimiento de la cobranza y el 5.6 % señaló la alternativa ninguna de las anteriores.

Tabla 7

*¿Quién de las siguientes personas realiza la función de registro contable?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El tesorero	1	5,6	5,6	5,6
	El contador	8	44,4	44,4	50,0
	El asistente contable	7	38,9	38,9	88,9
	El analista contable	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 6. ¿Quién de las siguientes personas realiza la función de registro contable?*

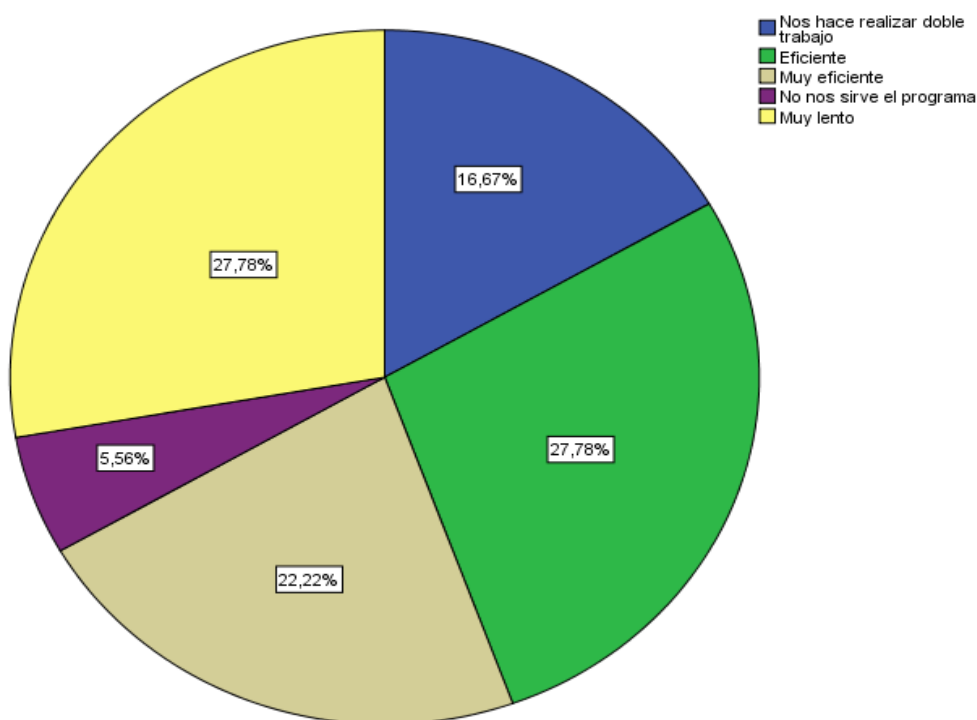
### **Interpretación**

En relación a la pregunta sobre quién realiza la función de registro contable, observando la tabla se tiene que el 44.0% de los encuestados precisó que es el contador, el 38.9% señaló que debe ser el asistente contable, el 11.1% de los encuestados indicó el analista contable y el 5.6% indico que debe ser el tesorero.

Tabla 8

*¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nos hace realizar doble trabajo	3	16,7	16,7	16,7
	Eficiente	5	27,8	27,8	44,4
	Muy eficiente	4	22,2	22,2	66,7
	No nos sirve el programa	1	5,6	5,6	72,2
	Muy lento	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 7. ¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?*

### **Interpretación**

Referente a la pregunta si considera que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez, la tabla se tiene que el 16.70% de los encuestados precisó que hace doble trabajo, el 27.80% señaló que es eficiente, el 22.2% de los encuestados indicó que es muy eficiente, el 5.6% indico que no es útil y el 27.80% precisa que es muy lento.

Tabla 9

¿Del siguiente listado marque los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario de control y seguimiento	2	11,1	11,1	11,1
	Balances, diario y plan contable	5	27,8	27,8	38,9
	Programación de cobros	7	38,9	38,9	77,8
	Reportes de los clientes pendientes por cobrar	1	5,6	5,6	83,3
	Solo plan contable	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

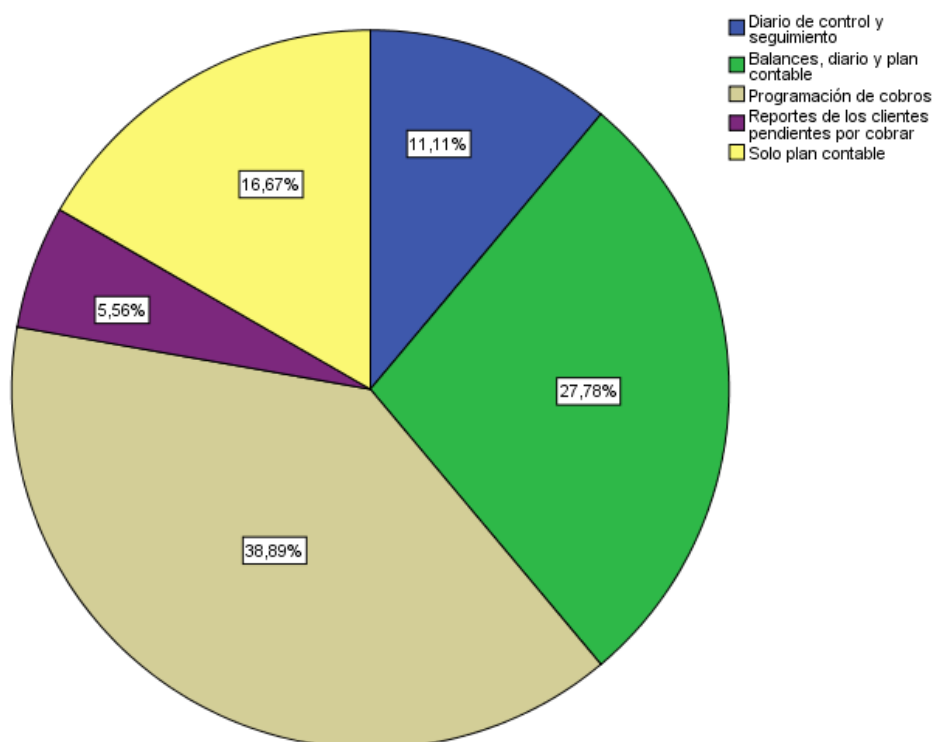


Figura 8. ¿Del siguiente listado marque los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente?

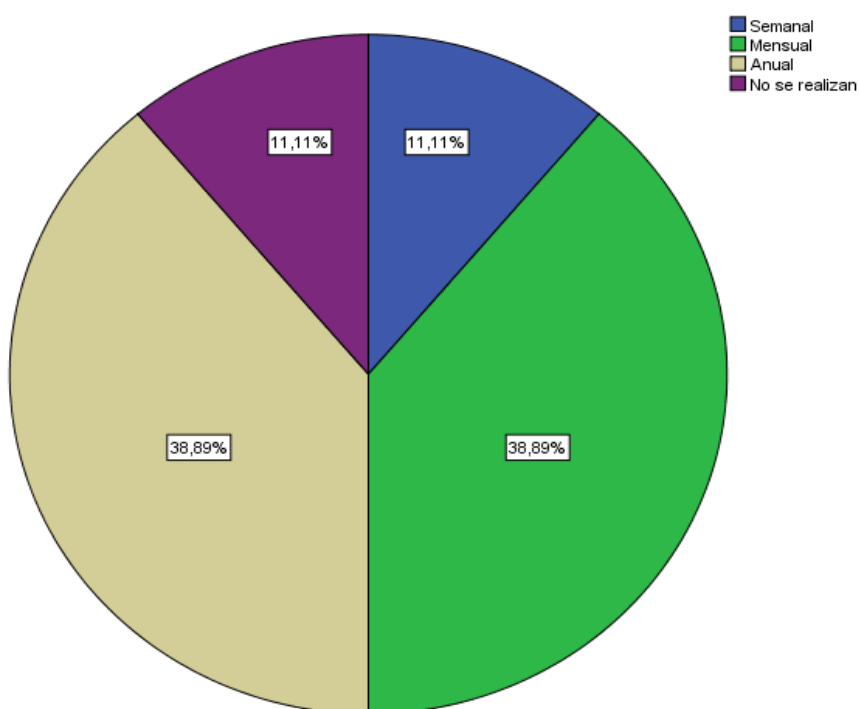
### Interpretación

Referente al listado de los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente, la tabla indica que el 11.10% de los encuestados precisó que debe ser el diario de control y seguimiento, el 27.80% señaló que Balances, diario y plan contable, el 38.80% de los encuestados indicó la Programación de cobros, el 5.6% indicó que Reportes de los clientes pendientes por cobrar y el 16.70% precisa que solo plan contable.

Tabla 10

*¿Con qué frecuencia se monitorean las cobranzas realizadas durante un ejercicio contable?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Semanal	2	11,1	11,1	11,1
	Mensual	7	38,9	38,9	50,0
	Anual	7	38,9	38,9	88,9
	No se realizan	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 9. ¿Con qué frecuencia se monitorean las cobranzas realizadas durante un ejercicio contable?*

### **Interpretación**

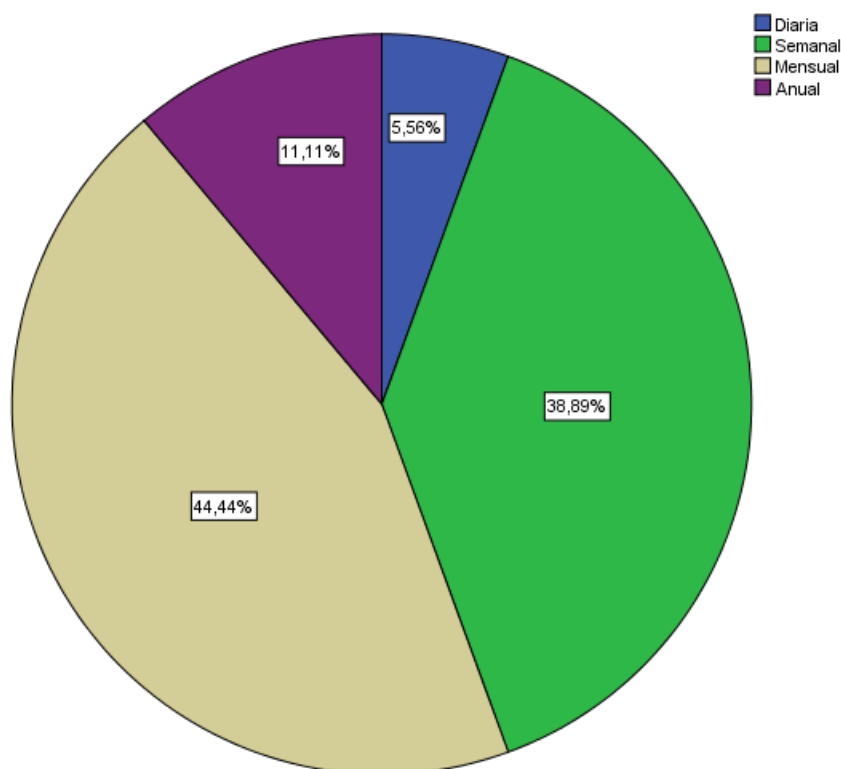
Referente a la pregunta con qué frecuencia se monitorean las cobranzas realizadas durante un ejercicio contable, la tabla indica que el 11.10% de los encuestados precisó que debe ser semanal y no se realizan, y en el mismo porcentaje el 38.89% precisaron mensual y anual.



Tabla 11

*¿Con que frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	1	5,6	5,6
	Semanal	7	38,9	44,4
	Mensual	8	44,4	88,9
	Anual	2	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0



*Figura 10. ¿Con que frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar*

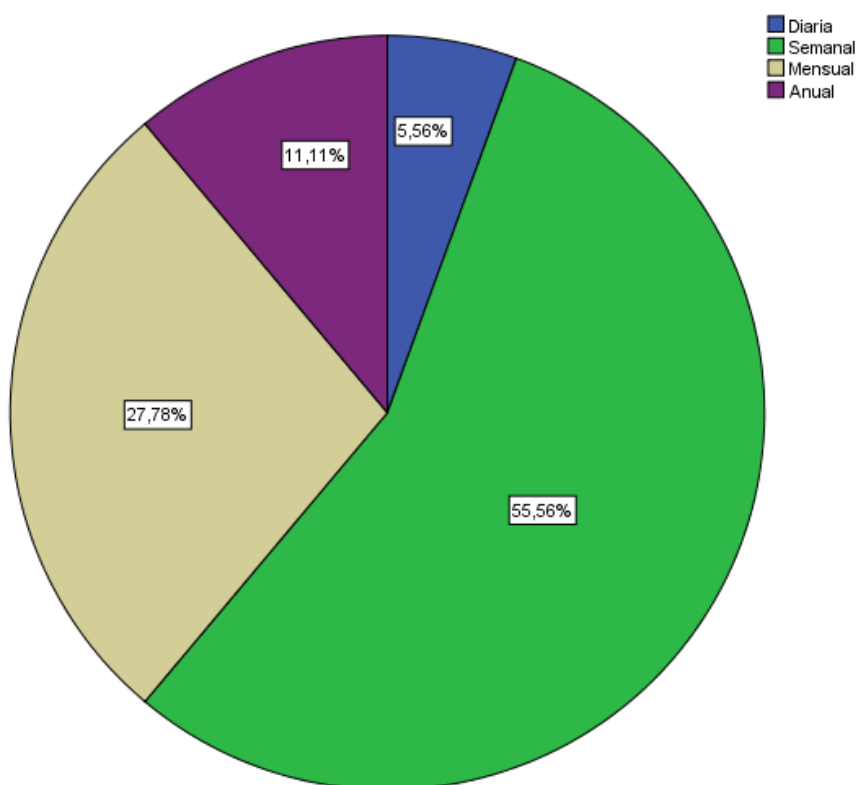
### **Interpretación**

En relación a la pregunta con qué frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar, la tabla indica que el 44.40% de los encuestados precisó que debe ser mensual, el 38.90% señaló que debe ser semanal, el 11.10% de los encuestados indicó la Programación de cobros, el 5.6% indico que debe ser diario.

Tabla 12

*¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las funciones en su área de la empresa para analizar su liquidez?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	1	5,6	5,6
	Semanal	10	55,6	61,1
	Mensual	5	27,8	88,9
	Anual	2	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0



*Figura 11. ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las funciones en su área de la empresa para analizar su liquidez?*

### **Interpretación**

Referente a la pregunta con qué frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar de la empresa para analizar su liquidez?, la tabla indica que el 44.40% de los encuestados precisó que debe ser mensual, el 38.90% señaló que debe ser semanal, el 11.11% de los encuestados indicó la Programación de cobros, el 5.6% indico que debe ser diario.

Tabla 13

¿Con qué frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	1	5,6	5,6
	Semanal	5	27,8	33,3
	Mensual	8	44,4	77,8
	Anual	4	22,2	100,0
	Total	18	100,0	

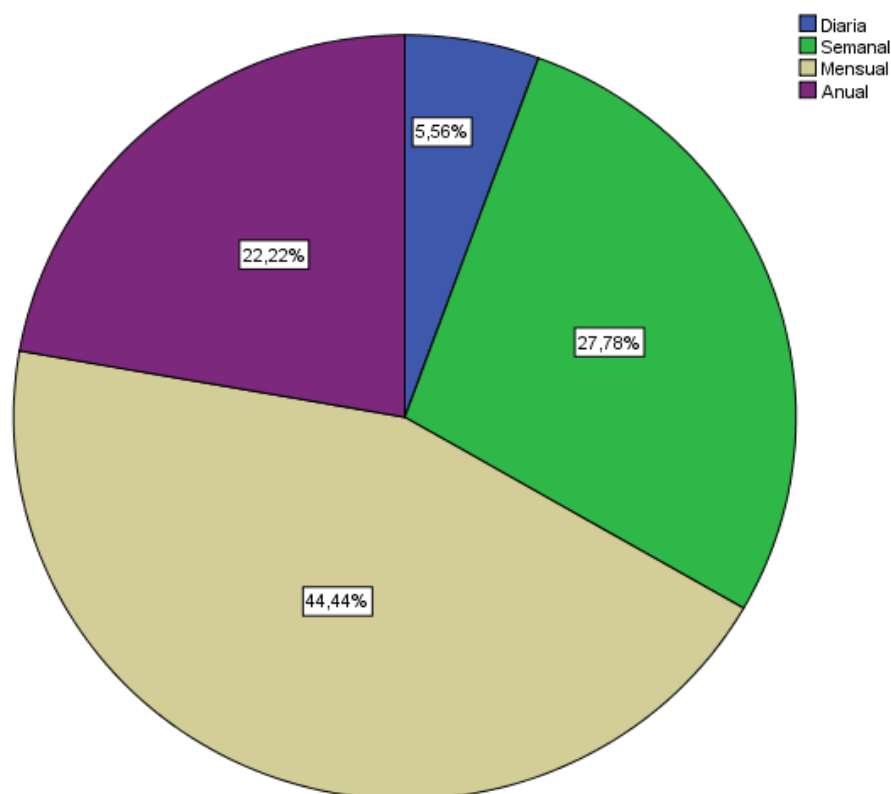


Figura 12. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja?

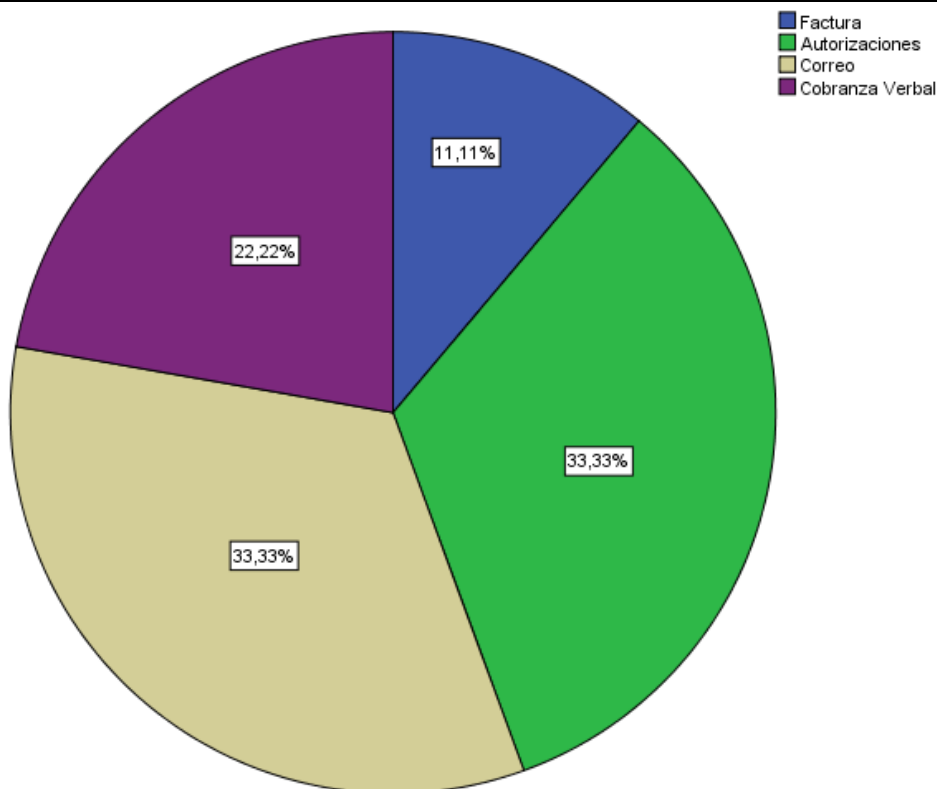
### Interpretación

Referente a la pregunta con qué frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja, la tabla indica que el 44.40% de los encuestados precisó que debe ser mensual, el 27.80% señaló que debe ser semanal, el 22.22% de los encuestados indicó que debe ser anual, y el 5.6% indico que debe ser diario.

Tabla 14

*Mencione cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Factura	2	11,1	11,1	11,1
	Autorizaciones	6	33,3	33,3	44,4
	Correo	6	33,3	33,3	77,8
	Cobranza Verbal	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 13. Mencione cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza.*

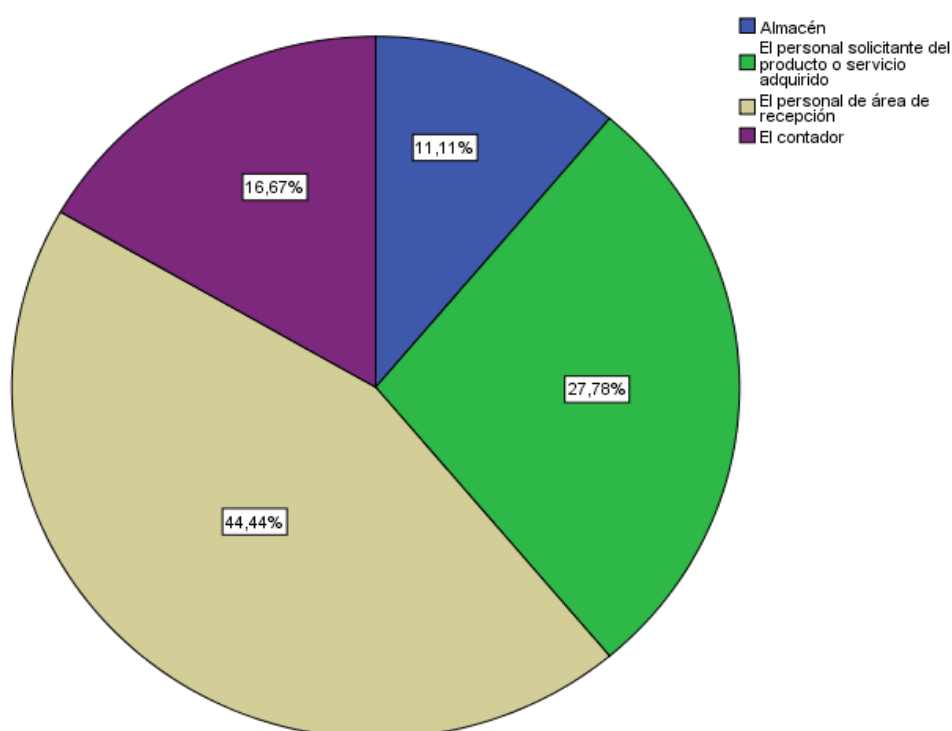
### **Interpretación**

En relación a la pregunta que deben mencionar sobre cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza la tabla indica que el 33.3% de los encuestados precisó que debe ser por correo y autorizaciones, el 22.20% señaló que, mediante cobranza verbal, el 11.1% de los encuestados indicó que debe mediante factura.

Tabla 15

*¿De las siguientes personas quien o quienes se encargan de realizar un informe de recepción de los activos adquiridos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Almacén	2	11,1	11,1	11,1
	El personal solicitante del producto o servicio adquirido	5	27,8	27,8	38,9
	El personal de área de recepción	8	44,4	44,4	83,3
	El contador	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 14. ¿De las siguientes personas quien o quienes se encargan de realizar un informe de recepción de los activos adquiridos?*

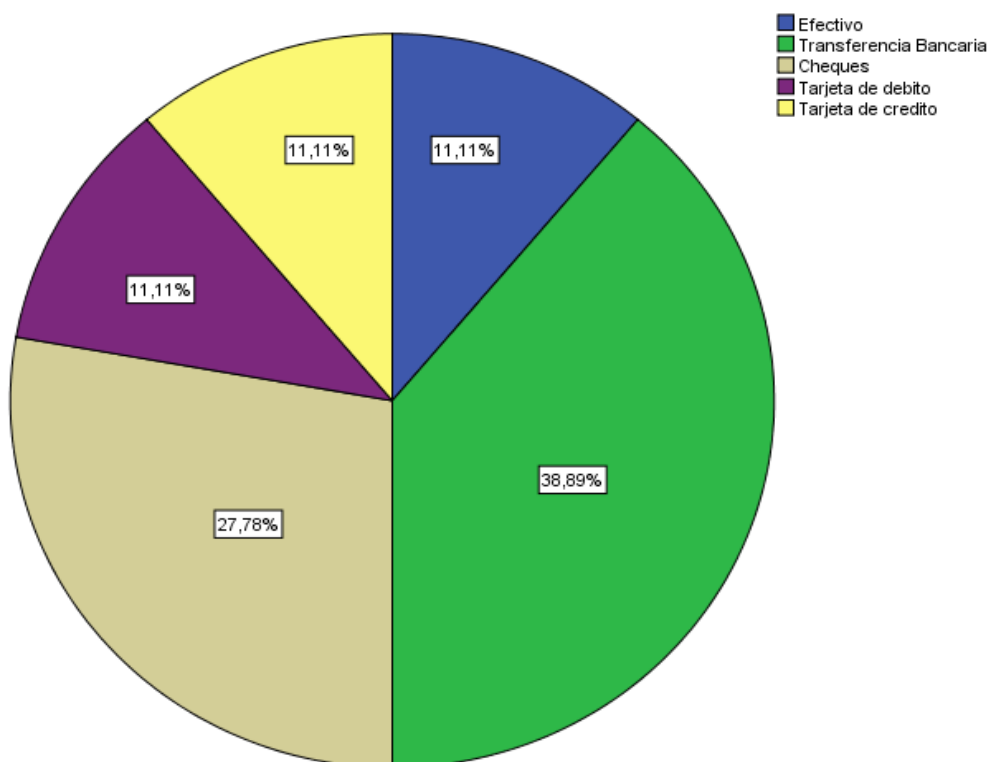
### **Interpretación**

En relación a la pregunta formulada quien o quienes se encargan de realizar un informe de recepción de los activos adquiridos la tabla indica que el 44.4% de los encuestados precisó que debe ser el personal de área de recepción, el 27.8% señaló que debe ser el personal solicitante del producto o servicio adquirido, el 16,7% de los encuestados indicó que debe ser el contador y el 11,1% debe ser el almacenero.

Tabla 16

*Del siguiente listado, mencione cuales de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Efectivo	2	11,1	11,1	11,1
	Transferencia Bancaria	7	38,9	38,9	50,0
	Cheques	5	27,8	27,8	77,8
	Tarjeta de debito	2	11,1	11,1	88,9
	Tarjeta de crédito	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 15. Del siguiente listado, mencione cuales de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente.*

### **Interpretación**

En relación a la pregunta formulada sobre cuáles de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente la tabla indica que el 38.90% de los encuestados precisó que debe ser mediante transferencia bancaria, el 27.8% señaló que debe ser mediante cheques, y un grupo conforman el 11,1% de los encuestados indicó que debe ser mediante efectivo, tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

Tabla 17

¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	3	16,7	16,7
	Semanal	4	22,2	38,9
	Mensual	6	33,3	72,2
	Semestral	5	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0

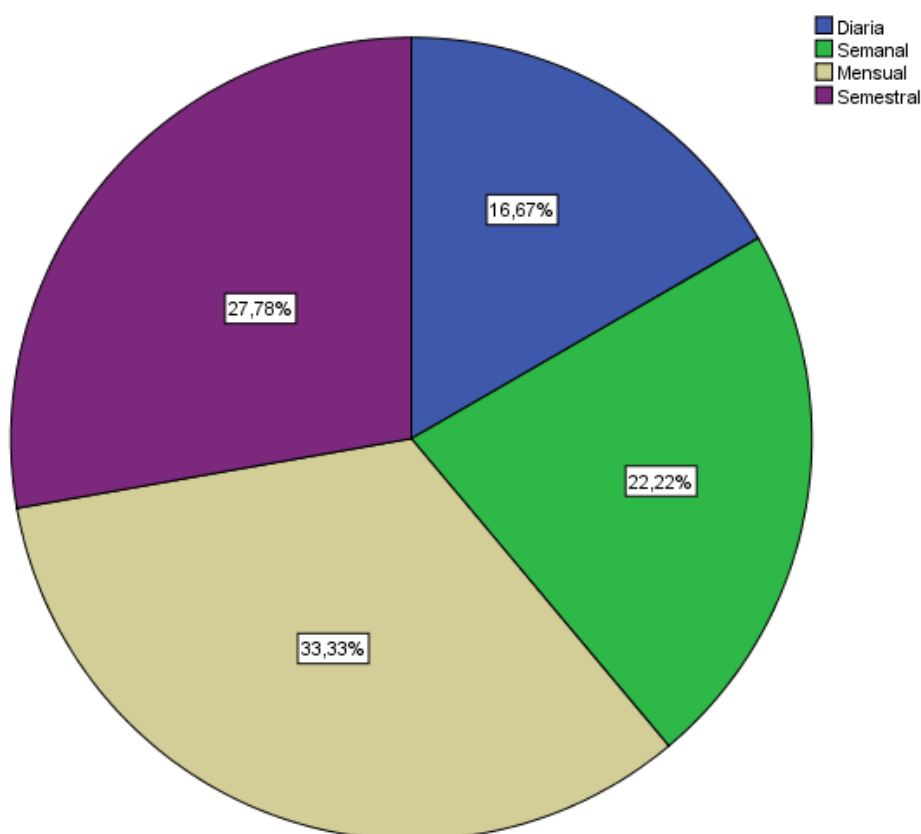


Figura 16. ¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros?

### Interpretación

Sobre la pregunta con qué frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros, la tabla indica que el 33,3% de los encuestados precisó que debe ser en forma mensual, el 27,8% señaló que debe ser Semestral, el 22,2% de los encuestados indicó que debe ser semanal, y el 16,7% manifestaron que debe ser diario.

Tabla 18

Del siguiente listado, ¿qué persona(s) intervienen en la preparación de una conciliación bancaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El gerente Administrativo	2	11,1	11,1	11,1
	El contador	7	38,9	38,9	50,0
	El analista Contable	5	27,8	27,8	77,8
	El tesorero	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

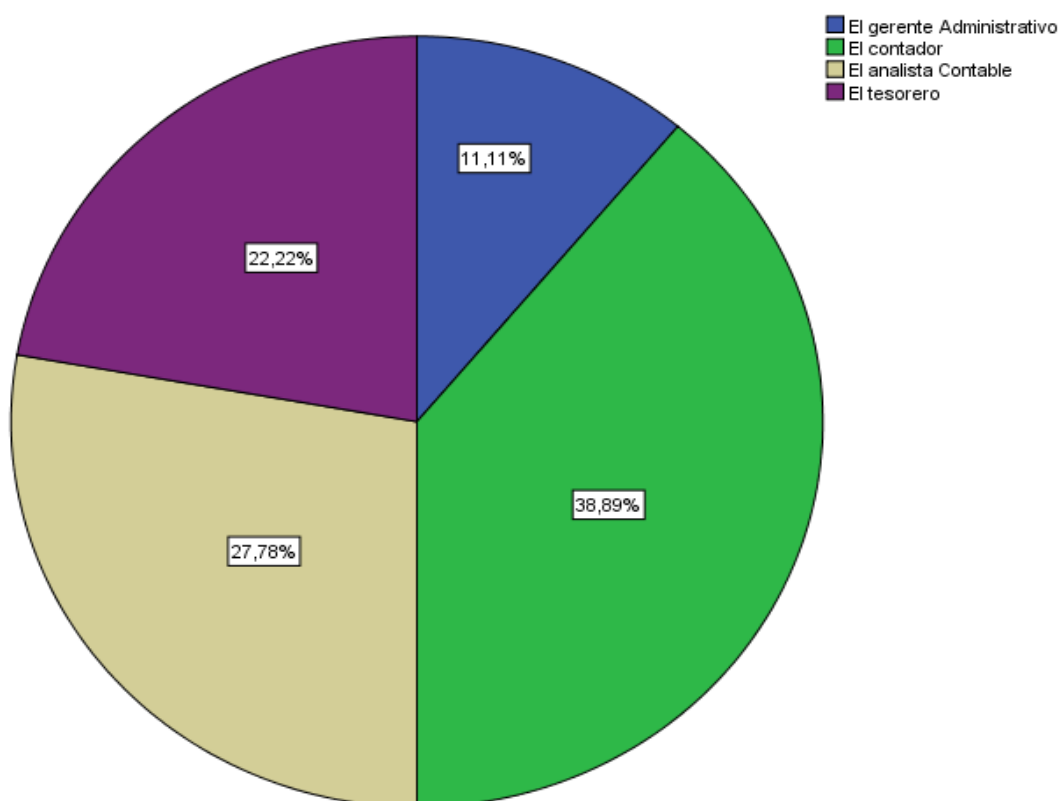


Figura 17. Del siguiente listado, ¿qué persona(s) intervienen en la preparación de una conciliación bancaria?

### Interpretación

En relación a la pregunta sobre las personas que intervienen en la preparación de una conciliación bancaria, la tabla indica que el 38,9% de los encuestados precisó que el contador, el 27,8% señaló que debe ser El analista contable, el 22,2% de los encuestados indicó que debe ser el tesorero.



Tabla 19

*¿Con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Semanal	4	22,2	22,2
	Mensual	7	38,9	61,1
	Semestral	6	33,3	94,4
	Anual	1	5,6	100,0
	Total	18	100,0	

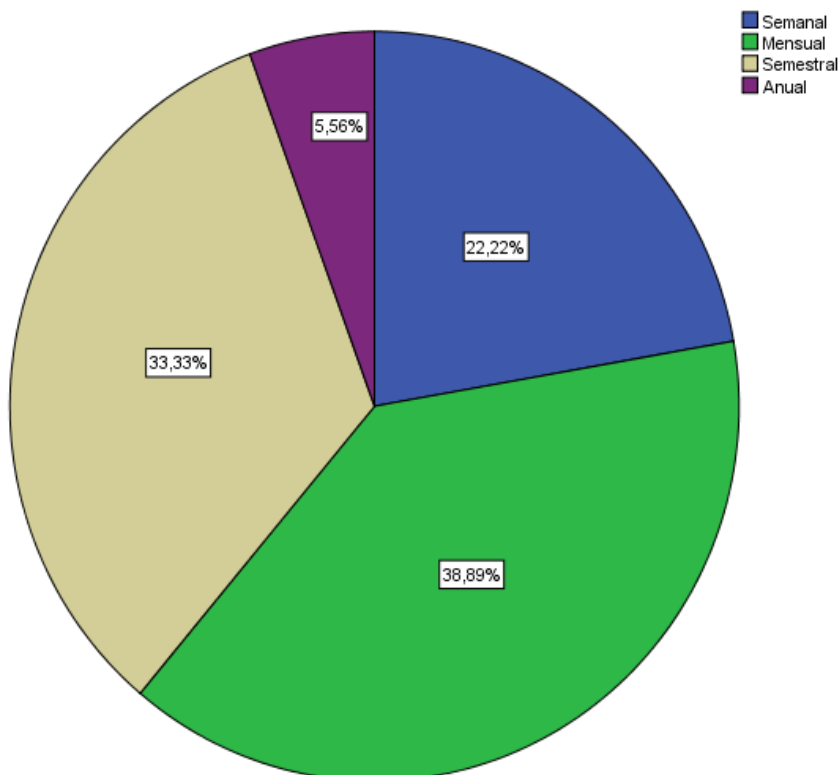


Figura 18. ¿Con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria?

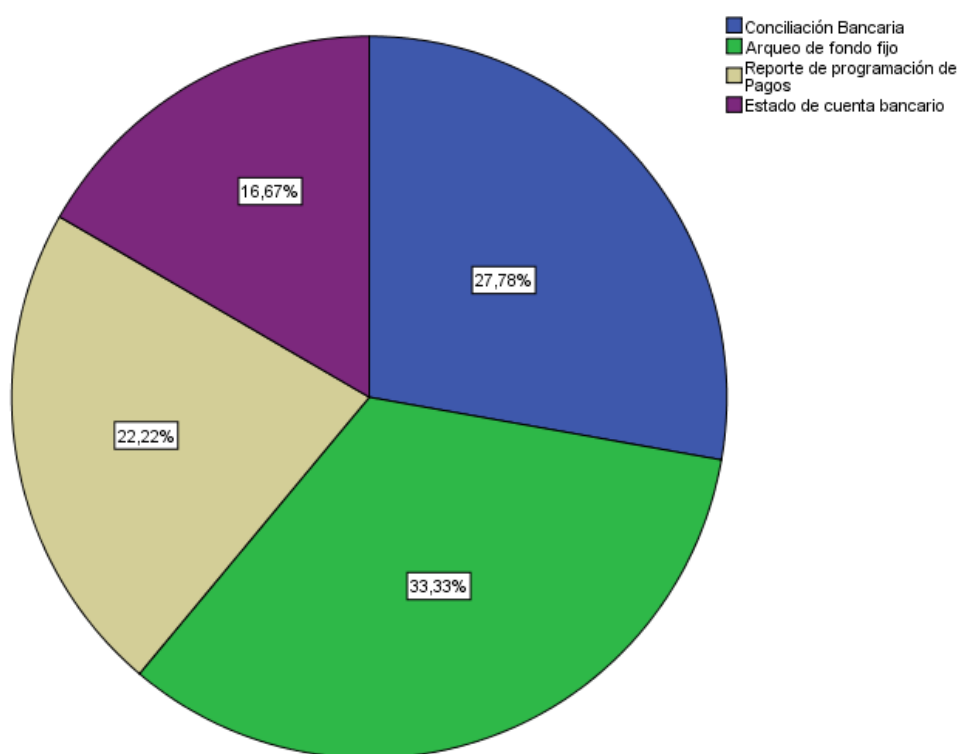
### Interpretación

En relación a la pregunta con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria, la tabla indica que el 38,9% de los encuestados precisó que debe ser en forma mensual, el 33,3% señaló que debe ser Semestral, el 22,2% de los encuestados indicó que debe ser semanal, y el 5,6% debe ser anual.

Tabla 20

*Del siguiente listado ¿Qué controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Conciliación Bancaria	5	27,8	27,8	27,8
	Arqueo de fondo fijo	6	33,3	33,3	61,1
	Reporte de programación de Pagos	4	22,2	22,2	83,3
	Estado de cuenta bancario	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 19. Del siguiente listado ¿Qué controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible?*

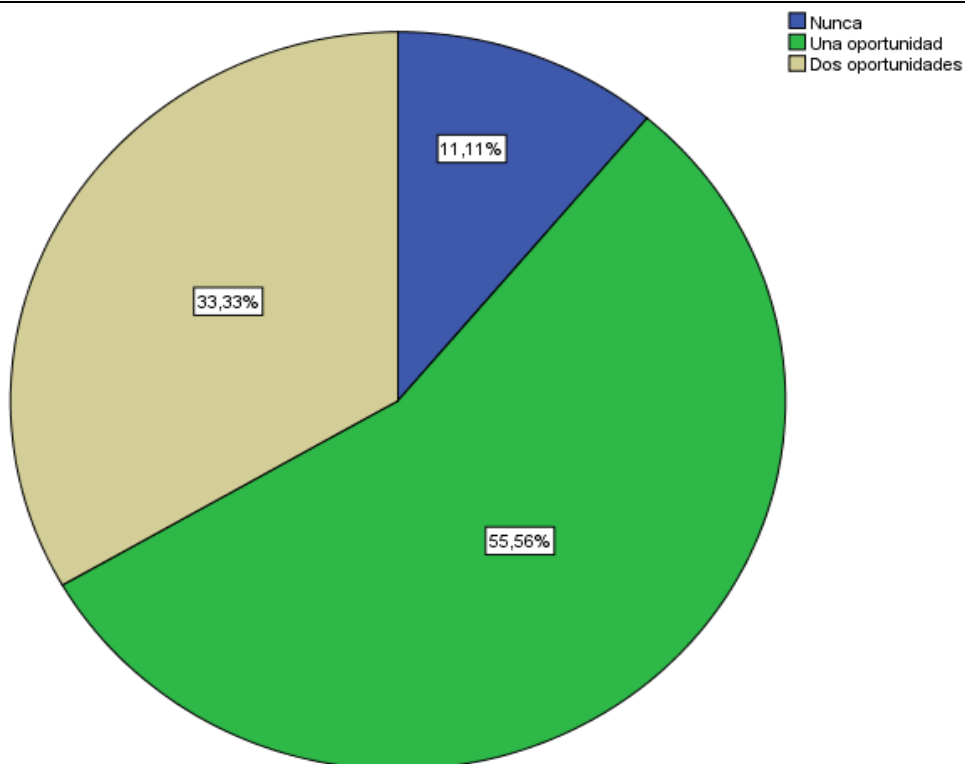
### **Interpretación**

En relación a la pregunta sobre los controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria, la tabla indica que 33,3% de los encuestados precisó que debe ser el Arqueo de fondo fijo 27,8% señaló que debe ser el Conciliación Bancaria, el 22,2% de los encuestados indicó que debe ser Reporte de programación de Pagos, y el 16,7% debe ser el Estado de cuenta bancario.

Tabla 21

*¿Con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	Una oportunidad	10	55,6	55,6	66,7
	Dos oportunidades	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



*Figura 20. ¿Con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses?*

### **Interpretación**

En relación a la pregunta sobre con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses, la tabla indica que el 55,6% de los encuestados precisó que debe ser Una oportunidad, el 33,3% señaló que debe ser el Conciliación Bancaria, el 22,2% de los encuestados indicó que, en Dos oportunidades, y el 11,1% de los encuestados Nunca manifestó que nunca.

Tabla 22

¿Con que frecuencia se realizan los arqueos de caja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	2	11,1	11,1	11,1
	Semanal	10	55,6	55,6	66,7
	Mensual	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

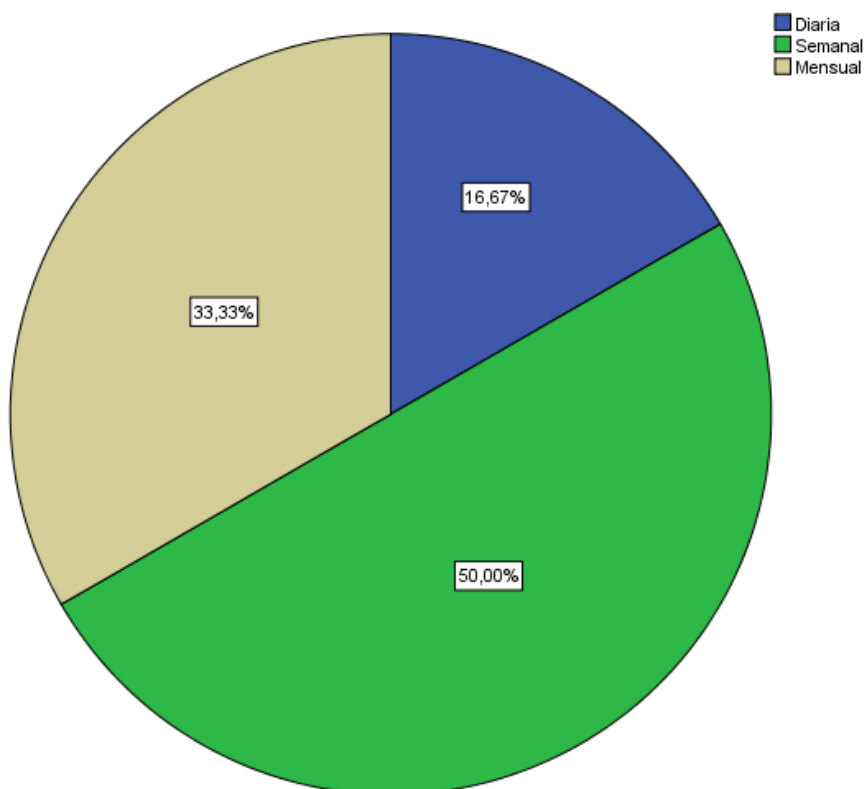


Figura 21. ¿Con que frecuencia se realizan los arqueos de caja?

### Interpretación

En relación a la pregunta sobre con qué frecuencia se realizan los arqueos de caja, la tabla indica que 55,6% de los encuestados precisó que debe ser Semanal, el 33,3% de los encuestados señaló que debe ser Mensual, y el 11,1% de los encuestados indicó que debe ser Diaria.

## 4.2 Contraste de hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis Principal

Si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces mejorará la liquidez de la empresa Corporación KOPER SAC, periodo 2018.

#### a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces **no** mejorará la liquidez de la empresa Corporación KOPER SAC, periodo 2018.

#### b. Formular la hipótesis alternante ( $H_a$ )

Si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces **si** mejorará la liquidez de la empresa Corporación KOPER SAC periodo 2018.

#### c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ).

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2_t$ ), se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X^2_c$  es  $\geq X^2_t$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X^2_t = 21.026$$

**Calcular la prueba estadística** con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde :**

$o_i$  = Valor observado producto de las encuestas

$e_i$  = Valor esperado calculado en base al valor observado.

$X^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra de las personas que han sido encuestadas

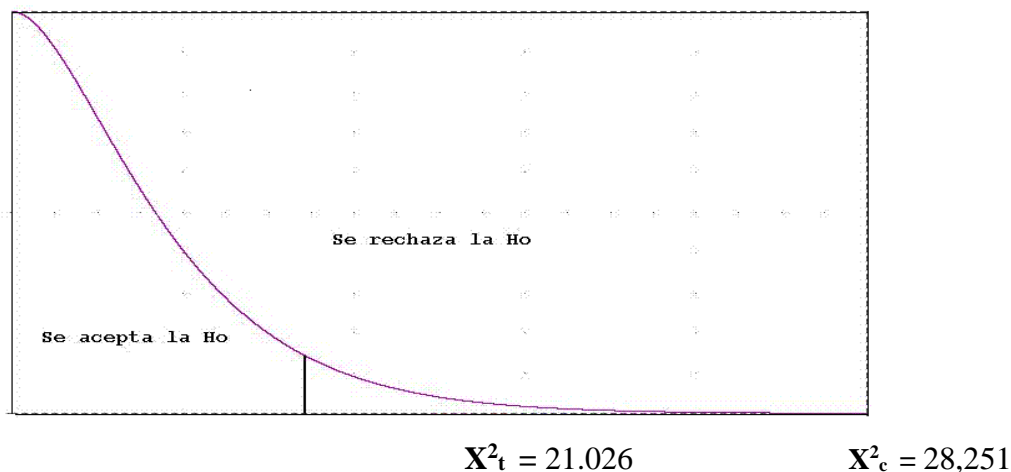
$X^2_{t(kn)}$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi cuadrado.

$K$  = Filas,  $r$  = columnas,  $gl$  = grados de libertad

$$X^2_c = 28,251$$

#### d. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



*Figura 22:* Valores de Chi cuadrado crítico

#### Conclusión

Con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces si mejorara la liquidez de la empresa Corporación KOPER SAC, periodo 2018, dicha hipótesis ha sido corroborada usando la prueba estadística Chi Cuadrado y en Software estadístico SPSS, versión 22, para tal efecto se adjuntan las evidencias del caso consistente en la tabla contingencia N° 01 y el resultado de la prueba estadística.

### Tabla de contingencia 1

1. ¿Considera usted que la dirección administrativa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar? \*Versus 6. ¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?

Tabla 23

Tabla de contingencia 1

Variables		6. ¿Cómo consideraría usted el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?					
		Nos hace realizar doble trabajo	Eficiente	Muy eficiente	No nos sirve el programa	Muy lento	Total
1. ¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar?	Muy Correcta	2	0	0	0	3	5
	Correcta	0	4	2	0	1	7
	Regular	1	1	1	0	1	4
	Indiferente	0	0	0	2	0	2
	Total	3	5	3	2	5	18

#### Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor de la Prueba	Grados de Libertad gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,251	12	,005
Razón de verosimilitud	24,708	12	,016
Asociación lineal por lineal	,018	1	,892
N de casos válidos	18		

## 4.2.2 Hipótesis Secundaria

### Primera Hipótesis

Si se establecen normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costo financiero, entonces la empresa Corporación koper SAC tendrá liquidez.

#### a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

Estableciendo normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costo financiero, entonces la empresa Corporación koper SAC **no** tendrá liquidez.

#### b. Formular la hipótesis alternante ( $H_a$ )

Estableciendo normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costo financiero, entonces la empresa Corporación koper SAC **si** tendrá liquidez.

#### d. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ),

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $5\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2_t$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X^2_{t(k-1), (t-1) gl.}$  y se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X^2_c \geq X^2_t$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X^2_t = 16,919$$

#### e. Calcular la prueba estadística

Se calcula con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde :**

**oi** = Valor observado producto de las encuestas



$e_i$  = Valor esperado obtenido a partir del valor esperado.

$X^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternativa e indicados en el paso c.

$X^2_{t(kn)}$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad.

$$X^2_c = 19,823$$

### e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.

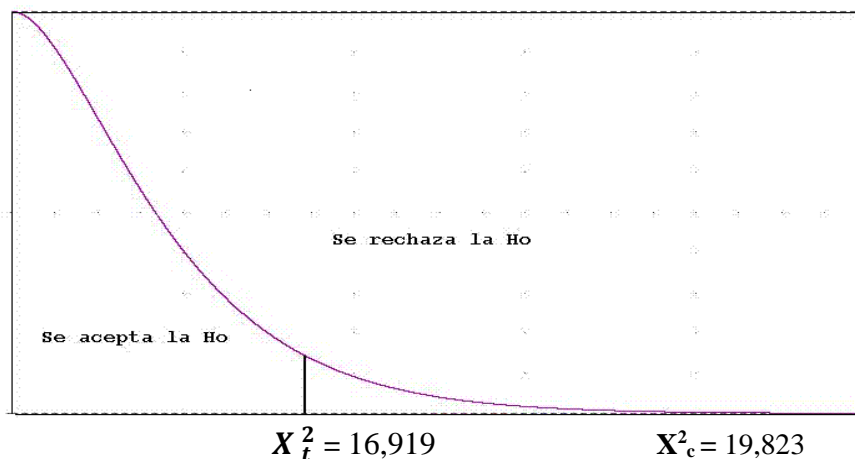


Figura 23: Valores de Chi cuadrado critico

### Conclusión

Con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Estableciendo normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costeo financiero, entonces la empresa Corporación koper SAC si tendrá liquidez, dicha hipótesis ha sido probada usando la prueba estadística Chi Cuadrado y en Software estadístico SPSS, versión 22, para tal efecto se adjuntan las evidencias del caso consistente en la tabla de Cruzada N° 02 y el resultado de la prueba estadística.

### Tabla Cruzada 02

3. ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar? \*versus\*10. ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las áreas de la empresa para analizar su liquidez?

Tabla 24

Tabla de contingencia 2

Variables		10. ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las áreas de la empresa para analizar su liquidez?				
		Diaria	Semanal	Mensual	Anual	Total
3. ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan en su empresa las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar?	Diario	0	2	0	1	3
	Interdiario	0	4	1	0	5
	Solo al momento que la administración lo requiera	0	4	3	0	7
	Casi nunca	1	0	1	1	3
	Total	1	10	5	2	18

#### Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor de la Prueba	Grados de Libertad gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,823	9	,0171
Razón de verosimilitud	14,159	9	,0117
Asociación lineal por lineal	,031	1	,861
N de casos válidos	18		

### Segunda Hipótesis

Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces existe beneficio financiero en la empresa Corporación koper SAC

#### a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces **no** existe beneficio financiero en la empresa Corporación koper SAC.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_a$ )**

Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces **si** existe beneficio financiero en la empresa Corporación koper SAC

**d. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ).**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2_t$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X^2_{t(k-1), (r-1) gl}$ . y se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X^2_c \geq X^2_t$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X^2_t = 16,919$$

**e. Calcular la prueba estadística**

Se calcula con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde :**

**oi** = Valor observado producto de las encuestas

**ei** = Valor esperado obtenido a partir del valor esperado.

**$X^2_c$**  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra obtenidos en las encuestas.

**$X^2_{t(kn)}$**  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado, siendo K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X^2_c = 30,343$$

**f. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.

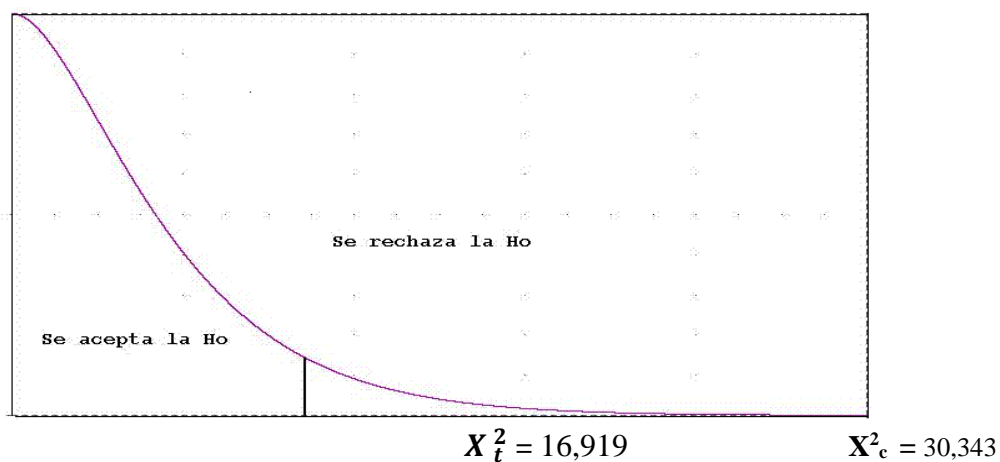


Figura 24: Valores de Chi cuadrado crítico

### Conclusión

Con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces **si** existe beneficio financiero en la empresa Corporación koper SAC”, dicha hipótesis ha sido probada usando la prueba estadística Chi Cuadrado y en Software estadístico SPSS, versión 22, para tal efecto se adjuntan las evidencias del caso consistente en la tabla de Cruzada N° 03 y el resultado de la prueba estadística.

### Tabla Cruzada 03

8. ¿Cree usted que se debe establecer una cultura de gestión de cobranzas durante un ejercicio contable? \*Versus\* 15. ¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros?

Tabla 25

Tabla de contingencia 2

Variables		15. ¿ Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros?				Total
		Diaria	Semanal	Mensual	Semestral	
8. ¿Cree usted que se debe establecer una cultura de gestión de cobranzas durante un ejercicio contable?	Semanal	2	0	0	0	2
	Mensual	0	5	0	2	7
	Anual	1	0	5	1	7
	No se realizan	0	0	0	2	2
Total		3	5	5	5	18

#### Pruebas de chi-cuadrado

Estadístico	Valor de la Prueba	Grados de Libertad gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,343	9	,000
Razón de verosimilitud	29,654	9	,001
Asociación lineal por lineal	6,800	1	,009
N de casos válidos	18		

#### Tercera Hipótesis

Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales, entonces, incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación Koper SAC.

##### a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para

establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales, entonces, **no** incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación Koper SAC.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_a$ )**

Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales, entonces, **si** incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación Koper SAC.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ).**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $5\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2_t$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X^2_{t(k-1), (r-1) gl}$  y se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado.

$$X^2_t = 16,919$$

**d. Calcular la prueba estadística**

Se calcula con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

**Donde :**

**oi** = Valor observado producto de las encuestas

**ei** = Valor esperado obtenido a partir del valor esperado.

**$X^2_c$**  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra obtenidos en las encuestas.

**$X^2_{t(kn)}$** = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado,

siendo K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad

$$X^2_c = 18,603$$

### e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.

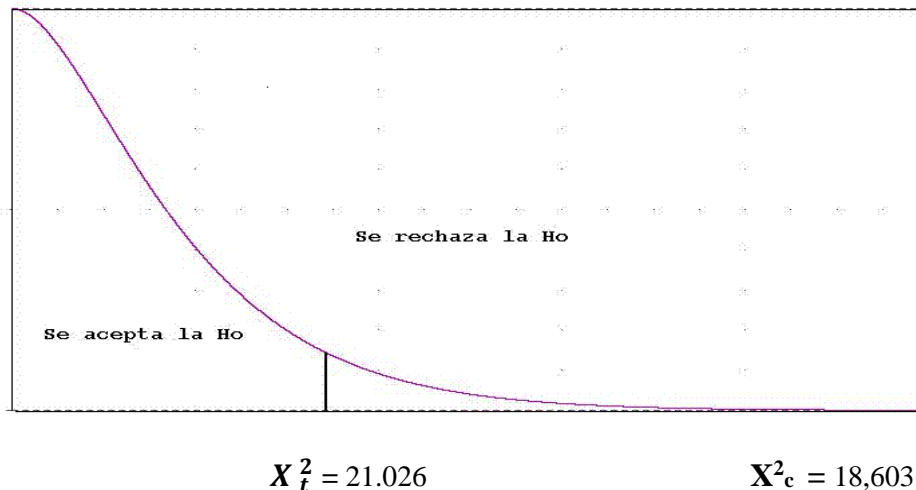


Figura 25: Valores de Chi cuadrado critico

### Conclusión

Con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales, entonces, si incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación Koper SAC, dicha hipótesis ha sido probada usando la prueba estadística Chi Cuadrado y en Software estadístico SPSS, versión 22, para tal efecto se adjuntan las evidencias del caso consistente en la tabla de Cruzada N° 04 y el resultado de la prueba estadística.

### Tabla Cruzada 04

4. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área? \*11. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son previamente monitoreadas para ver el flujo de caja?

Tabla 26

Tabla Cruzada 4

Variables		11. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son previamente monitoreadas para ver el flujo de caja?				
		Diaria	Semanal	Mensual	Anual	Total
4. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?	Seguimiento de la cobranza	0	0	0	1	1
	Registro oportuno y revisión independiente de las operaciones	0	4	3	0	7
	Control de fechas de cobro	0	1	5	3	9
	Ninguna de las anteriores	1	0	0	0	1
	Total	1	5	8	4	18

5. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?\*13. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son previamente monitoreadas?

Tabla 27

Tabla cruzada 5

		13. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son previamente monitoreadas?				
		Diaria	Semanal	Mensual	Anual	Total
5. ¿Cuál de los siguientes controles clave en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?	Seguimiento de la cobranza	0	0	0	1	1
	Registro oportuno y revision independiente de las operaciones	0	4	3	0	7
	Control de fechas de cobro	0	1	5	3	9
	Ninguna de las anteriores	1	0	0	0	1
	Total	1	5	8	4	18



**Pruebas de chi-cuadrado**

Estadístico	Valor de la Prueba	Grados de Libertad gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,603	9	,029
Razón de verosimilitud	16,860	9	,051
Asociación lineal por lineal	,004	1	,952
N de casos válidos	18		

## CAPÍTULO VI: INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

### INFORMACION FINANCIERA

A continuación, se presentan los Estados Financieros del 31-12-2018 de la Empresa Corporación Koper.

Tabla 28

#### Estados financieros

<b>CORPORACION KOPER SAC</b>					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
Al 31 de diciembre de 2018					
(Expresado en soles)					
<b>Activo</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>Pasivo y Patrimonio</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2017</b>
<b>Activo Corriente</b>			<b>Pasivo Corriente</b>		
Efectivo y Equivalentes de efectivo	667,906.53	566,710.23	Sobregiros Bancarios	-	-
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	1,250,000.00	1,150,352.00	Obligaciones Financieras	789,101.92	353,418.62
Otras Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas (neto)	106,075.00	76,250.00	Cuentas por Pagar Comerciales	916,134.00	1,087,909.13
Existencias (neto)	15,253.00	13,543.00	Otras Cuentas por Pagar	2717638.3	2815931.844
Gastos Contratados por Anticipado	1,000.00	1,253.00	Provisiones	122,151.20	145,054.55
<b>TOTAL A. CTE</b>	<b>2,040,234.53</b>	<b>1,808,108.23</b>	<b>TOTAL P. CTE</b>	<b>4,545,025.42</b>	<b>4,402,314.14</b>
<b>Activo No Corriente</b>			<b>Pasivo No Corriente</b>		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	6,281,413.97	6,956,347.17	Obligaciones Financieras	366,453.60	348,130.92
Inversiones Financieras	1,000.00	1,000.00	Otras Cuentas por Pagar	15,456.00	18,436.00
- Otras Inversiones Financieras	404,079.55	425,903.46	<b>TOTAL P. NO CTE</b>	<b>381,909.60</b>	<b>366,566.92</b>
Otras Cuentas por Cobrar	1,390,752.08	220,565.19	<b>TOTL PASIVO</b>	<b>4,926,935.02</b>	<b>4,768,881.06</b>
<b>TOTAL A NO CTE</b>	<b>8,077,245.60</b>	<b>7,603,815.82</b>	<b>Patrimonio Neto</b>		
			CAPITAL SOCIAL	3,673,693.83	3,977,282.73
			Acciones de Inversión	-	-
			RESULTADOS ACUMULADOS	1,516,851.28	665,760.26
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5,190,545.11</b>	<b>4,643,042.99</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10,117,480.13</b>	<b>9,411,924.05</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10,117,480.13</b>	<b>9,411,924.05</b>

Tabla 29

*Estado de ganancias y pérdidas*

<b>CORPORACIÓN KOPER SAC</b>		
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAD</b>		
<b>Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</b>		
<b>(Expresado en soles)</b>		
	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2017</b>
Ventas Netas (ingresos operacionales)	14,461,135.00	13,449,172.00
Costo de Ventas (Operacionales)	10,122,794.50	9,414,420.40
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>4,338,340.50</b>	<b>4,034,751.60</b>
Gastos de Administración	1,735,336.20	1,613,900.64
Gastos de Ventas	1,127,968.53	1,210,425.48
<b>PERDIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>1,475,035.77</b>	<b>1,210,425.48</b>
Gastos Financieros	63,622.45	66,971.00
Ingresos Financieros	35,465.00	34,046.40
Otros Ingresos	158,654.00	154,782.00
Ganancia (Pérdida) por Instrumentos Financieros	1,450.00	3,540.00
<b>UTILIDAD NETA DEL PERIODO</b>	<b>1,215,844.32</b>	<b>951,086.08</b>
Impuesto a la Renta	364,753.30	285,325.82
<b>Utilidad (Perdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>851,091.02</b>	<b>665,760.26</b>

## RATIOS DE LIQUIDEZ

Tabla 30

*Liquidez general*

CONCEPTO	FORMULA		RATIOS	DIAS	
		AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2017
1.- Liquidez General	Activo Corriente Pasivo Corriente	$\frac{2040235}{4545025}$	1,808,108 4402314	0.449	0.411

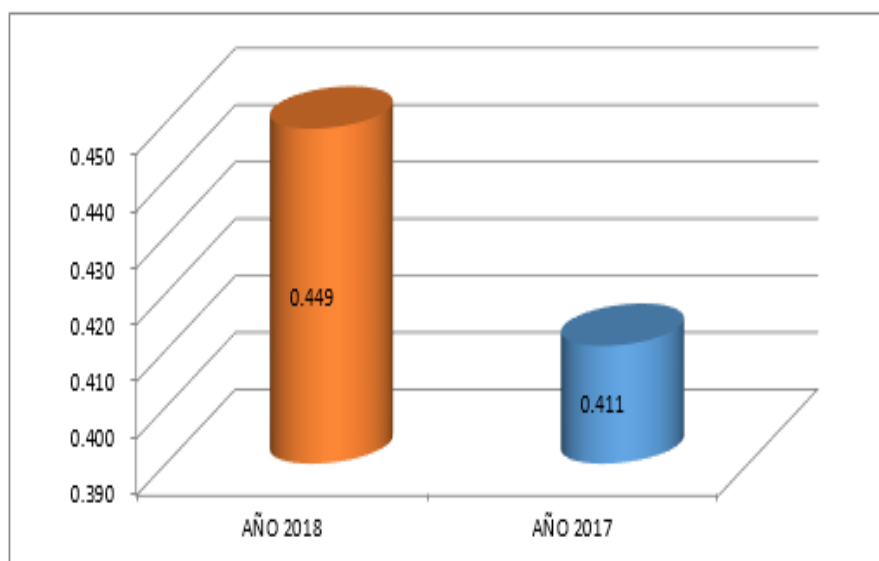


Figura 26. Liquidez general 2018-2017

La liquidez de la empresa indica para el 2018 es de S/. 0.45 soles inferior al sol de deuda, para hacer frente a sus pasivos corrientes.

Tabla 31

## Prueba ácida

CONCEPTO	FÓRMULA	OPERACIONES		RATIOS	
		AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2017
Prueba ácida	$\frac{\text{Act Corriente} - \text{existencia} - \text{gast Pag por Ant}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<u>2023982</u>	<u>1,793312</u>	0.445	0.407
		<u>4545025</u>	4402314		

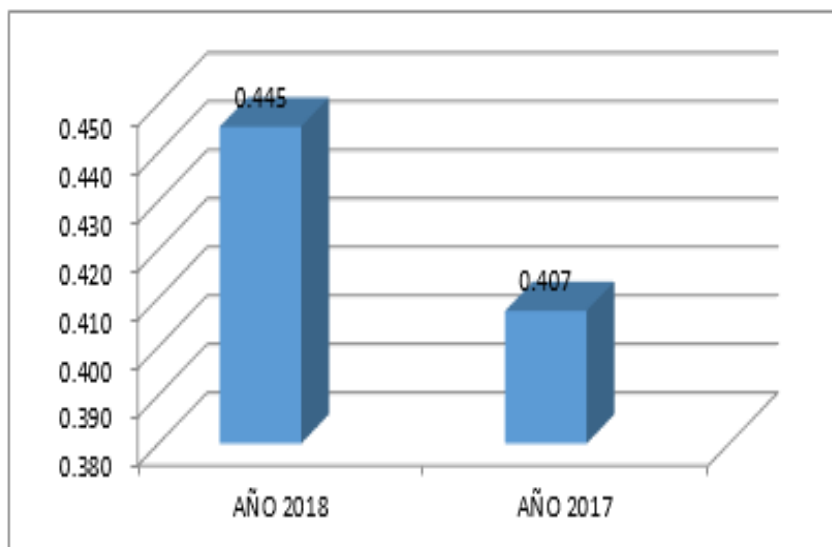


Figura 27. Liquidez general 2018-2017

La liquidez acida de la empresa indica que para el 2018 mantiene una razón inferior al sol, por cada deuda, la Empresa solamente cuenta con S/.0.44 céntimos para hacer frente a sus pasivos corrientes sin comprometer sus inventarios y los gastos contratados por anticipado.

## RATIOS DE GESTIÓN

Tabla 32

## Rotación de cuentas por cobrar

CONCEPTO	FORMULA	RATIOS		DIAS	
		AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018
1.- Rotacion de cuenta x c	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	$\frac{14,461,135}{1,200,176}$	<b>12.049</b>	<b>30</b>	

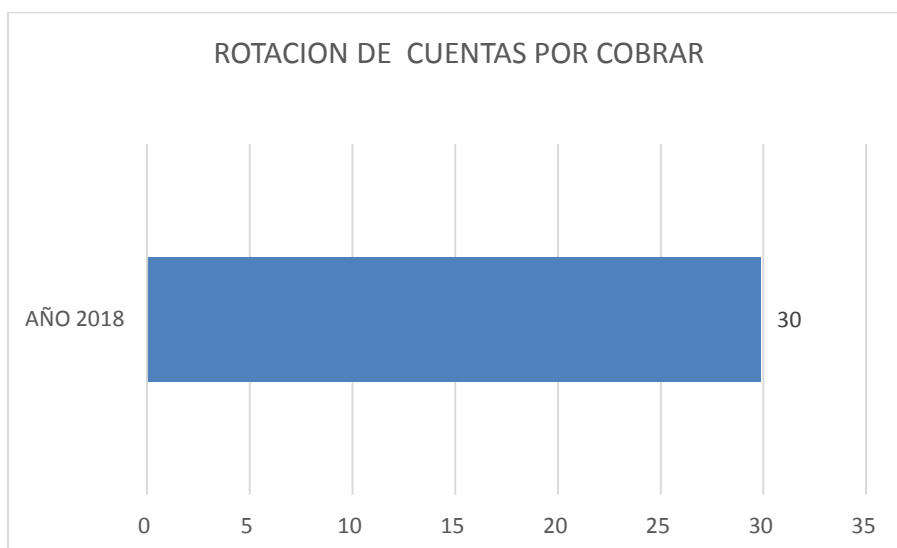


Figura 28. Rotación de cuentas por cobrar

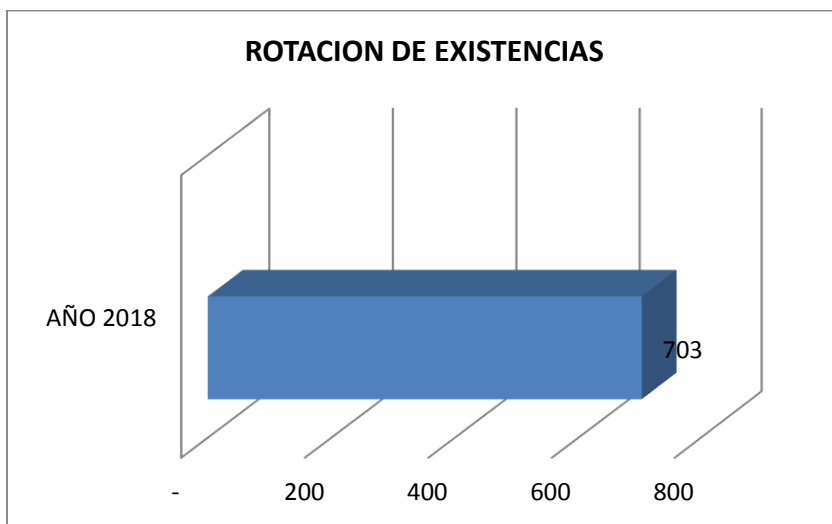
En el 2018 las cobranzas se hicieron efectivo cada 30 días, quiere decir que la empresa desarrolla una acertada política de créditos y cobranzas.

## ROTACIÓN DE EXISTENCIA

Tabla 33

### *Rotación de existencias*

CONCEPTO	FORMULA	RATIOS		DIAS
		AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018
1.- Rotación de Inventarios	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{existencias}}$	$\frac{10,122,795}{14,398}$	703	1



*Figura 29. Rotación de exigencia*

Esta ratio nos está indicando que las existencias realizan una rotación de un 1 día, en el periodo 2018.

El resultado es positivo y alentador, se puede deducir que casi la venta es al contado

## ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES

Tabla 34

### *Cuentas por pagar comerciales*

CONCEPTO	FORMULA	RATIOS		DIAS
		AÑO 2018	AÑO 2018	AÑO 2018
2.- cuentas por pagar comerciales	$\frac{\text{costo de ventas}}{\text{cuentas por pagar c.}}$	$\frac{10,124,487}{1,002,022}$	<b>10.104</b>	<b>36</b>

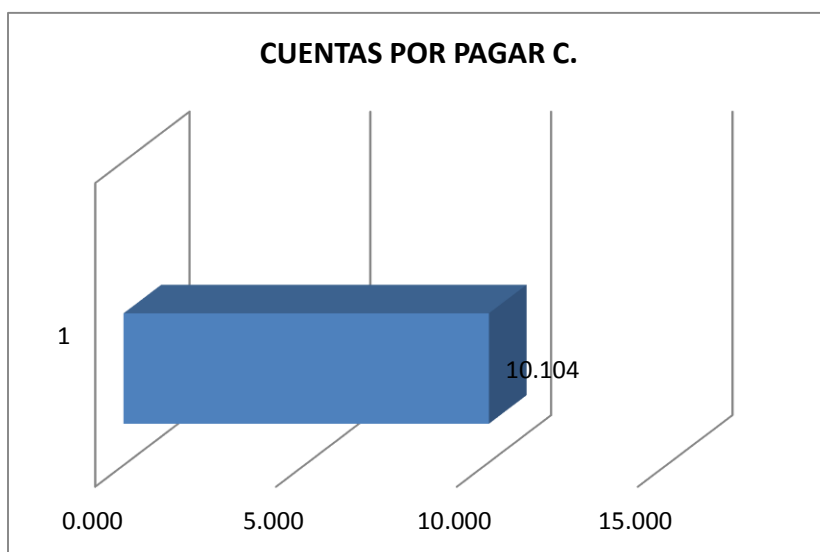


Figura 30. Cuentas por pagar c.

La empresa realiza sus pagos cada 36 días lo que indica que se realiza de una manera moderada los pagos a proveedores.

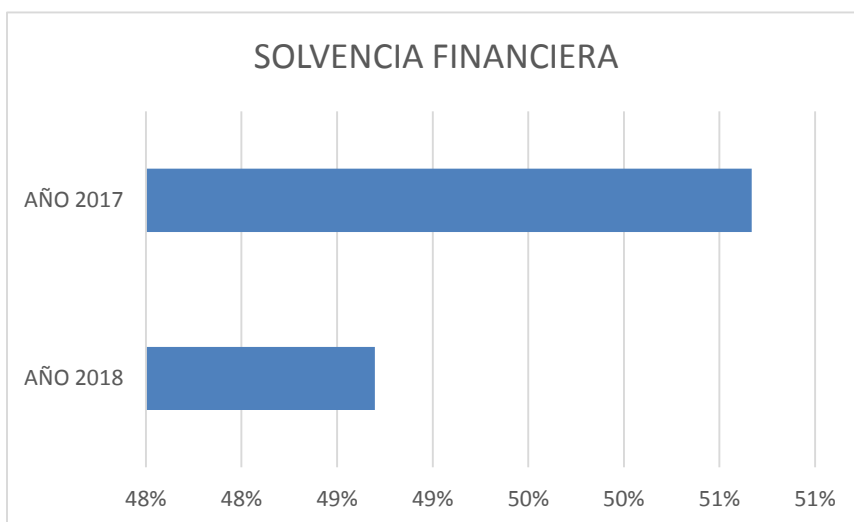


## RATIOS DE SOLVENCIA

Tabla 35

*Solvencia financiera*

CONCEPTO	FÓRMULA	OPERACIONES		RATIOS	
		AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2017
1. SOLVENCIA FINANCIERA	$\frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$	<u>4,926,935</u>	<u>4,768,881</u>	<b>49%</b>	<b>51%</b>
		10,117,480	9,411,924		



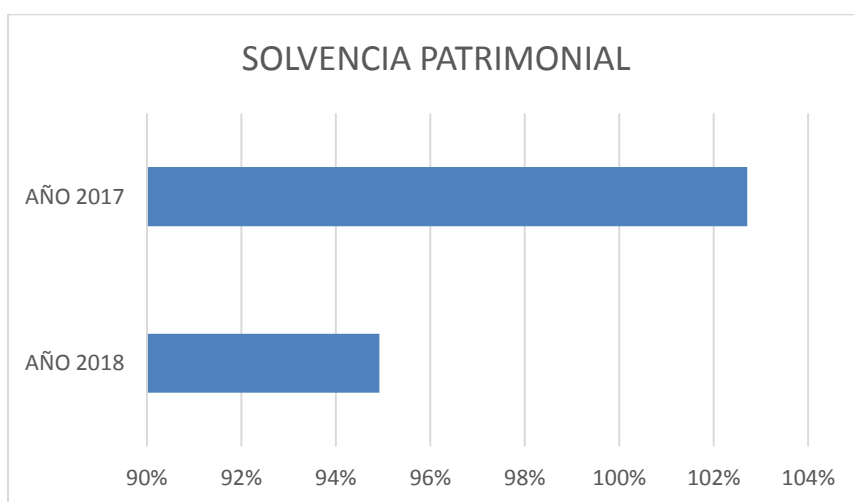
*Figura 31. Solvencia financiera*

La empresa se encuentra en condiciones de asumir nuevos compromisos, con sus capitales propios, hay solvencia económica en el año 2018 con el 49%, y en el año 2017 con el 51%

Tabla 36

*Solvencia patrimonial*

CONCEPTO	FORMULA	OPERACIONES		RATIOS	
		AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2017
2. Solvencia patrimonial	$\frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL PATRIMONIO NETO}}$	4,926,935	4,768,881	95%	103%
		5,190,545	4,643,043		

*Figura 32. Solvencia patrimonial*

Para el 2018 en comparación con el 2017 la empresa ha mejorado su solvencia patrimonial, cada unidad monetaria aportada por los socios, equivale a 95% aportado por los acreedores.

## Ratios de rentabilidad

Tabla 37

*Rentabilidad sobre ventas*

CONCEPTO	FORMULA	OPERACIONES		RATIOS	
		AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2017
3. Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{1215844}{14461135}$	$\frac{951086}{13,449,172}$	<b>8.41%</b>	<b>7.07%</b>

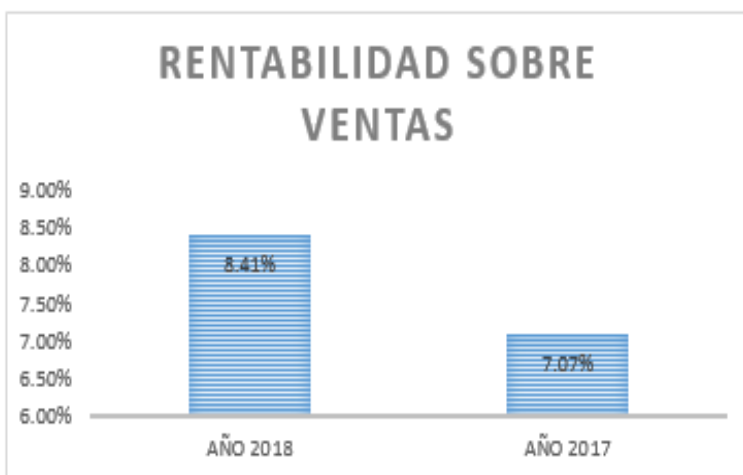


Figura 33. Rentabilidad sobre ventas

La rentabilidad de la empresa subió el 7% hasta llegar a 8% en el periodo del 2018, siendo una tasa inferior al costo de oportunidad del capital

Tabla 38

*Rentabilidad del activo*

CONCEPTO	FORMULA	OPERACIONES		RATIOS	
		AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2017
4. Rentabilidad del activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$	$\frac{1215844}{10117480}$	$\frac{951086}{9411924}$	12.02%	10.11%

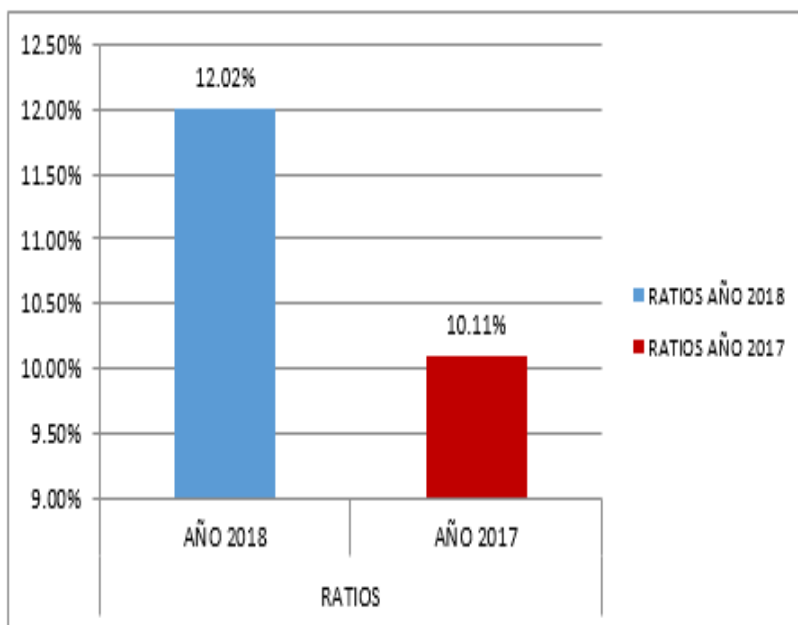


Figura 34. Rentabilidad del activo

La rentabilidad de la empresa subió el 10% hasta llegar a 12% en el periodo del 2018, siendo una tasa inferior al costo de oportunidad del capital

## **RIESGO DE LIQUIDEZ.**

Se define como riesgo de liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros de nuestra empresa<sup>1</sup>

El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en la capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos. El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida para nuestra empresa.

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez a lo que estamos expuestos.

Liquidez de activos: un activo de la empresa no podrá ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado). Ante esta falta de liquidez se puede ver un aumento del spread entre el precio, lo que lleva a que la operación se realice a un precio menos apropiado, en este caso el costo de nuestros servicios.

---

<sup>1</sup> <https://vidafinanzasyfuturo.wordpress.com/2012/01/08/el-riesgo-de-liquidez/>

Liquidez de financiación: riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado, ello debido a que la cartera pesada no pueda ser cobrada dentro de plazo razonable.

El grado de liquidez a la que se debería hacer efectivo todas las facturas vencidas, es la velocidad con que un activo corriente es decir la factura se puede vender o intercambiar por otro activo, esto es, efectivo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento

#### MANEJO Y CONTROL DE RIESGO

Es responsabilidad del área financiera emitir las facturas dentro de la empresa, que hoy en día lo realiza el administrador, revisar que no se presenten las siguientes razones que puedan generar descuentos o devoluciones en la factura a crédito:

- Aplicación a un cliente corporativo de condiciones de una oferta o contrato que no era el que correspondía.
- Incorrecta aplicación de comisiones y acuerdos especiales que figuran en contrato.
- Erróneas interpretaciones de las ofertas.
- Concesiones posteriores a ofertas no concertadas o publicadas.
- Acuerdos verbales directos con los clientes o empresas.
- Toda deducción o descuento debe ser autorizada por el director de operaciones y revisada por el director de finanzas de la empresa y debe contener todos sus soportes. Los mismos deben contener con las firmas correspondientes identificando los impuestos y un comentario.
- El área de ventas, tendrá la responsabilidad compartida en caso tal, que la cobranza no sea efectiva en los tiempos acordados con el cliente.
- El área de contabilidad deberá notificar vía correo electrónico al área de finanzas,

encargado de recepción y responsable de la venta, de todas aquellas facturas de clientes que no están denominados como “Clientes Créditos” y que presenten morosidad en sus cuentas.

- El área de finanzas será la persona responsable de dar soporte para recuperar la cuenta, una vez que esta no haya sido cobrada por Cuentas por Cobrar, tras 60 días de gestión.
- Si la cuenta semestralmente sigue siendo incobrable, el área de finanzas notifica a la administración para la reclasificación como cuenta incobrable.
- Al inicio de año fiscal, el área de contabilidad calculará el monto para la provisión de cuentas incobrables tomando en consideración el 2% del total de la cartera más los temas específicos que se puedan tener.
- El área de contabilidad/cuentas por cobrar tendrá la potestad de suspender el plan de crédito al cliente, cuando este incumpla con las políticas de crédito establecidas en la carta de aprobación de crédito. Notificando a todas las áreas relacionadas.
- Es responsabilidad del área de contabilidad, cuentas por pagar registrar todo pago extra realizado por un cliente en una cuenta llamada “pago de más” diferente a “pagos adelantados o pre-pagos”.
- El encargado del área de Cuentas por Cobrar es el responsable directo del balance contenido en esta cuenta, por ende, no podrá ser aumentada o disminuida por personal ajeno a este.
- Es responsabilidad del departamento de contabilidad y o cuentas por pagar la depuración de las partidas pendientes de reembolsar no exceda a los doce meses.
- El área de administración que es el que realiza dentro de la empresa la auditoria de ingresos es responsable de arquear regularmente la facturación a crédito, corroborando lo presentado en el reporte de antigüedad de saldos con las facturas

físicas.

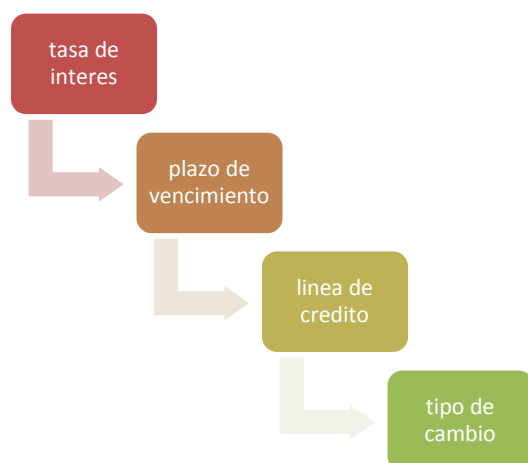
- El área de administración que controla los ingresos de ingresos es responsable de velar por que las producciones pendientes por facturar no tengan cuentas que superen las 72 horas.
- En caso de solicitud de reembolso de pago de más, el cliente deberá realizar una solicitud por escrito, en el cual se le anexará el cheque o la transferencia preparada por el área de contabilidad/cuentas por cobrar.
- Es responsabilidad de contabilidad en lo que respecta a las cuentas por cobrar velar que el ingreso por concepto de facturación de otros servicios tipo alimentación se apunte a la cuenta “otros ingresos” y no aplique para los estadísticos de ocupación ni los cálculos de costos de deuda.
- Mensualmente el Analista de cuentas por cobrar deberá emitir un resumen ejecutivo donde indique: - Facturas emitidas a crédito vs facturas de contado. - % de facturas pendiente por cobrar

#### AGENTES MODERADOS Y TOLERANTES

Para agentes moderados se tiene

- Tasa de interés
- Plazo de vencimiento
- Monto de la línea de crédito
- Tipo de cambio
- Otros

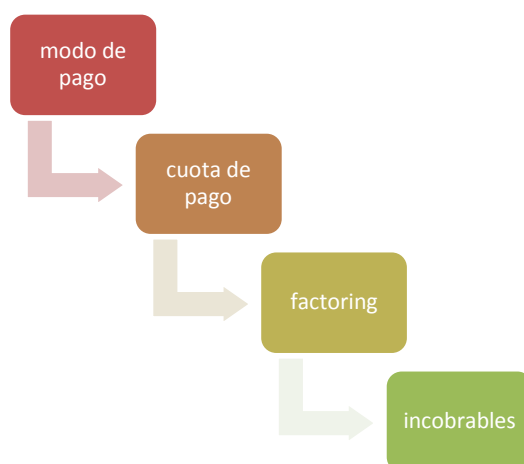




*Figura 35. Agentes moderadores*

Para los agentes tolerantes se tiene

- Modalidad de pago
- Pagos a cuenta mensual o fraccionada
- Venta de cartera pesada
- Incobrables judiciales



*Figura 36. Agentes tolerantes*

La determinación de estos agentes moderados y tolerantes dentro de la gestión de las cuentas por cobrar, deberá ser implementada por el área de riesgo al momento de evaluar un crédito a corto o largo plazo, debido a la volatilidad del mercado financiero peruano y por circunstancias económicas o políticas los montos y la variación en el tiempo del valor del dinero y su cobro representará un costo financiero dentro de la empresa

## PROCESO DE FACTURACION DENTRO DE LA EMPRESA

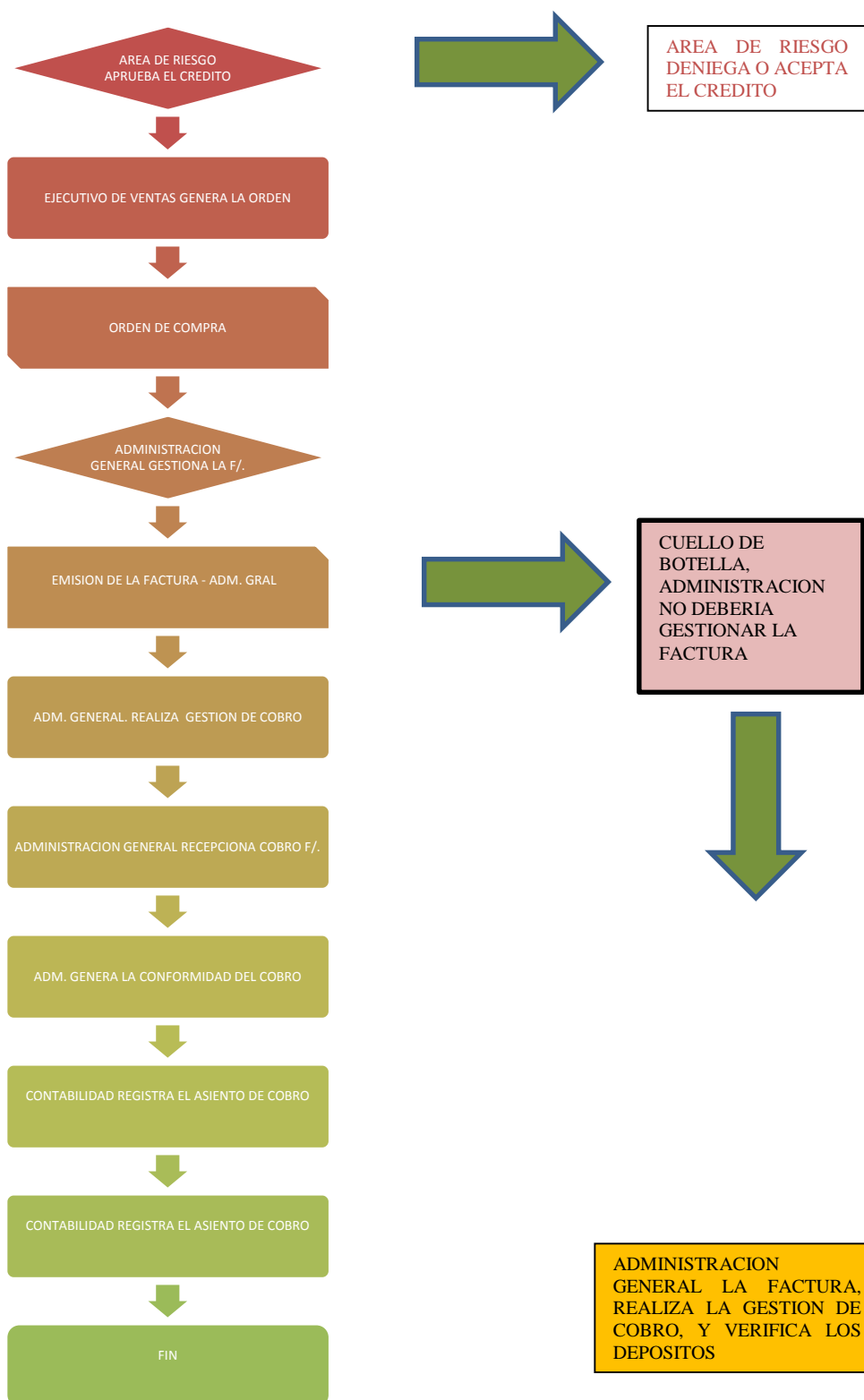


Figura 37. Flujograma

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Conclusión general**

De modo general y de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y el contraste de las hipótesis, se ha determinado que la Implementación de estrategias en las cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de la empresa Corporación koper SAC.

#### **5.1.2 Conclusiones Específicas**

- a. Que es necesario establecer normas de gestión en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro, sin menoscabar las relaciones comerciales con las mismas.
- b. Que los directivos de la empresa deben establecer una cultura de gestión de cartera, haciendo entender al personal de cobro la importancia que significa para la empresa el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez en la empresa Corporación koper SAC?
- c. Que es necesario establecer procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobro permiten establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales en la empresa Corporación Koper SAC.?

### **5.2 Recomendaciones**

#### **5.2.1 Recomendación General**

De modo general y de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante las encuestas realizadas y la contratación de las hipótesis, se recomienda

que los promotores de la empresa Corporación Koper SAC, ubicada en el distrito de San Borja, deben incluir en sus planes de trabajo la Implementación de estrategias en las cuentas por cobrar por incidir favorablemente en la liquidez de la mencionada empresa.

### **5.2.1 Recomendaciones Específicas**

- a. Que los promotores de la empresa Corporación Koper SAC deben establecer normas de gestión en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro.
- b. Que los promotores de la empresa Corporación Koper SAC tengan en cuenta el tema de cultura de gestión de cartera, haciendo entender al personal de cobranzas la importancia que significa para la empresa el cumplimiento de metas y objetivos.
- c. Que los promotores de la empresa deben establecer procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobro porque permiten establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos comerciales en la empresa Corporación Koper SAC.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar, V. (2012). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. – año 2012*. Título de Contador, Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Berk, J. (2008). *Finanzas corporativas*. México: Pearson educación.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. España: Editorial Bresca S.L.
- Bravo, M. (2007). *La administración de capital de trabajo*. México: Pearson educación.
- Castillo, Y. (2012). *Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo*. Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Talento Humano* (3 ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera* (1 ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Deloitte. (2012). Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financialservices/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financialservices/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)
- Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El mundo Berrazueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*. Título de Ingeniero, Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Ettinger, R. y Goliet, D. (2000). *Crédito y Cobranza*. México DF, México: Editorial Continental.
- Gallagher, T. & Andrew, J. (2001). *Administración Financiera - Teoría y Práctica*. (2 ed.).

- Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Gaona, K. (2016). *Análisis de Gestión de las Cuentas por Cobrar y sus Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo de Loja Periodo comprendido entre 2008-2014*. Título de Ingeniero, Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Gitman, L. (1996). *Administración financiera básica*. (3 ed.). México: Editorial Karla.
- Gitman, L. (2003). *Principios de la administración financiera*. (12 ed.). San Diego, State University Chad: Lawrence J. Gitman .
- Gonzales Pascual, J. & García Remacha, C. (2012). VIII Congreso iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad. La morosidad; un problema colateral de la crisis económica. En P. Brachfield, *Gestión del crédito* . Lima.
- Guadrón, F. (2007). *Procedimientos para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación del Crédito Comercial que Contribuya al Incremento de la Rentabilidad de la Mediana Empresa Dedicada a la Venta de Computadoras en el Municipio de San Salvador*”. (Título de. Título de Licenciado , Universidad Francisco Gavidia, El Salvador.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada del proyecto DIP*. . España: Prentice Hall.
- Hernández, M. (2009). Procedimiento para la administración de las cuentas por cobrar. En A. Candela, *Administración II* (1 ed.). Obtenido de <http://candelaramirez.blogspot.pe/2008/03/departamento-de-fin>
- Hidalgo, E. (2014). *Influencia del control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre – Prensa digital en Lima – Cercado*. Título de Contador, Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Jiménez, O. (2015). *Modelo de Gestión de Cobranzas, empleando indicadores de riesgo crediticio para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de los clientes en el Sistema Micro financiero Peruano*. .
- Konntz, H. & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración, un enfoque*

- internacional*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la Administración del Capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Título de Contador, Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Lybrand & Coopers. (2002). *Los nuevos conceptos de control interno (informe COSO)*. (1 ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Menjivar, C. (2011). *Administración de las cuentas por cobrar*.
- Merton, R. & Bodie, Z. (2003). *Finanzas*. México, DF: Editorial Trillas Editorial.
- Montaño, A. (2013). *Administración de la cobranza: programación y control* (3 ed.).
- Morales Castro, J.A., & Morales Castro, A. (2014). *Créditos y cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala-*. Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Pérez, E. y Tafur, R. (2015). *Procedimientos de Evaluación a la Cartera de Clientes para mejorar la Gestión Crediticia de "Repuestos y Accesorios Castillo S.R.L." Trujillo – 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas.
- Real Academia Española. (2012). *Diccionario*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Davidson, S. (2006). *Administración cuentas por cobrar*.
- Santandreu, E. (1994). *Gestión de créditos, cobros e impagados*. Barcelona: Gestion 2000, S.A.
- Semple, R. (2010). *Administración de las cuentas por cobrar. Infogram*. . Obtenido de <https://infogr.am/finanzas-05546536>
- Stearns, K. (1991). *El enemigo oculto: morosidad en programas de micro-crédito*.

- Stoner, J., Freeman, E., & Gilber, D. (1996). *Administración*. México: Pearson educación.
- Tirado, M. (2015). *Las Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Lic. En economía, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vásquez, L. & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Conseret S.A.C. distrito de huanchaco, Año 2016*. Título de Contador, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Perú.
- Villaseñor, E. (2007). *Elementos de Administración de Crédito y Cobranza* (4 ed.). México: Trillas: México: Trillas,.
- Weil, R. (2007). *Contabilidad financiera*. .
- Weston, F. (2001). *Administración del capital de trabajo*.



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia:

### “IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACIÓN KOPER SAC EN EL DISTRITO DE LIMA, PERIODO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal</b> ¿En qué medida la Implementación de estrategias en las cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de la empresa Corporación koper SAC Periodo 2018?</p> <p><b>Problemas secundarios</b> a. ¿cómo establecer normas de gestión en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro, sin menoscabar las relaciones comerciales con las mismas? b. ¿En qué medida se puede establecer una cultura de gestión de cartera, haciendo entender al personal de cobro la importancia que significa para la empresa el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez en la empresa Corporación koper SAC? c. ¿En qué medida los procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobros permiten establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos y papales comerciales en los últimos años en la empresa Corporación Koper SAC.?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Implementar una adecuada Política Estratégica de Gestión en las Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez de la Empresa Corporación koper SAC Periodo 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer normas y procedimientos en la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costeo financiero en la empresa Corporación Koper SAC Periodo 2018?</p> <p>a. Establecer una cultura de gestión de cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo asumiendo la importancia del beneficio financiero con liquidez en la empresa Corporación Koper SAC . b. Realizar procedimientos de análisis financiero de clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos y papales comerciales en los últimos años en la empresa Corporación koper SAC.</p>	<p><b>Hipótesis principal</b> Si se implementan políticas estratégicas de la gestión de cuentas por cobrar, entonces mejorara la liquidez de la empresa Corporación KOPER SAC, periodo 2018.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> a. Estableciendo normas y procedimientos para la aprobación de líneas de crédito a clientes corporativos a 60 días con una adecuada política de cobro de costeo financiero, entonces la empresa Corporación koper SAC tendrá liquidez. b Si se establece una cultura de Gestión de Cobros de cartera con objetivos y metas en el corto plazo, entonces existe beneficio financiero en la empresa Corporación koper SAC C. Si se realizan procedimientos de análisis financiero en clientes con alto riesgo de cobro para establecer políticas de cobranzas mediante la firma de contratos y papales comerciales en los últimos años, entonces, incide directamente en el flujo de caja de la empresa Corporación koper SAC.</p>	<p><b>Variable independiente</b>  <b>X: Implementación de Estrategias</b>  <b>Indicadores:</b> X1: Política de cobros X2: Normas y Procedimientos X3: Cultura de Gestión.  <b>Variable dependiente</b>  <b>Y: Mejora de Gestión</b> <b>Indicadores:</b> Y1: Liquidez. Y2: Beneficio Financiero Y3: Flujo de Caja</p>	<p><b>1. Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>2. Nivel de investigación</b> o Descriptivo o Explicativo o Correlacional  <b>3. Diseño</b> No Experimental <b>4. Población</b> N = 24 personas <b>5. Muestra</b> La muestra de trabajadores hombres y mujeres es: n = 18 <b>6. Técnicas de recolección de datos</b> o Encuestas o Análisis documental. o Revisión documental <b>7. Instrumentos de recolección de datos</b> o Ficha bibliográfica o Ficha de encuesta.</p>

## Anexo 2. Formato de encuestas

### Introducción

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de importancia relacionada con el tema **“IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON INCIDENCIA EN LA-LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CORPORACIÓN KOPER SAC EN EL DISTRITO DE LIMA, 2018 ”**. Al respecto se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1. ¿Considera usted que la dirección administrativa de la empresa debe implementar estrategias y políticas en el área de cuentas por cobrar?
  - a. Muy Correcta
  - b. Correcta
  - c. Regular
  - d. Indiferente
  
2. Con qué frecuencia se realizan auditorías externas e internas para supervisar los procesos de su área.
  - a. Mensual
  - b. Semestral
  - c. Anual
  - d. Nunca

3. ¿Con qué frecuencia cree usted que se ejecutan en su empresa las políticas y procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar?
- Diario
  - Interdiario
  - Solo al momento que la administración lo requiera.
  - Casi nunca
4. ¿Cuál de los siguientes controles y procedimientos en cuentas por cobrar se desarrollan en su área?
- Seguimiento de la cobranza,
  - Registro oportuno y revisión independiente de las operaciones.
  - Control de fechas de cobro.
  - Ninguna de las anteriores
5. ¿Quién de las siguientes personas realiza la función de registro contable?
- El tesorero
  - El contador.
  - El Asistente contable
  - El Analista contable
6. ¿Considera usted que el sistema de información que utiliza la empresa para procesar su información contable permite mostrar su liquidez?
- Nos hace realizar doble trabajo.
  - Eficiente
  - Muy eficiente

- d. No nos sirve el programa
  - e. Muy lento.
7. Del siguiente listado marque los reportes que su archivo maestro de cuentas por cobrar genera eficientemente.
- a. Diario de control y seguimiento
  - b. Balances, Diario y Plan Contable
  - c. Programación de cobros
  - d. Reporte de los clientes pendientes por cobrar.
  - e. Sólo Plan Contable.
8. ¿Cree usted que se debe establecer una cultura de gestión de cobranzas durante un ejercicio contable?
- a. Semanal
  - b. Mensual
  - c. Anual
  - d. No se realizan
9. ¿Con que frecuencia se efectúan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento y optimización del proceso de cuentas por cobrar
- a. Diaria
  - b. Semanal
  - c. Mensual
  - d. Anual

10. ¿Con qué frecuencia se evalúan el desempeño de las áreas de la empresa para analizar su liquidez?
- a. Diaria
  - b. Semanal
  - c. Mensual
  - d. Anual
11. ¿Con que frecuencia las transacciones de cobranza son monitoreadas para ver el flujo de caja?
- a. Diaria
  - b. Semanal
  - c. Mensual
  - d. Anual
12. Mencione cuál de los siguientes elementos intervienen en una cobranza.
- a. Factura
  - b. Autorizaciones
  - c. Correo
  - d. Cobranza verbal
13. De las siguientes personas quien o quienes se encargan de realizar un informe de recepción de los activos adquiridos.
- a. Almacén
  - b. El personal solicitante del producto o servicio adquirido.
  - c. El personal de área de recepción.

- d. El contador
14. Del siguiente listado, mencione cuales de los siguientes medios de pagos se utiliza para realizar un cobro a un cliente.
- a. Efectivo
  - b. Transferencia Bancaria
  - c. Cheques
  - d. Tarjetas de debito
  - e. Tarjetas de crédito
15. ¿Con que frecuencia se realizan recomendaciones para salvaguardar los activos de la empresa, mediante los cuales se disponen de beneficios financieros?
- a. Diaria
  - b. Semanal
  - c. Mensual
  - d. Semestral
16. Del siguiente listado, ¿qué persona(s) intervienen en la preparación de una conciliación bancaria?
- a. El gerente Administrativo
  - b. El Contador
  - c. El analista Contable
  - d. El tesorero

17. ¿Con qué frecuencia la gerencia requiere de la conciliación bancaria?
- Semanal
  - Mensual
  - Semestral
  - Anual.
18. Del siguiente listado ¿Qué controles de verificación se utilizan para determinar la existencia del activo disponible?
- Conciliación Bancaria
  - Arqueo de fondo fijo
  - Reporte de programación de Pagos
  - Estado de cuenta bancario
19. ¿Con qué frecuencia se han registrado faltantes de efectivo en los últimos doce meses?
- Nunca
  - Una oportunidad
  - Dos oportunidades
  - Más de dos oportunidades
20. ¿Con que frecuencia se realizan los arqueos de caja?
- Diaria
  - Semanal
  - Mensual
  - Anual