



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de cobranzas y liquidez en las empresas comerciales del  
rubro bebidas, Distrito del cercado de LIMA, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORA:**

Adriano Diaz, Marimar Rosa (ORCID: 0000-0002-7811-6244)

**ASESOR:**

Mg. Zúñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2018

### **Dedicatoria**

A mi familia por ser mi fortaleza y motivación para poder lograr con este proyecto tan importante de mi vida. también a mi persona por la voluntad de continuar y ser un ejemplo para las futuras generaciones.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por bendecir este proyecto tan significativo, que sin su ayuda nada hubiera sido posible. En Segundo lugar, agradecer a mis jefes de trabajo Lina y Ángel por la comprensión del caso cediéndome el permiso para hacer realidad esta meta.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de gráficos.....</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Variables y operacionalización.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Población, Muestra y muestreo.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5 Procedimiento.....</b>	<b>23</b>
<b>3.6 Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>24</b>
<b>3.7 Aspectos éticos.....</b>	<b>25</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>70</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

## Índice de tablas

<b>TABLA 1. CALIFICACIÓN DE RESPUESTA VARIABLE 1 .....</b>	<b>21</b>
<b>TABLA 2. CALIFICACIÓN Y PUNTUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>TABLA 3. VALIDEZ JUICIO DE EXPERTOS .....</b>	<b>22</b>
<b>TABLA 4. RANGO DE CONFIABILIDAD .....</b>	<b>22</b>
<b>TABLA 5. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ .....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA 6. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZAS .....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA 7. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LIQUIDEZ.....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA 8. NIVELES DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN.....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 9. EVALUACIONES AL CLIENTE ANTES DE OTORGARLE LA VENTA A CRÉDITO .....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 10. LAS EVALUACIONES AYUDAN A INCREMENTAR LAS VENTAS .....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 11. CONSERVAN EL LÍMITE DE CRÉDITO IGUAL PARA TODOS LOS CLIENTES .....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 12. CUENTAN CON UN LÍMITE DE CRÉDITO PARA CLIENTES ESPECIALES .....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA 13. LA EMPRESA TOMA EN CUENTA EL RIESGO DE CRÉDITO .....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA 14. LA EMPRESA DEBE CONTAR CON PERSONAL ESPECIALIZADO .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 15. LOS CLIENTES PRESENTAN SATISFACCIÓN POR LAS CONDICIONES DE CRÉDITO .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA 16. SE EVALÚA CADA CIERTO PERIODO LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO.....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA 17. LA EMPRESA CUENTA CON NORMAS DE COBRANZA ESTABLECIDOS .....</b>	<b>35</b>
<b>TABLA 18. LAS NORMAS DE COBRANZA SON ESTABLECIDAS POR GERENCIA .....</b>	<b>36</b>
<b>TABLA 19. LA EMPRESA APLICA PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA ....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA 20. LOS PERIODOS DE COBRANZA ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>TABLA 21. SE UTILIZAN TODAS LAS HERRAMIENTAS DE COBRANZA PARA REDUCIR DEUDAS .....</b>	<b>39</b>
<b>TABLA 22. LAS HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZAN ASEGURAN EL PAGO DE LOS CLIENTES .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 23. SE CUENTA CON UNA BASE DE DATOS QUE IDENTIFIQUE A LOS CLIENTES MOROSOS .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 24. SE INCREMENTAN LOS NIVELES DE INGRESOS POR VENTAS AL CRÉDITO.....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 25. LOS INGRESOS GENERADOS CUBREN LAS OBLIGACIONES POR PAGAR .....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 26. SE EVITAN GASTOS INNECESARIOS FUERA DEL GIRO DE NEGOCIO .....</b>	<b>44</b>

<b>TABLA 27. SE EVITAN GASTOS EXCESIVOS O FUERA DE CONTROL QUE REDUCE LA LIQUIDEZ</b>	45
<b>TABLA 28. SE CUMPLEN CON LOS COMPROMISOS DE PAGO EN FECHAS ESTABLECIDAS</b>	46
<b>TABLA 29. LAS DEUDAS QUE TIENEN POR PAGAR AFECTAN A LA LIQUIDEZ</b>	47
<b>TABLA 30. CUENTAN CON DINERO DISPONIBLE PARA CUALQUIER IMPREVISTO</b>	48
<b>TABLA 31. EL DINERO DISPONIBLE AYUDA CUBRIR CON TODAS LAS OBLIGACIONES POR PAGAR</b>	49
<b>TABLA 32. CUMPLEN CON EL PAGO DE TRIBUTOS EN FECHAS ESTABLECIDAS</b>	50
<b>TABLA 33. AUMENTA LA CARTERA DE CLIENTES POR SER UNA EMPRESA FORMAL ANTE LA LEY CON EL PAGO DEL TRIBUTOS</b>	51
<b>TABLA 34. SE CUMPLE CON EL PAGO DE HABERES EN EL TIEMPO OPORTUNO</b>	52
<b>TABLA 35. SE CUMPLE CON EL PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES</b>	53
<b>TABLA 36. MANTIENEN RESPONSABILIDAD PAGANDO A LOS PROVEEDORES EN SU FECHA ESTABLECIDA</b>	54
<b>TABLA 37. SE PAGA A PROVEEDORES PARA MANTENER EN STOCK EL ALMACÉN Y NO PERDER CLIENTES</b>	55
<b>TABLA 38. CUMPLEN CON EL PAGO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS SEGÚN FECHA ESTABLECIDA</b>	56
<b>TABLA 39. V1 (AGRUPADA) GESTIÓN DE COBRANZAS</b>	57
<b>TABLA 40. V2 (AGRUPADA) LIQUIDEZ</b>	58
<b>TABLA 41. D1V1 (AGRUPADA) POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>	59
<b>TABLA 42. D2V1 (AGRUPADA) POLÍTICAS DE COBRANZA</b>	60
<b>TABLA 43. D1V2 (AGRUPADA) CAPACIDAD DE PAGO</b>	61
<b>TABLA 44. D2V2 (AGRUPADA) CUMPLIR OBLIGACIONES</b>	62
<b>TABLA 45. TABLA CRUZADA V1 (AGRUPADA)*V2 (AGRUPADA) GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ</b>	63
<b>TABLA 46. TABLA CRUZADA V1 (AGRUPADA)*D1V2 (AGRUPADA) GESTIÓN DE COBRANZAS Y CAPACIDAD DE PAGO</b>	64
<b>TABLA 47. TABLA CRUZADA V1 (AGRUPADA)*D2V2 (AGRUPADA) GESTIÓN DE COBRANZAS Y CUMPLIR OBLIGACIONES</b>	65
<b>TABLA 48. PRUEBAS DE NORMALIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ</b>	66
<b>TABLA 49. FACTOR CORRELACIONAL: GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ</b>	67

<b>TABLA 50. COEFICIENTE CORRELACIONAL: GESTIÓN DE COBRANZAS Y CAPACIDAD DE PAGO.....</b>	<b>68</b>
<b>TABLA 51. COEFICIENTE DE CORRELACIONAL ENTRE GESTIÓN DE COBRANZAS Y CUMPLIR OBLIGACIONES .....</b>	<b>69</b>

## Índice de gráficos

<b>GRÁFICO 1. EVALUACIONES AL CLIENTE ANTES DE OTORGARLE LA VENTA A CRÉDITO .</b>	<b>27</b>
<b>GRÁFICO 2. LAS EVALUACIONES AYUDAN A INCREMENTAR LAS VENTAS.....</b>	<b>28</b>
<b>GRÁFICO 3. CONSERVAN EL LÍMITE DE CRÉDITO IGUAL PARA TODOS LOS CLIENTES .....</b>	<b>29</b>
<b>GRÁFICO 4. CUENTAN CON UN LÍMITE DE CRÉDITO PARA CLIENTES ESPECIALES .....</b>	<b>30</b>
<b>GRÁFICO 5. LA EMPRESA TOMA EN CUENTA EL RIESGO DE CRÉDITO .....</b>	<b>31</b>
<b>GRÁFICO 6. LA EMPRESA DEBE CONTAR CON PERSONAL ESPECIALIZADO .....</b>	<b>32</b>
<b>GRÁFICO 7. LOS CLIENTES PRESENTAN SATISFACCIÓN POR LAS CONDICIONES DE CRÉDITO .....</b>	<b>33</b>
<b>GRÁFICO 8. SE EVALÚA CADA CIERTO PERIODO LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO .....</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICO 9. LA EMPRESA CUENTA CON NORMAS DE COBRANZA ESTABLECIDOS .....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 10. LAS NORMAS DE COBRANZA SON ESTABLECIDAS POR GERENCIA.....</b>	<b>36</b>
<b>GRÁFICO 11. LA EMPRESA APLICA PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA .</b>	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 12. LOS PERIODOS DE COBRANZA ESTABLECIDOS EN LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO 13. SE UTILIZAN TODAS LAS HERRAMIENTAS DE COBRANZA PARA REDUCIR DEUDAS .....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 14. LAS HERRAMIENTAS QUE SE UTILIZAN ASEGURAN EL PAGO DE LOS CLIENTES .....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 15. SE CUENTA CON UNA BASE DE DATOS QUE IDENTIFIQUE A LOS CLIENTES MOROSOS .....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO 16. SE INCREMENTAN LOS NIVELES DE INGRESOS POR VENTAS AL CRÉDITO ..</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 17. LOS INGRESOS GENERADOS CUBREN LAS OBLIGACIONES POR PAGAR ....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO 18. SE EVITAN GASTOS INNECESARIOS FUERA DEL GIRO DE NEGOCIO .....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO 20. SE EVITAN GASTOS EXCESIVOS O FUERA DE CONTROL QUE REDUCE LA LIQUIDEZ.....</b>	<b>45</b>
<b>GRÁFICO 21. SE CUMPLEN CON LOS COMPROMISOS DE PAGO EN FECHAS ESTABLECIDAS .....</b>	<b>46</b>
<b>GRÁFICO 21. LAS DEUDAS QUE TIENEN POR PAGAR AFECTAN A LA LIQUIDEZ.....</b>	<b>47</b>
<b>GRÁFICO 22. CUENTAN CON DINERO DISPONIBLE PARA CUALQUIER IMPREVISTO .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO 23. EL DINERO DISPONIBLE AYUDA CUBRIR CON TODAS LAS OBLIGACIONES POR PAGAR.....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO 24. CUMPLEN CON EL PAGO DE TRIBUTO EN FECHAS ESTABLECIDAS .....</b>	<b>50</b>



<b>GRÁFICO 25. AUMENTA LA CARTERA DE CLIENTES POR SER UNA EMPRESA FORMAL ANTE LA LEY CON EL PAGO DEL TRIBUTO.....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO 26. SE CUMPLE CON EL PAGO DE HABERES EN EL TIEMPO OPORTUNO .....</b>	<b>52</b>
<b>GRÁFICO 27. SE CUMPLE CON EL PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES .....</b>	<b>53</b>
<b>GRÁFICO 28. MANTIENEN RESPONSABILIDAD PAGANDO A LOS PROVEEDORES EN SU FECHA ESTABLECIDA .....</b>	<b>54</b>
<b>GRÁFICO 29. MANTIENEN RESPONSABILIDAD PAGANDO A LOS PROVEEDORES EN SU FECHA ESTABLECIDA .....</b>	<b>55</b>
<b>GRÁFICO 30. CUMPLEN CON EL PAGO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS SEGÚN FECHA ESTABLECIDA .....</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO 31. V1 (AGRUPADA) GESTIÓN DE COBRANZAS .....</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO 32. FRECUENCIA NIVEL VARIABLE: LIQUIDEZ.....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO 33. FRECUENCIA NIVEL DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CRÉDITO.....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO 34. FRECUENCIA NIVEL DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZA .....</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO 34. FRECUENCIA NIVEL DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE PAGO .....</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO 34. FRECUENCIA NIVEL DIMENSIÓN: CUMPLIR OBLIGACIONES.....</b>	<b>62</b>

## Resumen

EL actual estudio esta titulada “GESTIÓN DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL RUBRO DE BEBIDAS, DISTRITO DELCERCADO DE LIMA, 2018”, demuestra el nivel de relación que existe en gestión de cobranzas y liquidez ante las sociedades comerciales del rubro de bebidas, Distrito de Cercado de Lima, 2018. La población se conformó por 15 empresas, en ello se aplicó el instrumento de cuestionario para mediar las variables. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental transversal de tipo descriptivo correlacional. Las cuales fueron corroborados por opiniones de expertos en la materia y también por el Alpha de Cronbach señalando validez y confiabilidad en ambas variables. Las respuestas de los encuestados fueron presentadas en datos numéricos que se llevó a procesar en el sistema SPSS V.25 llegando a concluir con un resultado fiable por obtener la relación directa, fuerte y alta entre gestión de cobranzas y liquidez, así lo demuestra en la prueba Rho de Spearman con  $e (0,935)$  así mismo se determinó la hipótesis y objetivo general del estudio.

**Palabras claves:** Gestión de cobranzas, liquidez, políticas de créditos.

## **Abstract**

The current study is titled "COLLECTION MANAGEMENT AND LIQUIDITY IN THE COMMERCIAL COMPANIES OF THE BEVERAGE RISE, LIMA DELCERCADO DISTRICT, 2018", it shows the level of relationship that exists in the management of collections and liquidity with commercial companies in the beverage sector, Cercado de Lima District, 2018. The population was made up of 15 companies, in which the questionnaire instrument was applied to mediate the variables. The research was developed under a non-experimental cross-sectional descriptive-correlational design. Which were corroborated by opinions of experts in the field and also by Cronbach's Alpha indicating validity and reliability in both variables. The responses of the respondents were presented in numerical data that was processed in the SPSS V.25 system, concluding with a reliable result for obtaining the direct, strong and high relationship between collection management and liquidity, as shown in the Spearman's Rho test with  $r = 0.935$  likewise the hypothesis and general objective of the study were determined.

**Keywords:** Management of collections, liquidity, credit policies.