



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la  
Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Castillo Huerta, Luz Fiorella (ORCID: 0000-0002-1950-2049)

Pinedo Sandoval, Adita (ORCID: 0000-0002-3448-2242)

ASESORA:

Dra. Moore Torres, Rosa Karol (ORCID: 0000-0002-7608-9377)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

HUARAZ – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A dios, por habernos dado la vida y permitirnos alcanzar uno de nuestros anhelos más deseados, brindándonos salud y sabiduría.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio brindado durante nuestra formación profesional, quienes constantemente nos motivan a salir adelante y no rendirnos ante los obstáculos que se nos presenten en la vida.

Luz Castillo Huerta y Adita Pinedo Sandoval

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, que nos compartieron sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional, en especial a los asesores, por dedicarnos su tiempo, enseñanza y colaboración para realizar el presente trabajo de investigación.

Finalmente, nuestro agradecimiento a la Empresa Comunicaciones Tv Universal, por permitirnos llevar a cabo la investigación dentro de su institución.

Las autoras.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luz Fiorella Castillo Huerta, identificada con DNI N° 70178850, y Adita Pinedo Sandoval, identificada con DNI N° 71350750, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, manifestamos y declaramos bajo juramento que los datos, la información y la documentación que acompaña a la presente tesis, son auténticos y veraces.

Por medio de la presente, también referimos que se han respetado las normas internacionales con respecto a las citas y referencias; la investigación no ha sufrido copia, por lo que los resultados expuestos, muestran la realidad estudiada.



---

Luz Fiorella Castillo Huerta

DNI N° 70178850



---

Adita Pinedo Sandoval

DNI N° 71350750

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2. Operacionalización de variables .....	18
2.3. Población, muestra y muestreo .....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento .....	20
2.6. Método de análisis de datos .....	21
2.7. Aspectos éticos .....	21
III. RESULTADOS .....	22
IV. DISCUSIÓN .....	40
V. CONCLUSIONES .....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS.....	47
VIII. ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

Tabla 1: Escala de Valoración por Variable .....	22
Tabla 2: Escala de Valoración por Dimensión .....	23
Tabla 3: Opinión sobre la Gestión de Cobranzas .....	24
Tabla 4: Opinión sobre la Recuperación de Cuentas por Cobrar .....	25
Tabla 5: Opinión sobre el Proceso de Cobranza.....	26
Tabla 6: Opinión sobre el Otorgamiento del Servicio.....	27
Tabla 7: Opinión sobre las Actitudes de Morosidad .....	28
Tabla 8: Opinión sobre los Riesgos Financieros .....	29
Tabla 9: Media, Desviación estándar, Varianza .....	30
Tabla 10: Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio .....	30
Tabla 11: Prueba Estadística entre Gestión de Cobranzas y Recuperación de Cuentas por Cobrar .....	31
Tabla 12: Prueba Estadística entre Proceso de Cobranza y Actitudes de Morosidad .....	32
Tabla 13: Prueba Estadística entre Otorgamiento del Servicio y Riesgos Financieros.....	35
Tabla 14: Análisis de los Ratios de Gestión – Cuentas por Cobrar.....	37
Tabla 15: Análisis de los Ratios de Liquidez 2018 .....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Matriz de Operacionalización de Variables .....	18
Figura 2. Opinión sobre la Gestión de Cobranzas .....	24
Figura 3. Opinión sobre la Recuperación de Cuentas por Cobrar .....	25
Figura 4. Opinión sobre el Proceso de Cobranza .....	26
Figura 5. Opinión sobre el Otorgamiento del Servicio.....	27
Figura 6. Opinión sobre las Actitudes de Morosidad .....	28
Figura 7. Opinión sobre los Riesgos Financieros .....	29
Figura 8. Matriz de Procesos de Cobranza y Actitudes de Morosidad.....	34
Figura 9. Matriz de Otorgamiento de Servicios y Riesgos Financieros .....	36

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019” está orientado a establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L. El enfoque de investigación desarrollado fue mixto, de diseño no experimental, transeccional-correlacional y de tipo causal por su lado cuantitativo. Mientras, que por la investigación cualitativa el diseño es el estudio de caso. La muestra fue censal conformado por 18 colaboradores de la empresa en estudio y el escenario de estudio la constituyó la empresa y dentro de ella, la unidad de análisis fueron el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados, por tanto, las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la encuesta, la observación y análisis documental. Los resultados permitieron demostrar la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar, en la cual casi el total de los encuestados señalan que no es óptima, estableciendo así que la no óptima Gestión de Cobranzas incide en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la empresa. Se acepta la hipótesis de investigación: La Gestión de Cobranzas incide en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019, conforme al análisis de la prueba estadística ETA, que evidencia el nivel de dependencia de las variables con un valor de 0.778 (77.80%), el cual es un coeficiente de correlación positiva considerable.

**Palabras clave:** Gestión de Cobranzas, Recuperación de Cuentas por Cobrar, Rubro Telecomunicaciones.

## **Abstract**

The present research work entitled “Collection Management and its impact on the Recovery of Accounts Receivable from the Company Comunicaciones Tv Universal SRL, Recuay - 2019” is aimed at establishing the impact of Collection Management on the Recovery of Accounts Receivable of the company Comunicaciones Tv Universal SRL. The research approach developed was mixed, non-experimental, transectional-correlational and causal in its quantitative side. Meanwhile, that for qualitative research the design is the case study. The sample was census formed by 18 employees of the company under study and the study scenario was the company and within it, the analysis unit was the Statement of Financial Situation and the Income Statement, therefore the techniques used for data collection were the survey, observation and documentary analysis. The results allowed to demonstrate the incidence of Collection Management in the Recovery of Accounts Receivable, in which almost the total of the respondents indicate that it is not optimal, establishing that the non-optimal Collection Management affects the Recovery of Accounts receivable from the company. The research hypothesis is accepted: Collection Management has an impact on the Recovery of Accounts Receivable from Company Comunicaciones Tv Universal SRL, Recuay - 2019, according to the analysis of the ETA statistical test, which evidences the level of dependence of the variables with a value of 0.778 (77.80%), which is a considerable positive correlation coefficient.

**Keywords:** Collection Management, Recovery of Accounts Receivable, Telecommunications.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática muestra que actualmente muchas empresas a nivel internacional con el objetivo de mantenerse en el mercado y seguir siendo competitivas, recurren a diversas acciones que no siempre son las correctas, una de estas acciones es el otorgamiento del servicio o un bien, sin realizar una adecuada evaluación al cliente, esto con la idea de poder atraer un mayor número de clientes y así aumentar el volumen de ventas. Muchas veces para las empresas les resulta muy complicado hacer efectiva la recuperación de cuentas por cobrar que se generan del servicio que ofrecieron, debido a que no gestionan adecuadamente sus cobranzas y como consecuencia de ello se presentan riesgos financieros asociados a la liquidez, generados por el incumplimiento de pago de sus clientes, desencadenando actitudes de morosidad por parte de estos, que de acuerdo con Chavarín (2015), la morosidad muestra las consecuencias presentes de las decisiones ligadas al mal otorgamiento de bienes o servicios.

Según el diario Gestión (2017), todavía se tiene empresas peruanas cuyo proceso de cobranzas resulta ineficaz, no solo porque vienen aglomerando problemas por una indebida gestión de la deuda, sino también porque no consideran con quién hacen negocios y no efectúan el seguimiento continuo de los clientes.

Con respecto al rubro de las empresas de Telecomunicaciones, es importante que estas cuenten con una gestión de cobranzas adecuada, de lo contrario no se recuperarán sus cuentas por cobrar, se incrementarán las actitudes de morosidad de los clientes y surgirán riesgos financieros, generando carencia de liquidez, ya que al ser empresas que ofrecen el servicio y realizan sus cobros dentro de un periodo determinado, están propensas a que sus clientes no cumplan con los pagos en el momento oportuno. Con respecto a ello se concuerda con la Agencia Peruana de Noticias Andina (2019), donde menciona que el sistema financiero y de telecomunicaciones son los sectores que más solicitan una gestión de cobranzas integral a las diversas empresas de cobranzas.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2017), en el departamento de Ancash, el número de suscriptores del servicio de radiodifusión o televisión por cable, para el año 2016 asciende a 32,853. Por lo que diversas empresas se encargan de brindar este servicio, especialmente en las zonas urbanas, como la provincia de Recuay, cuya población demanda este servicio, pero las pocas empresas de este rubro no logran satisfacer las necesidades de dicha población, en base a ello es que

surge la empresa Comunicaciones Tv Universal, ofreciendo calidad en el servicio y posibilidades de pago a sus clientes.

Para mantenerse en el mercado, como se mencionó con anterioridad, la empresa otorga posibilidades de pago que generan una cartera de cuentas por cobrar, las cuales se cobran demasiado tarde, desencadenando una falta de liquidez para cumplir a cabalidad con sus respectivas obligaciones. Esto se contrasta con lo que mencionan Carazas y Soto (2018), en su argumento titulado: “Gestión de créditos y cobranzas y su repercusión en la liquidez de Artres S.A.C., San Isidro, 2017”, que la liquidez es una medida fundamental consecuencia de la salud financiera de una empresa, es un indicador clave para saber si la empresa genera valor por el producto o servicio que ofrece, la liquidez también es la mejor medida para saber si las cosas se están haciendo de manera adecuada.

Según lo dicho con anterioridad, las cuentas por cobrar propias del servicio que ofrece la empresa, en su mayoría se recuperan con atrasos. La empresa Comunicaciones Tv Universal tiene como política otorgar el servicio y dentro de un mes, más 15 días, los clientes deben de cumplir con la obligación de pago, pero este lapso de tiempo no se cumple ya que las cuentas por cobrar se vienen recuperando en el lapso de 90 a 135 días aproximadamente después de haberse realizado el otorgamiento del servicio, hecho que ha ido generando ciertos problemas con respecto al funcionamiento de sus cobranzas. Uno de esos problemas es la falta de calificación o evaluación al cliente, el mal uso de las estrategias de cobro, falta de establecimiento de políticas adecuadas dentro del proceso de cobranzas y la ausencia del correcto análisis de cuentas por cobrar. Por otro lado también está la desorganización ya que no se cuenta con personal que se encargue netamente del tema de las cobranzas; conociendo ello se podrían dar recomendaciones acertadas para que los indicadores de liquidez arrojen índices adecuados y así contrarrestar cualquier inconveniente que pudiera surgir en la recuperación de cuentas por cobrar.

En cuanto a los trabajos previos internacionalmente, según Gonzales y Vera (2013), en su trabajo de grado para alcanzar el título de Licenciadas en Contaduría, titulado “Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A, 2011”, mencionan que el trabajo tuvo como objetivo general, evaluar la incidencia de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa. El trabajo fue de tipo descriptivo, cuya población se conformó por 5 individuos

de la empresa y los saldos de las cuentas por cobrar de los meses de abril, mayo y junio del periodo 2011, para la muestra se utilizó el total de la población. Las técnicas usadas para la recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta.

Las autoras en base al análisis de resultados, exponen las siguientes conclusiones, primero que la empresa no hace uso de manuales de procedimientos, esto dificulta el correcto desempeño en sus funciones de los departamentos de crédito y cobranza, segundo, ocurren casos donde las cuentas por cobrar vencen debido a que las facturas no se cobran a tiempo, tercero, la empresa no tiene medidas de presión para cobrar a los clientes, y cuarto, que se pudo observar la existencia de una falta de comunicación entre los departamentos que se mencionaron.

Según Gualancañay (2015), tesis titulada “Proceso de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Cartera Vencida de la Empresa Hidrotecnología de Ambato”, menciona que tuvo como objetivo diagnosticar el proceso de análisis de crédito para la otorgación del crédito. El enfoque de investigación fue mixto, de nivel exploratorio, descriptivo y revisión bibliográfica. La población estuvo conformada por 18 personales administrativos y operativos de Hidrotecnología, y la muestra estuvo conformado por 190 clientes. Las técnicas empleadas para la recolección de información fueron la observación, la entrevista y encuesta.

Del trabajo se concluye que la empresa no realiza un proceso de crédito y cobranza adecuada, por motivo que no cuenta con un procedimiento o pauta que establezca los pasos a tomar en cuenta al instante de otorgar un crédito al cliente, del mismo modo no hace uso de ratios financieros para medir la cartera vencida de clientes, el personal a cargo solo consigna las facturas vencidas en folders, lo cual provoca retrasos en la recuperación de la cartera y ocasiona inestabilidad financiera.

Según Oña (2015), en su tesis titulada “Gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne - 2014”, menciona que el objetivo general de la indagación fue analizar la Gestión de Crédito y Cobranza en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el Cantón La Maná, Año 2014. La investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo, analítico y bibliográfico. La población estuvo conformada

por 6426 socios. La muestra estuvo conformada por 376 socios. Las técnicas que se emplearon en obtención de datos fueron la observación y entrevista.

Del trabajo se concluye que en la Cooperativa el plazo en que se entregan los créditos es muy acelerado en paralelismo con otras instituciones. Con respecto a las políticas de cobranza, se hace un seguimiento meticuloso de las cuentas por cobrar, mediante llamadas telefónicas y como último recurso una notificación legal escrita. También se menciona que las principales causas de impago o actitudes morosas son por motivos de olvido por parte de los socios. Finalizando, también se indica que el procedimiento de cobranza que aplica la empresa es por llamadas y mensajes de texto dentro de los 15 días del vencimiento, y además se comprobó que, si los clientes se atrasan 15 días en sus pagos, los asesores deben ejercer su oficio, este método resultó eficaz, aunque se le ha asignado demasiada carga laboral a dichos encargados.

A nivel nacional, de acuerdo a Vásquez y Vega (2016), en su estudio titulado “Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Huanchaco, 2016”, mencionan que el objeto general de la presente fue determinar la manera en que la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa. El diseño fue explicativo causal. Su población estuvo constituida por las distintas áreas de la empresa; así mismo la muestra la conformó el área de cobranzas. Por otro lado, la unidad de análisis fueron los documentos de la empresa. Las técnicas que se emplearon en la consecución de datos fueron la observación y el análisis documental.

Los autores, demostraron que la rotación en base a las ventas ha sido 7.54 ocasiones en lo que va del año. En otros términos, las cuentas por cobrar rotaron 7.54 veces al año de acuerdo a las ventas. Por ende, si se considera que ese coeficiente de 7.54 se cumple en un año, entonces el periodo promedio de cobro en que se logra rescatar las cuentas por cobrar es de aproximadamente 48 días. Siendo así se toma en cuenta que la empresa tiene una política de crédito de 30 días, lo que se consiguió de 48 días sería alto y no conveniente para la entidad.

Con respecto a las razones de liquidez, el índice de la prueba ácida resultó 0.56 lo que indica que la organización por cada sol que debe, dispone de 56 céntimos para cancelarlo, en otras palabras, no se encontraría en condiciones de pagar sus pasivos corrientes sin

sacrificar sus mercaderías. De igual forma el capital de trabajo resultante evidenció que la firma no cuenta con suficientes recursos líquidos para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Según Loayza, Pastor y Vásquez (2017), en su tesis titulada: Gestión de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. - 2016”, mencionan que el objetivo general del estudio fue establecer la incidencia de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez. La investigación fue mixta, de tipo no experimental-descriptivo. La población la constituyó la empresa FEL S.A.C., y la muestra estuvo conformada por el área de contabilidad y tesorería. Las técnicas empleadas para recolectar datos fueron la observación y la entrevista.

Las autoras concluyeron que FEL SAC., no cuenta con procedimientos adecuados para el área de facturación, cobranzas, contabilidad y tesorería, esto viene ocasionando una deficiente gestión en las cuentas por cobrar. Por otro lado, tampoco tiene políticas de créditos y cobranzas y no realiza la respectiva evaluación crediticia a sus clientes antes de otorgarle algún bien. También la empresa no realiza negociaciones con sus proveedores para poder obtener un crédito de mínimo 30 días, todo ello viene generando problemas de liquidez.

Según Gonzales y Norabuena (2017), en su argumento titulado: Gestión de Crédito y Cobranza y su influencia en la Liquidez de la Empresa Análisis Clínicos Bermanlab SAC., Trujillo, periodo 2016”, menciona que el objeto del trabajo fue determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa BERMANLAB. El trabajo tuvo un diseño transversal correlacional. La población estuvo integrada por todos los rubros contables de los estados financieros año 2016 de la empresa y la muestra por el rubro contable de cuentas por cobrar. Las técnicas empleadas fueron el análisis del contenido, entrevista y encuesta.

Los autores concluyen que la gestión de crédito y cobranza si presenta incidencia en la liquidez, debido al análisis realizado del 2015 y 2016, se evidenció que existió una inadecuada gestión de crédito y cobranza; y se incumplieron las políticas de crédito y cobranzas, hecho que originó que la entidad estime un índice de morosidad alto, incrementándose de 48.75% a 88.19% durante los periodos mencionados.

Por otro lado en el análisis de la calidad de la cartera de derechos por cobrar y la liquidez para el año 2015, se determinó que tiene un índice de morosidad de 48.75%, por un importe de S/.65,231.00, esto evidencia una mala gestión de crédito y cobranza, hecho que tiene incidencia en la liquidez y se refleja en los ratios, ya que la razón circulante es de 1.41 soles, reflejando que la cartera de derechos por cobrar se ha ido deteriorando por una mala gestión de crédito y cobranza.

Finalmente, se ha determinado que el importe de los créditos que se otorgaron para el periodo 2016 asciende a S/. 2, 180,655.50 de los cuales, en ese año solo se han recuperado un monto de S/. 1, 545,007.85, dejando a la empresa un saldo por cobrar de S/. 635,647.65, este monto que no se cobró afectó la liquidez ocasionando atrasos en los pagos a los proveedores, de acuerdo al ratio periodo promedio de cobro, la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 106.39 días, generando así una cartera morosa.

Según Gonzales (2018), en su tesis que lleva por título “Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Grupo Corii, 2016”, menciona que su objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Grupo Corii. La tesis fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Su población se conformó por un total de 18 colaboradores, la muestra estuvo compuesta por el gerente, administrador, contador, asistente administrativo y asistente de contabilidad. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, observación y análisis documental.

La autora concluye que la empresa tiene una deficiente gestión de cuentas por cobrar, que incide perjudicialmente en su liquidez. Se reflejó simples políticas de crédito y de cobranza, carencia de orientación del personal. En base al análisis realizado de los documentos obtenidos del área de contabilidad, se llega a concluir que la deficiente gestión de cuentas por cobrar incidió de manera negativa en el cumplimiento de obligaciones comerciales, con el estado y los trabajadores, razón por la cual la firma busca financiamiento externo para cubrir sus compromisos y seguir operando. Aparte, en base al análisis financiero se determinó que para el año 2016 el capital de trabajo de la empresa tuvo un saldo negativo, por otro lado, la prueba de liquidez corriente y prueba ácida arrojaron que la empresa no dispone de liquidez para cumplir de manera oportuna con sus deudas, haciendo que se encuentre en riesgo de liquidez.

Según Nolasco (2018), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y liquidez de la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa SRL., Ventanilla - 2017”, menciona que el objetivo general fue determinar la relación existente entre la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa Hersa. La investigación fue de enfoque mixto, de tipo básico, no experimental. Tuvo como población 56 colaboradores y una muestra de 20 colaboradores. La técnica aplicada fue la encuesta.

La autora concluye mencionando que si se determinó una relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa, puesto que, si la gestión de cobranzas es deficiente, los ingresos serán mínimos o nulos haciendo que la empresa no cubra sus necesidades y deje de continuar con sus funciones. Así mismo se determinó la relación existente entre las variables en estudio, ya que estos índices miden la capacidad de la empresa en originar dinero en corto plazo.

Las teorías relacionadas al tema, indican que la Gestión de Cobranzas comprende un proceso en el que una empresa interactúa constantemente con sus clientes de manera adecuada, oportuna y eficiente, con el objetivo de recuperar sus cuentas por cobrar y hacer que estos se conviertan en activos líquidos en el menor tiempo posible. Esta gestión debe ser llevada con la mejor disposición con los clientes, y así asegurar negociaciones futuras que beneficien a la empresa (Arréstegui, 2018, p. 3-4).

Siendo así, la Gestión de Cobranzas está integrado por procedimientos que una determinada empresa realiza con sus clientes con el fin de que sus activos exigibles se vuelvan líquidos en el menor tiempo posible, para cumplir con sus obligaciones, generar ingresos y crecimiento empresarial. La Gestión de Cobranzas, comprende en sí, el Proceso de Cobranza, el Otorgamiento del Servicio y el Análisis de Cuentas por Cobrar, mediante Ratios de Gestión.

El proceso de cobranza inicia después de que una cuenta por cobrar se vence y el cliente debe pagarlo; en ese caso puede ocurrir una de las situaciones, que el acreedor pague conforme y a tiempo o que incumpla con el pago (Morales y Morales, 2014, p. 144).

Como se sabe una venta o una prestación de servicios no está completa hasta que no se haya realizado el cobro, mediante un Proceso de Cobranzas que debe ser debidamente planificada, ordenada y que cumpla todos los pasos establecidos. Dentro de este proceso, se incluyen las Políticas de Cobranza y las Técnicas de Cobranza

Las políticas de cobranza, constituyen procedimientos que sigue una empresa en el cobro de las cuentas pendientes por los bienes y/o servicios que ofrecen a sus clientes (Morales y Morales, 2014, p. 164).

Una empresa organizada tiene la labor de establecer una política de cobranza que analice sus propias condiciones y necesidades, sistematizando así una gestión eficiente y eficaz (Del Valle, 2018, p. 62).

Según Flores (2015), señala que se dispone de diferentes Técnicas de Cobranza; acorde se va venciendo y/o atrasando una cuenta por cobrar, la gestión de cobro se hace más personal y estricta. Las principales técnicas de cobranza las constituyen:

**Notificación por escrito.-** Después de que una cuenta por cobrar se atrase algunos días, la firma puede remitir un escrito de manera cortés para recordarle al cliente su compromiso de pago. En caso la cuenta no sea pagada dentro del límite que se estableció después de la primera notificación, se expide una segunda más estricta. La notificación por escrito se considera el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

**Llamadas telefónicas.-** Cuando las notificaciones por escrito no fueron efectivas, se opta por realizar una llamada de manera personal al cliente con la finalidad de requerirle el pago inmediato. Si este expone una razón de fuerza mayor, se puede extender el periodo de pago.

**Visitas personales.-** Esta técnica es la más frecuente en el caso de crédito a consumidores, ya que una visita del vendedor o del encargado de la cobranza para hacer frente al cliente, puede ser un procedimiento de cobranza muy efectivo, porque el pago podría realizarse en ese instante, sin mayor demora.

**Mediante agencias de cobranzas.-** En este caso la empresa optaría por acudir a una agencia especializada en cobranzas o también a un abogado, para que estos se encarguen de las cuentas por cobrar. La desventaja de esto es que el costo de estos servicios es alto, por lo que la empresa solo recibiría menos del 50% del monto de las cuentas cobradas.

**Recurso legal.-** Se considera el paso más extremo en todo el proceso de cobranzas. Es un recurso caro y puede presionar al deudor a declararse en liquidación, reduciendo la posibilidad de hacer tratos en el futuro con él, sin garantizar la cancelación final de las deudas que se vencieron.

En cuanto al Otorgamiento del Servicio, el término servicio es considerado como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa o persona, con el fin de que su cliente obtenga el beneficio en el momento y lugar adecuado (Lira, 2009, p. 11).

Lo correcto al momento de otorgar un servicio es seguir políticas adecuadas de otorgamiento de servicios y realizar una calificación del cliente.

Con respecto a las Políticas de Otorgamiento de Servicios, estas son criterios o cursos de acción para ciertas situaciones y están encaminadas a alcanzar los objetivos de una determinada empresa. Las políticas funcionan como guías o criterios generales que ayuden a orientar una acción destinada a la resolución de ciertos problemas que pueda presentar la empresa (Del Valle, 2018, p. 38).

Las políticas de otorgamiento de servicios se aplican a las actividades de una empresa que ofrezca servicios, y que presente problemas con el cliente, quien se atrasa en el pago por el servicio que se le brindó.

Por otro lado, para realizar una correcta Calificación y/o Evaluación del Cliente, se puede recurrir a las centrales de riesgo.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú – SBS (2019), la central de riesgos es un sistema donde está registrada de manera consolidada la información sobre los deudores de las diversas empresas. Existen dos tipos de centrales de riesgos, una es la Central de Riesgos de la SBS, encargada de reportar información sobre las personas que tienen obligaciones con el sector financiero; y otra es la Central de Riesgo Privada (CEPIRS), encargada de suministrar información de los deudores de las diversas empresas.

Existen ciertos factores que deben de tenerse en cuenta al momento de evaluar a un cliente, estos factores son conocidos como las C's del crédito:

Carácter (comprende el conjunto de cualidades del sujeto, que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda), Capacidad (significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento), Capital (es la seguridad de pago que el deudor representa por sus bienes – garantía de pago), Condiciones (comprende la evaluación del entorno,

del cual el sujeto no tiene control) y Cobertura (está referido al seguro que dispone una empresa para amortizar posibles pérdidas) (Del Valle, 2018, p. 12).

Tratando del Análisis de Cuentas por Cobrar, se hace empleo de los Ratios de Gestión, que según Flores (2015), señala que estos ratios indican la efectividad (rotación) de activos que administra la gerencia de una empresa.

Los ratios de gestión expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por una empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian principalmente como la empresa maneja el tema de las cobranzas, las ventas, los inventarios, entre otros. Estos ratios se complementan con los ratios de liquidez, porque permiten saber de manera aproximada el periodo de tiempo en que las cuentas por cobrar o los inventarios, se convertirán en dinero. En base a ello se tiene el ratio de Rotación de cuentas por cobrar y el ratio del Periodo promedio de cobro (Aching, 2005, p. 19).

Según Guajardo y Andrade (2008), en cuanto a la Rotación de cuentas por cobrar, mencionan que las cuentas por cobrar están relacionadas con las ventas de una determinada empresa. En tanto mayor sea el número de veces de rotación de las cuentas por cobrar en función de las ventas, se puede decir que la cobranza es eficiente o que la empresa cuenta con mejores clientes. Su representación se basa en la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Según Flores (2015), con respecto al Periodo promedio de cobro, alude que el ratio de promedio de cobro muestra el número de días que la empresa hace efectiva sus cuentas por cobrar y su representación se basa en la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{ventas}}{360}}$$

Para tratar a cerca de la Recuperación de Cuentas por Cobrar, primero se define que las cuentas por cobrar son créditos que se producen por la venta de bienes o prestación de servicios que son proporcionados a los clientes, estas cuentas por cobrar se efectúan por la emisión de comprobantes, que constituyen los documentos por cobrar y a través de los cuales se ejerce el derecho de cobro (Morales y Morales, 2014, p. 182).

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se derivan de las ventas, los servicios prestados, el otorgamiento de los préstamos o cualquier otro concepto relacionado. Representan el crédito que la empresa concede a sus respectivos clientes, con la garantía de la promesa de pago en un determinado lapso de tiempo (Vallado, 2015, p. 2-3).

Por ende, las cuentas por cobrar representan los derechos de cobro a terceros o empresas, derivados de la venta de productos y/o servicios de una empresa de acuerdo a su objeto de negocio.

Según Guerra (2015), afirma que la Recuperación de la Cartera o Cuentas por Cobrar, se ha convertido en una gran preocupación de diversas empresas o personas, que se dedican a la comercialización de productos o a la prestación de servicios. La Recuperación de Cuentas por Cobrar se considera el acto en el que se consigue el pago de dichas cuentas, muchas veces esto se ve obstaculizado cuando el cliente no llega a saldarlo o se rehúsa a cumplir su obligación.

Al momento de querer recuperar una cuenta por cobrar, surgen Actitudes de Morosidad, que según Camacho (2015), señala que existen diversos clientes morosos y cada uno de ellos, se diferencian por las actitudes, actuaciones o estrategias de morosidad que tomen con el fin de no cumplir con sus obligaciones. Estas actitudes las desarrollan principalmente con excusas, con las que tratan de eximirse de sus responsabilidades. Existen tres tipos de excusas usadas por los clientes, estas son:

Excusas Subjetivas. Son las que carecen de un fundamento objetivo, el cliente se excusa alegando algún problema personal que trate de impedir el pago de la deuda que tiene; ante ello el acreedor tendrá que actuar de manera objetiva y hacer entender al deudor que su excusa no tiene una base objetiva que justifique su falta de cumplimiento, por lo que deberá cumplir con su obligación.

Excusas Objetivas. Son excusas que tienen un argumento creíble, aunque la excusa en si no sea tan válida. En cuanto a esta excusa los clientes deudores deberían de demostrar

con documentos válidos, las causas del porqué no pueden cumplir con su obligación. De acuerdo a ello, el acreedor debe de conservar estos documentos e investigar la veracidad de estos.

Excusas Absurdas. En cuanto a estas excusas, se dicen que no tienen una base objetiva ni subjetiva; son excusas que carecen de veracidad, sin poderse demostrar lo contrario. El objetivo de esto es atrasar el pago de la deuda y obtener un bien o servicio gratuito temporal.

Por otra parte, al momento de la Recuperación de Cuentas por Cobrar, también se presentan Riesgos Financieros, que según De Lara (2008), menciona que el riesgo se da cuando en una empresa se presenta las probabilidades de que ocurran eventos desfavorables con consecuencias financieras negativas, es asociado con la probabilidad de una pérdida en el futuro. Existen diferentes naturalezas de riesgos, los cuales se clasifican en:

Riesgo de crédito. El riesgo de crédito se define como la pérdida potencial, a causa del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago, afectando la liquidez.

Riesgo de liquidez. Se refiere a la imposibilidad de que la empresa pueda cumplir cabalmente sus compromisos, ya que no puede convertir un activo en efectivo, generando una falta de recursos líquidos.

Para finalizar, en lo que respecta a los Indicadores de Liquidez, se pasa a definir que la liquidez de una empresa mide su capacidad para hacer frente a sus obligaciones y compromisos de pago a corto plazo. Cada firma en función de su tamaño y de acuerdo a la gestión que rige el comportamiento de sus partidas del activo, establece un determinado nivel de capital circulante necesario para seguir operando (Pérez, 2013, p. 285).

Se dice que la empresa cuenta con liquidez cuando sus medios financieros son suficientes para hacer frente a sus obligaciones vencidas, en otras palabras, cuando el dinero que se dispone es igual o superior a la cantidad necesaria para poder liquidar las deudas en un momento determinado. Por el contrario, cuando la empresa no se halla en situación para hacer frente a sus respectivos compromisos de pago, se habla de iliquidez (Andrade, 2013, p. 379).

Los indicadores de liquidez o también llamados ratios de liquidez, mediante la aplicación de sus distintas fórmulas, indican la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes (corto plazo) a su vencimiento (Flores, 2015, p. 66). Los indicadores de liquidez comprenden:

Liquidez corriente, que según Ortiz (2011), señala que este ratio también denominado como relación corriente, mide la disponibilidad que tiene la empresa a corto plazo, para poder afrontar sus compromisos a corto plazo. Su fórmula es:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Liquidez severa, según Besley y Brigham (2016), mencionan que la liquidez severa, llamada también liquidez inmediata o prueba acida, se calcula al restar el inventario de los activos corrientes, y después dividir el resultado entre los pasivos corrientes. Este indicador es importante para medir la facultad de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo, sin depender de la venta de sus inventarios. Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Liquidez absoluta, según Franco (2015), sostiene que este ratio es el más riguroso, porque mide la capacidad de pago efectiva inmediata por parte de la empresa. Únicamente se consideran los activos mantenidos en caja, también llamado efectivo y equivalentes de efectivo y los valores negociables, descartando las demás cuentas del activo corriente. Su fórmula es:

$$\frac{\text{Caja o efectivo} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital de trabajo, según Baena (2014), afirma que el capital de trabajo es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente, constituye los recursos con los que cuenta una empresa a corto plazo para seguir operando. Se halla mediante:

$$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

La Formulación del problema, incluye el problema general que es: ¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019? y por otro lado también los problemas específicos que son: ¿De qué forma el Proceso de Cobranzas influye en las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?, ¿De qué forma el Otorgamiento del Servicio influye en los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019? y ¿Cómo el Análisis de las Cuentas por Cobrar influye en los Indicadores de Liquidez de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?

La Justificación del estudio se basa en:

Implicaciones Prácticas.- La presente investigación, cuenta con implicaciones prácticas, porque los resultados que se obtengan, darán a conocer las cualidades y debilidades de la empresa con respecto a su gestión de cobranzas y en base a ello se plantearán recomendaciones encaminadas fortalecer de manera óptima la gestión de cobranzas para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa, para así generar ingresos, encaminar a la empresa a su crecimiento y cumplimiento de sus objetivos, de manera que beneficie a los socios y trabajadores de la empresa.

Valor Teórico.- En cuanto al aspecto teórico, los resultados de la investigación podrán aportar y ser incorporados como un complemento al conocimiento existente sobre la adecuada gestión de cobranzas y como esta incide en la recuperación de cuentas por cobrar, de acuerdo a estos resultados se podrá conocer mejor que aspectos se deben tener en cuenta para el otorgamiento de un servicio, que políticas de cobranzas deberían ser las más adecuadas y que estrategias se deben poner en práctica para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Utilidad Metodológica. - Por último, el beneficio con respecto al aspecto metodológico es que el presente estudio sea útil como un instrumento confiable para recolectar datos y antecedentes para posteriores trabajos de investigación y también para otras empresas prestadoras de servicios de televisión por cable, que tengan la necesidad de conocer como una adecuada gestión de cobranzas puede incidir en la recuperación de cuentas por cobrar.

La Hipótesis, comprende:

Hipótesis de investigación ( $H_i$ ): La Gestión de Cobranzas incide significativamente en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): La Gestión de Cobranzas no incide significativamente en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

Los Objetivos, están integrados por el Objetivo general, que es: Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019. Por otro lado, los objetivos específicos, que son: primero, Identificar la influencia del Proceso de Cobranzas en las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019. Segundo, Identificar la influencia del Otorgamiento del Servicio en los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019. Tercero, Evaluar la influencia del Análisis de las Cuentas por Cobrar en los Indicadores de Liquidez de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

## II. MÉTODO

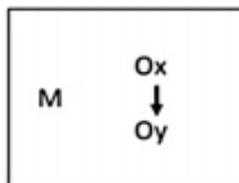
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación.- Los enfoques de investigación mixtos integran de manera sistemática los enfoques cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, con la finalidad de obtener datos (numéricos, verbales, textuales, visuales y/o simbólicos) más completos del fenómeno a estudiar. El objetivo de este tipo de enfoque es utilizar las fortalezas y potencialidades de los otros dos tipos de enfoque (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 534).

En base a lo anterior, el enfoque para la presente investigación es el mixto, debido a que la información a adquirir de la empresa Comunicaciones Tv Universal es integral porque incluye la aplicación de una encuesta, la observación y el análisis documental.

Tipo de investigación para el estudio cuantitativo.- Según Castillo y Valencia (2012), indican que la investigación causal es considerada un tipo de investigación concluyente, cuya principal prioridad es la obtención de resultados que indiquen una relación de incidencia o causa y efecto de lo que se investiga. Para ello se debe de identificar cual es la variable independiente y la variable dependiente.

La presente investigación es de tipo causal, porque se busca establecer la incidencia que tiene la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la empresa Comunicaciones Tv Universal.



Donde:

M: muestra

O: medición u observación de variables

X: variable independiente: Gestión de Cobranzas

Y: variable dependiente: Recuperación de Cuentas por Cobrar

Diseño de investigación para el estudio cuantitativo.- Según el enfoque cuantitativo, el diseño para la presente investigación es: no experimental, transeccional, correlacional.

No experimental, porque la variable independiente, no se manipula intencionalmente y solo se estudian los hechos y fenómenos reales después de su ocurrencia.

Transeccional, porque la investigación de los hechos y fenómenos se realizan en un momento único o determinado del tiempo.

Correlacional, porque permite analizar y estudiar la relación de las variables, con el objetivo de conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas (Carrasco, 2009, pp. 71-73).

Tipo de investigación para el estudio cualitativo.- Los estudios explicativos parten de problemas debidamente identificados en los cuales se hace necesario el conocimiento de relación causa – efecto y se demostrará a través de un caso práctico las variables en estudio (Jiménez, 1998, p. 22).

Según el enfoque cualitativo, la presente investigación es de tipo explicativa, ya que se demuestra a través de un caso práctico las variables en estudio.

Diseño de investigación para el estudio cualitativo.- Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño cualitativo de la presente investigación es el estudio de caso, porque se analiza de manera integral una unidad para responder al planteamiento del problema y objetivo. Los estudios de caso a la vez se dividen en los siguientes tipos:

Por su finalidad, es intrínseco (se desea analizar y dar a conocer las particularidades propias del caso en estudio sobre la gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar), por unidad de análisis, es de caso único (debido a que se analizará a la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.), por el tipo de datos recolectados, es mixto (la obtención de datos se hará mediante encuestas, observación y análisis documental), por su temporalidad, es transeccional (los datos se analizarán en un momento único), Por su alcance, es explicativo (se describe el problema para posteriormente indicar la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar).

## 2.2.Operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
X	Gestión de Cobranzas	La gestión de cobranzas comprende un proceso en el que una empresa interactúa contantemente con sus clientes de manera adecuada, oportuna y eficiente, con el objetivo de recuperar sus cuentas por cobrar y hacer que estos se conviertan en activos líquidos en el menor tiempo posible. Esta gestión debe ser llevada con la mejor disposición con los clientes, y así asegurar negociaciones futuras que beneficien a la empresa. (Arréstegui, 2018, p. 3-4)	Proceso de cobranza	Políticas de cobranza	ORDINAL
				Técnicas de cobranza	
			Otorgamiento del servicio	Políticas de otorgamiento de servicios	
				Calificación del cliente	
Análisis de cuentas por cobrar	Rotación de cuentas por cobrar	RAZÓN			
	Periodo promedio de cobro				
Y	Recuperación de Cuentas por Cobrar	Según Guerra (2015) afirma que la recuperación de la cartera o cuentas por cobrar, se ha convertido en una gran preocupación de diversas empresas o personas, que se dediquen a la comercialización de productos o a la prestación de servicios. La recuperación de cuentas por cobrar se considera el acto en el que se consigue el pago de dichas cuentas, muchas veces esto se ve obstaculizado cuando el cliente no llega a saldarlo o se rehúsa a cumplir su obligación.	Actitudes de morosidad	Excusas subjetivas	ORDINAL
				Excusas objetivas	
				Excusas absurdas	
			Riesgos financieros	Riego de crédito	
				Riesgo de liquidez	
			Indicadores de liquidez	Liquidez corriente	RAZÓN
				Liquidez severa	
Liquidez absoluta					
Capital de trabajo					

**Figura 1. Matriz de Operacionalización de Variables**

Fuente: Arréstegui (2018), Guerra (2015), Morales y Morales (2014), Del Valle (2018), Flores (2015), Lira (2009), SBS (2019), Aching (2005), Guajardo y Andrade (2008), Camacho (2015), De Lara (2008), Perez (2013), Andrade (2013), Ortiz (2011), Besley y Brigham (2016), Franco (2015), Baena (2014).

Elaboración propia.

### **2.3.Población, muestra y muestreo**

Población para el estudio cuantitativo.- Se considera población al conjunto del total de elementos que integran al ámbito espacial en el cual es desarrollado el trabajo de investigación (Carrasco, 2009, p. 236).

Para la presente investigación, la población está conformada por un total de 18 trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

Muestra para el estudio cuantitativo.- Se denomina muestra al subconjunto de una población, que tiene que poseer sus mismos rasgos y ser representativa, de tal manera que los resultados obtenidos de dicha muestra, se puedan generalizar para la población en su conjunto (Tafur e Izaguirre, 2016, p. 194).

Según Galbiati (2016), indica que el censo constituye el procedimiento en el que se observa a la población completa. Es decir, se toma una muestra en donde todas las unidades de la población son consideradas como sí.

Siendo así, para la investigación se consideró una muestra censal conformada por el total de la población, que es igual a 18 trabajadores de la empresa.

Escenario de estudio para el estudio cualitativo.- Constituye el lugar o contexto natural donde se lleva a cabo la investigación y donde ocurren los hechos (Munarriz, 1992, p. 103).

El escenario de estudio, para la presente investigación fue la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., dedicada a la prestación de servicios de televisión por cable.

Participantes (Caracterización de sujetos) para el estudio cualitativo.- La caracterización de sujetos, define a los sujetos participantes de la investigación, constituye en otras palabras la unidad de análisis (Dirección de Investigación UCV, 2014, p. 12).

Para el presente estudio, la unidad de análisis está constituida por la información contenida en los Estados Financieros del año 2018 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados) de la empresa.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la respectiva recolección de datos, las técnicas que se emplearon fueron la encuesta, la observación y el análisis documental y sus instrumentos; el cuestionario, la ficha de observación y la guía de análisis documental respectivamente.

La validez del cuestionario se ejecutó por medio de un juicio de expertos, constituido por tres profesionales especialistas en el tema abordado y en la línea de investigación; quienes realizaron la respectiva evaluación, para finalmente emitir una calificación que evidenció la conformidad del respectivo instrumento, y que estuvo en condiciones para ser aplicado.

La confiabilidad se demostró mediante la fórmula del Alfa de Cronbach, en una muestra con similares características a la de la investigación, de donde se obtuvo una buena valoración de 0,828.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum St^2}{ST^2} \right)$$

Rigor científico.- El rigor científico está basado en las teorías para la adecuada coherencia entre las interpretaciones. Es equivalente a la validez y la confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 453).

En base a ello se realizó la validación de la ficha de observación, para ser aplicada en la empresa. El rigor científico a emplear en el presente trabajo, también está basado en la Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros de la Superintendencia de Banca y Seguros”, las distintas políticas internas de la empresa Comunicaciones Tv Universal y las respectivas teorías de los autores.

#### **2.5. Procedimiento**

Para el estudio cuantitativo.- En cuanto al estudio cuantitativo, primero, se solicitó aplicar una encuesta a los trabajadores de la empresa, los datos obtenidos aquí fueron procesados mediante el Microsoft Office Excel y en el SPSS Statistics versión 24, donde se determinó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, para una muestra menor o igual a 50, luego de ello se obtuvo los estadísticos descriptivos y posteriormente se estableció la correlación y el grado de dependencia de las variables, mediante la prueba estadística ETA, que permitió aceptar o rechazar la hipótesis.

Para el estudio cualitativo.- En primer lugar, se realizó una observación, cuyos datos obtenidos sirvieron para ser contrastados con los resultados de la encuesta; y en su conjunto dieron respuesta al primer y segundo objetivos específicos de la investigación.

En segundo lugar se solicitó al gerente de la empresa Comunicaciones Tv Universal, los Estados Financieros correspondientes al año 2018 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados) que fueron analizados y evaluados mediante la aplicación de los ratios de liquidez y los ratios de gestión relacionados a las cuentas por cobrar.

Posterior a ello, se procedió a aplicar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados de cada ratio (liquidez y gestión), mediante los resultados obtenidos de cada ratio, se dio respuesta al tercer objetivo específico de la investigación.

## **2.6.Método de análisis de datos**

Para garantizar la calidad de la investigación, se realizaron pruebas estadísticas, comenzando por la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, de acuerdo a los resultados que se obtuvo de ello, se procedió a aplicar la prueba estadística Eta, con el fin de contrastar las hipótesis que se plantearon.

## **2.7.Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se obtuvo la autorización para acceder a la información de los Estados Financieros correspondientes al año 2018 de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L. La información obtenida es veraz y válida. Así mismo el cuestionario cuenta con la validez y la confiabilidad por tanto se aplicó de manera clara y precisa.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tratamiento de resultados

Con el fin de obtener los respectivos resultados; en primer lugar se contó con el permiso de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., para el desarrollo de la investigación. Después se aplicó la encuesta sobre Gestión de Cobranzas y Recuperación de Cuentas por Cobrar a los trabajadores de la empresa; seguidamente, se procesaron los resultados de acuerdo a los niveles de valoración establecidos, generando así una base de datos que fueron plasmados en tablas y figuras, con su respectiva interpretación.

También, se realizó un análisis estadístico, para determinar la prueba de normalidad, y conforme a ello, se halló la correlación y el grado de dependencia de las respectivas variables, mediante la prueba estadística ETA, que facultó aceptar o rechazar la hipótesis.

Concluido ello, se realizó una observación en la empresa, mediante una ficha de observación, con la finalidad de reforzar los resultados, propios del primer y segundo objetivos específicos de la investigación. Posterior a ello, se hizo el análisis documental, mediante la aplicación de los ratios de gestión, relacionados a las cuentas por cobrar y los ratios de liquidez; para dar respuesta al tercer objetivo específico de la investigación.

**Tabla 1:**

#### *Escala de Valoración por Variable*

<b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(4-10)
REGULAR	(11-16)
ÓPTIMA	(17-20)

<b>RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(5-13)
REGULAR	(14-20)
ÓPTIMA	(21-25)

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

**Tabla 2:**

*Escala de Valoración por Dimensión*

<b>PROCESO DE COBRANZA</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(2-5)
REGULAR	(6-8)
ÓPTIMA	(9-10)

<b>OTORGAMIENTO DEL SERVICIO</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(2-5)
REGULAR	(6-8)
ÓPTIMA	(9-10)

<b>ACTITUDES DE MOROSIDAD</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(3-8)
REGULAR	(9-12)
ÓPTIMA	(13-15)

<b>RIESGOS FINANCIEROS</b>	
<b>MAGNITUD</b>	<b>RANGOS</b>
NO ÓPTIMA	(2-5)
REGULAR	(6-8)
ÓPTIMA	(9-10)

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.  
Elaboración propia.

### 3.2. Estadística descriptiva

#### 3.2.1. Frecuencia de tablas y figuras

##### 3.2.1.1. Resultados en relación a las variables

Tabla 3:

#### *Opinión sobre la Gestión de Cobranzas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	14	77,8	77,8	77,8
	REGULAR	4	22,2	22,2	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

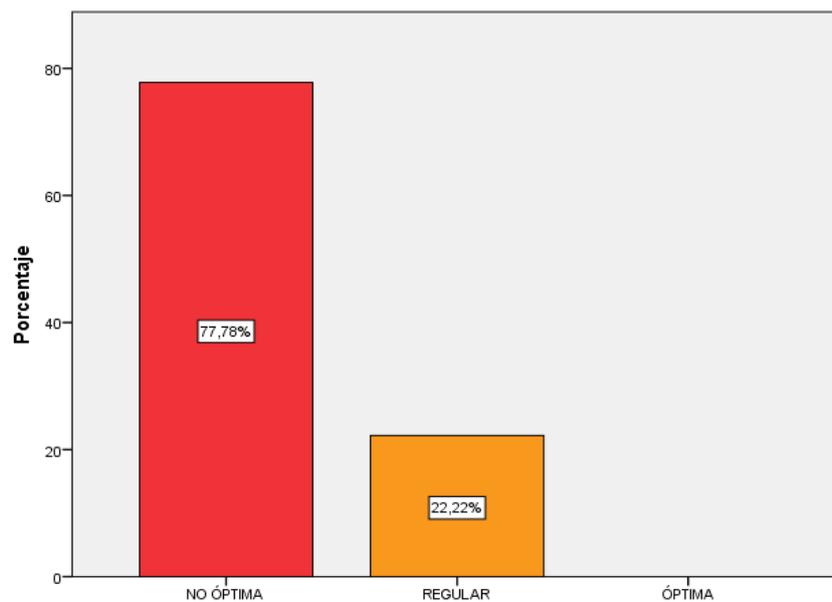


Figura 2. Opinión sobre la Gestión de Cobranzas

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

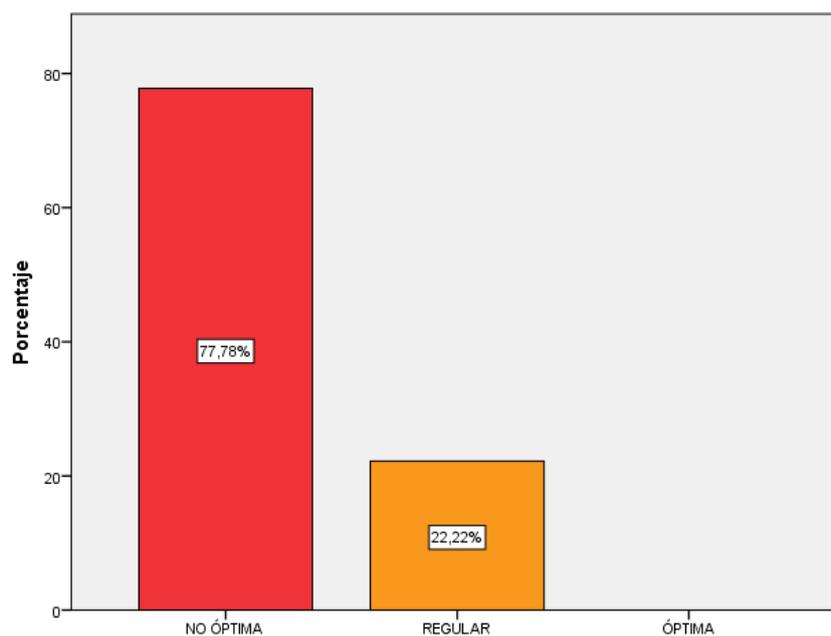
**Descripción:** De los resultados obtenidos, se puede observar que de los 18 encuestados, el 0% señala que la Gestión de Cobranzas en la empresa es óptima, por otro lado el 22% señala que es regular y finalmente un 78% que no es óptima. En base a los presentes resultados, deducimos que la empresa no tiene una óptima gestión de cobranzas, porque no desarrolla el proceso de cobranza y el otorgamiento del servicio de manera adecuada.

**Tabla 4:**

**Opinión sobre la Recuperación de Cuentas por Cobrar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	14	77,8	77,8	77,8
	REGULAR	4	22,2	22,2	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.



**Figura 3. Opinión sobre la Recuperación de Cuentas por Cobrar**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

**Descripción:** De los resultados obtenidos, se puede observar que de los 18 encuestados, el 0% señala que la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la empresa es óptima, por otro lado, el 22% señala que es regular y finalmente el 78% que no es óptima. En base a los presentes resultados, se deduce que la empresa no tiene una óptima recuperación de cuentas por cobrar, ya que las actitudes de morosidad por parte de los clientes son frecuentes, hecho que ocasiona riesgos financieros.

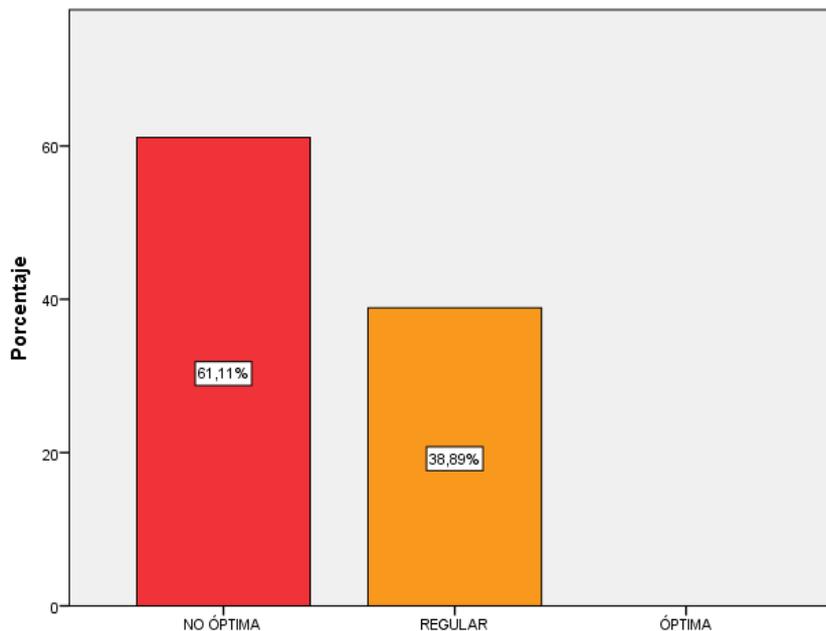
### 3.2.1.2.Resultados en relación a las dimensiones

**Tabla 5:**

*Opinión sobre el Proceso de Cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	11	61,1	61,1	61,1
	REGULAR	7	38,9	38,9	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.



**Figura 4. Opinión sobre el Proceso de Cobranza**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

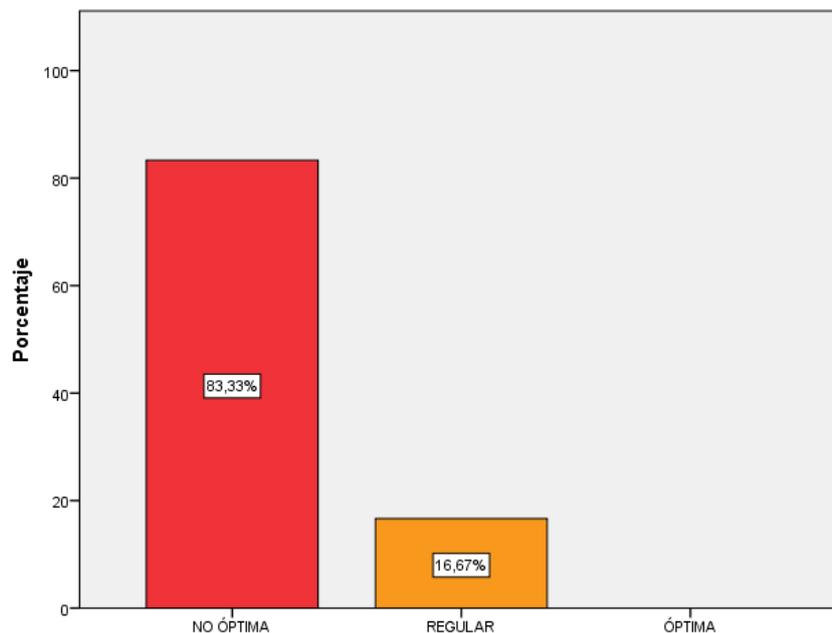
**Descripción:** De los resultados obtenidos, se puede observar que, de los 18 trabajadores, el 0% señala que el Proceso de Cobranza de la empresa es óptimo, por otro lado el 39% señala que es regular y finalmente el 61% que no es óptimo. En base a estos resultados, se deduce que la empresa no tiene un óptimo proceso de cobranza, debido a que las políticas de cobranza establecidas no están adecuadas a sus necesidades, y por otra parte no se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza.

**Tabla 6:**

***Opinión sobre el Otorgamiento del Servicio***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	15	83,3	83,3	83,3
	REGULAR	3	16,7	16,7	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.



**Figura 5. Opinión sobre el Otorgamiento del Servicio**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

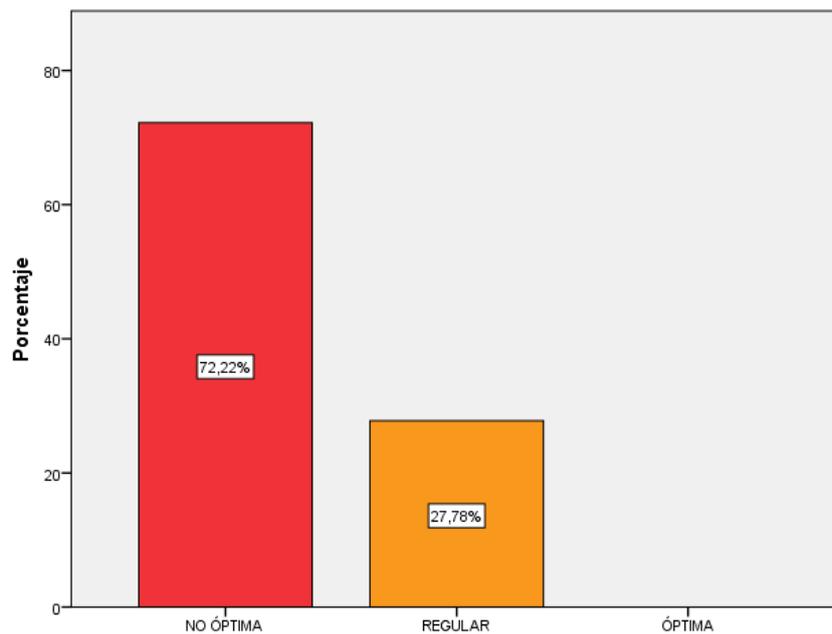
**Descripción:** De los resultados que se obtuvieron, se puede observar que del 100% de encuestados, el 0% señala que el Otorgamiento del Servicio de la empresa es óptimo, por otro lado el 17% señala que es regular y finalmente el 83% que no es óptimo. En base a estos resultados, se deduce que el otorgamiento del servicio que realiza la empresa no es óptimo, porque dentro de ello, las políticas que se siguen no contribuyen a solucionar los problemas y por otro lado, se otorga el servicio sin saber con exactitud si el cliente cuenta con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus deudas oportunamente.

**Tabla 7:**

***Opinión sobre las Actitudes de Morosidad***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	13	72,2	72,2	72,2
	REGULAR	5	27,8	27,8	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.



**Figura 6. Opinión sobre las Actitudes de Morosidad**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

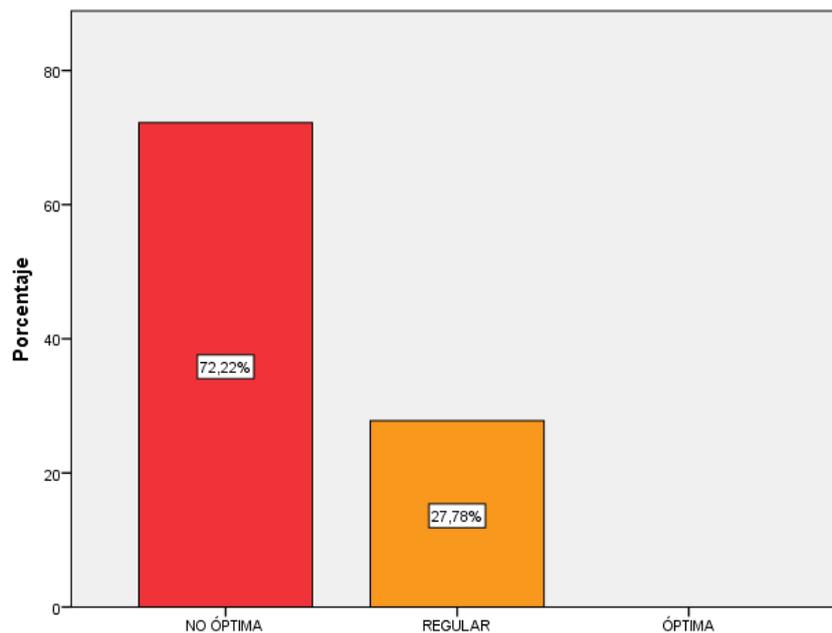
**Descripción:** De los resultados encontrados, se puede observar que del 100% de encuestados, el 0% señala que las Actitudes de Morosidad de la empresa son óptimas, por otro lado, el 28% señala que son regulares y finalmente el 72% que no son óptimas. En base a estos resultados, se deduce que las Actitudes de Morosidad son desarrolladas con frecuencia por los clientes, mediante excusas al momento de realizar la cobranza.

**Tabla 8:**

***Opinión sobre los Riesgos Financieros***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO ÓPTIMA	13	72,2	72,2	72,2
	REGULAR	5	27,8	27,8	100,0
	ÓPTIMA	0	0,0	0,0	0,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.



**Figura 7. Opinión sobre los Riesgos Financieros**

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019. Elaboración propia.

**Descripción:** De los resultados conseguidos, se puede observar que del 100% de encuestados, el 0% señala que los Riesgos Financieros de la empresa son óptimos, por otro lado el 28% señala que son regulares y finalmente el 72% que no es óptimo. En base a estos resultados, se deduce que los Riesgos Financieros surgen de manera constante, empezando por los riesgos de crédito, producidos por el incumplimiento de pago de los clientes; y finalizando con los riesgos de liquidez, producidos por la imposibilidad de la empresa de cumplir cabalmente con sus obligaciones a corto plazo.

### 3.2.2. Estadísticos descriptivos

**Tabla 9:**

*Media, Desviación estándar, Varianza*

<b>Estadísticos descriptivos</b>				
	N	Media	Desviación estándar	Varianza
GESTIÓN DE COBRANZAS	18	9,72	1,934	3,742
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	18	12,22	2,390	5,712
N válido	18			

Fuente: Base de datos SPSS.

**Descripción:** De acuerdo a la presente tabla, observamos que en cuanto a la variable independiente (Gestión de Cobranzas), el valor de la media es de 9,72, lo que significa que los encuestados se encuentran en desacuerdo. De la misma manera sucede con la variable dependiente (Recuperación de Cuentas por Cobrar), donde el valor de la media es de 12,22; lo cual indica que los encuestados se encuentran en desacuerdo.

En cuanto a la desviación estándar la variable Gestión de Cobranzas muestra que las respuestas de los encuestados no tienen una distribución lineal y la dispersión referente a la media tiene un valor de 1,934; de igual forma, la variable Recuperación de Cuentas por Cobrar indica que las respuestas de los encuestados no siguen una distribución lineal, por lo que la dispersión con respecto a la media tiene un valor de 2,390.

### 3.3. Prueba de normalidad

**Tabla 10:**

*Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio*

	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.	Estadístico	Gl.	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZAS	,221	18	,021	,936	18	,244
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	,204	18	,047	,888	18	,036

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos SPSS.

**Descripción:** La presente tabla evidencia los resultados de la prueba de normalidad, se opta por la prueba de Shapiro – Wilk, ya que la muestra en estudio está conformada por 18 personas, la cual es menor de 50; de acuerdo a los resultados obtenidos se distingue que el p valor (sig.) para ambas variables es mayor que 0.05 del nivel de significancia, lo que indica que no se sigue una distribución normal. Para esta situación se opta en aplicar una prueba no paramétrica, representada por el coeficiente ETA, que permitirá saber la correlación y dependencia de las variables.

### 3.4. Contrastación de hipótesis general y específicas

#### 3.4.1. Resultados según el objetivo general

**Objetivo General:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

##### 3.4.1.1. Análisis estadístico

##### Formulación de Hipótesis:

**Ho:** No existe dependencia entre la Gestión de Cobranzas y la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**Hi:** Existe dependencia entre la Gestión de Cobranzas y la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

##### Tabla 11:

##### *Prueba Estadística entre Gestión de Cobranzas y Recuperación de Cuentas por Cobrar*

Nominal por intervalo	Eta	Valor
	GESTIÓN DE COBRANZAS (dependiente)	,662
	RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (dependiente)	,778

Variable dependiente: RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Origen	Tipo III - suma de cuadrados	Gl.	Media cuadrática	F	Sig.	Eta parcial al cuadrado
Modelo correg.	58,811 <sup>a</sup>	8	7,351	1,727	,216	,606
Intersección	1754,890	1	1754,890	412,376	,000	,979
GESTIÓN DE COBRANZAS	58,811	8	7,351	1,727	,216	,606
Error	38,300	9	4,256			
Total	2786,000	18				
Total correg.	97,111	17				

a. R al cuadrado = .606 (R al cuadrado ajustada = .255)

Fuente: Base de datos SPSS.

**Descripción:** En la presente tabla, se examina el grado de dependencia que tiene la variable Recuperación de Cuentas por Cobrar en la variable Gestión de Cobranzas representado por un valor de 0.778, en base a la escala de valoración del coeficiente de correlación, es positiva considerable, el cual indica que hay un buen nivel de relación de las variables. El resultado del Eta parcial al cuadrado, muestra que el 61% de la variabilidad de la Recuperación de Cuentas por Cobrar depende del comportamiento de la Gestión de Cobranzas. Por ende, se acepta altamente la hipótesis de investigación.

### 3.4.2. Resultados según los objetivos específicos

**Primer Objetivo Específico:** Identificar la influencia del Proceso de Cobranzas en las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

#### 3.4.2.1. Análisis estadístico

##### Formulación de Hipótesis:

**Ho:** No existe dependencia entre el Proceso de Cobranza y las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**Hi:** Existe dependencia entre el Proceso de Cobranza y las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

#### Tabla 12:

##### *Prueba Estadística entre Proceso de Cobranza y Actitudes de Morosidad*

Nominal por intervalo	Eta	PROCESO DE COBRANZA (dependiente)	Valor
		ACTITUDES DE MOROSIDAD (dependiente)	,717
			,615

Variable dependiente: ACTITUDES DE MOROSIDAD

Origen	Tipo III - suma de cuadrados	Gl.	Media cuadrática	F	Sig.	Eta parcial al cuadrado
Modelo correg.	10,861 <sup>a</sup>	6	1,810	1,943	,161	,514
Intersección	335,309	1	335,309	359,844	,000	,970
PROCESO DE COBRANZA	10,861	6	1,810	1,943	,161	,514
Error	10,250	11	,932			
Total	512,000	18				
Total correg.	21,111	17				

a. R al cuadrado = .514 (R al cuadrado ajustada = .250)

Fuente: Base de datos SPSS.

**Descripción:** En la presente tabla, se observa el nivel de dependencia que tienen las Actitudes de Morosidad en el Proceso de Cobranza representado por un valor de 0.615, que en concordancia a la escala valorativa del coeficiente de correlación, constituye una correlación positiva media, el cual quiere decir que existe un nivel de relación entre las dimensiones. Además, según el resultado del Eta parcial al cuadrado, el 51% de la variabilidad de las Actitudes de Morosidad depende del Proceso de Cobranza. Por consiguiente, se acepta altamente la hipótesis de investigación.

### 3.4.2.2. Análisis observacional

ÍTEM	HALLAZGO O DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	CAUSA
El proceso de cobranza inicia inmediatamente después de vencida la cuenta por cobrar, de manera planificada y ordenada.	La empresa no inicia su proceso de cobranza, inmediatamente después que se haya vencido el plazo de pago de cada cliente, por lo general se empieza a cobrar después de unas semanas y sin planificación, ni orden.	El proceso de la cobranza inicia después de que una cuenta por cobrar se vence y el cliente debe pagarlo; en ese caso puede ocurrir una de las situaciones, que el acreedor pague conforme y a tiempo o que incumpla con el pago (Morales y Morales, 2014).
Los clientes al momento del cobro, muestran actitudes morosas que son expresadas mediante excusas, con el fin de incumplir con su obligación.	Se observó que durante el momento en el que un trabajador de la empresa iniciaba el proceso de cobranza, algunos clientes mostraban ciertas actitudes morosas, tratando de excusarse por algún inconveniente que habían tenido, todo esto para atrasar el pago de su obligación.	De acuerdo con Camacho (2015), señala que existen diversos clientes morosos y cada uno de ellos, se diferencian por las actitudes, actuaciones o estrategias de morosidad que tomen con el fin de no cumplir con sus obligaciones. Estas actitudes las desarrollan principalmente con excusas, con las que tratan de eximirse de sus responsabilidades.

**Figura 8. Matriz de Procesos de Cobranza y Actitudes de Morosidad**

Fuente: Ficha de observación aplicada a la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.  
Elaboración propia.

**Descripción:** Se observa que la empresa no inicia su proceso de cobranza en el momento adecuado, además las cobranzas que se realizan se hacen sin una planificación previa, ni un orden; todo ello influye en que algunos clientes al momento del cobro muestren actitudes de morosidad, mediante excusas, con el fin de atrasar el pago de sus obligaciones.

**Segundo Objetivo Específico:** Identificar la influencia del Otorgamiento del Servicio en los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

### 3.4.2.3. Análisis estadístico

#### Formulación de Hipótesis:

**Ho:** No existe dependencia entre el Otorgamiento del Servicio y los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**Hi:** Existe dependencia entre el Otorgamiento del Servicio y los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**Tabla 13:**

#### *Prueba Estadística entre Otorgamiento del Servicio y Riesgos Financieros*

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO (dependiente)	,556
		RIESGOS FINANCIEROS (dependiente)	,567

Variable dependiente: RIESGOS FINANCIEROS

Origen	Tipo III - suma de cuadrados	Gl.	Media cuadrática	F	Sig.	Eta parcial al cuadrado
Modelo correg.	58,811 <sup>a</sup>	8	7,351	1,727	,216	,606
Intersección	1754,890	1	1754,890	412,376	,000	,979
OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	58,811	8	7,351	1,727	,216	,606
Error	38,300	9	4,256			
Total	2786,000	18				
Total correg.	97,111	17				

a. R al cuadrado = .606 (R al cuadrado ajustada = .255)

Fuente: Base de datos SPSS.

**Descripción:** La presente tabla, expone el nivel de dependencia de los Riesgos Financieros en el Otorgamiento del Servicio con un valor de 0.567, y de acuerdo a la escala de valoración del coeficiente de correlación, constituye una correlación positiva media, el cual indica la presencia de un nivel de relación entre las dimensiones. Conforme al resultado del Eta parcial al cuadrado, el 61% de la variabilidad de los Riesgos Financieros depende del Otorgamiento del Servicio. Por consiguiente, se acepta altamente la hipótesis de investigación.

### 3.4.2.4. Análisis observacional

ÍTEM	HALLAZGO O DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	CAUSA
Al momento del otorgamiento del servicio, se recurren a las centrales de riesgo para realizar una adecuada calificación al cliente.	Cuando un cliente se acercó porque deseaba adquirir el servicio, no se le realizó ningún tipo de calificación o evaluación para ver si calificaba para que se le diera el servicio. Por lo que no se sabía si el cliente mantenía deudas o no.	Para realizar una correcta calificación y/o evaluación del cliente, se puede recurrir a las centrales de riesgo, que de acuerdo a la ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, es un sistema donde está registrada de manera consolidada la información sobre los deudores de las diversas empresas.
La empresa está expuesta a riesgos, debido al incumplimiento de pago de sus clientes y la incapacidad de convertir su activo exigible en efectivo a corto plazo.	Se observó que la empresa si está expuesta a riesgos, primero porque los clientes no cancelan sus deudas oportunamente y segundo porque sus activos exigibles tardan mucho tiempo en convertirse en efectivo.	De Lara (2008) menciona que el riesgo se da cuando en una empresa se presenta las probabilidades de que ocurran eventos desfavorables con consecuencias financieras negativas, es asociado con la probabilidad de una pérdida en el futuro.

**Figura 9. Matriz de Otorgamiento de Servicios y Riesgos Financieros**

Fuente: Ficha de observación aplicada a la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.  
Elaboración propia.

**Descripción:** Se observa que la empresa al momento de otorgar el servicio a un cliente, no le realiza una evaluación, para cerciorarse que éste no mantenga deudas; todo ello influye en que se originen riesgos financieros; como el riesgo de crédito, ya que la mayoría de los clientes que ya cuentan con el servicio no cumplen oportunamente con sus obligaciones; y el riesgo de liquidez, ya que le resulta complicado a la empresa convertir el activo exigible (cuentas por cobrar) en efectivo.

**Tercer Objetivo Específico:** Evaluar la influencia del Análisis de las Cuentas por Cobrar en los Indicadores de Liquidez de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

### 3.4.2.5. Análisis documental

**Tabla 14:**

*Análisis de los Ratios de Gestión 2018 – Cuentas por Cobrar*

<b>RATIOS DE GESTIÓN – CUENTAS POR COBRAR</b>			
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{S/19,472}{S/7,360}$	= 2.65
PERIODO PROMEDIO DE COBRO	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{ventas}}{360}}$	$\frac{S/7,360}{\frac{S/19,472}{360}}$	= 135.07

Fuente: EE.FF del año 2018 de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.  
Elaboración propia.

**Interpretación:**

En la presente tabla se muestran los ratios de gestión relacionados a las cuentas por cobrar; de los cuales:

El resultado para el ratio de rotación de cuentas por cobrar es de 2.65, que redondeado al número de veces vendría a ser 3. Esto quiere decir que la empresa en promedio cobra y recupera sus cuentas 3 veces al año, lo que indica que este periodo de tiempo, es muy reducido, ya que de acuerdo a sus políticas, se debería de cobrar y recuperar sus cuentas aproximadamente 8 veces al año.

En lo que respecta al ratio del periodo promedio de cobro, este es de 135.07. Esto quiere decir que la empresa ejecuta la cobranza y recupera sus cuentas en promedio cada 135 días, hecho que evidencia, que las cuentas por cobrar tardan demasiado tiempo en recuperarse, ya que de acuerdo a las políticas de la empresa, lo correcto sería que dicha recuperación de cuentas, se concrete aproximadamente cada 35 días.

**Tabla 15:*****Análisis de los Ratios de Liquidez 2018***

<b>RATIOS DE LIQUIDEZ</b>			
LIQUIDEZ CORRIENTE	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/14,890}{S/13,243}$	= S/ 1.12
LIQUIDEZ SEVERA	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/14,890 - S/4,900}{S/13,243}$	= S/ 0.75
LIQUIDEZ ABSOLUTA	$\frac{\text{Caja o efectivo} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/2,630}{S/13,243}$	= S/ 0.20
CAPITAL DE TRABAJO	Activo corriente – Pasivo corriente	S/14,890 – 13,243	= S/ 1,647.00

Fuente: EE.FF del año 2018 de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.  
Elaboración propia.

**Interpretación:**

En la presente tabla se muestran los ratios de liquidez, cuya interpretación de los resultados, es como sigue:

El ratio de liquidez corriente, que está representada por el activo corriente entre el pasivo corriente, arrojó un índice de 1.12, lo que indica que la empresa dispone en promedio de 1.12 soles por cada sol de deuda a corto plazo; esto refleja que si la empresa desea pagar todas sus obligaciones, lo podría realizar utilizando todos sus activos líquidos.

Con respecto al ratio de liquidez severa, el índice resultante es de 0.75, lo que estaría indicando que sin los inventarios, que en caso del rubro de la empresa sería sin los materiales auxiliares, suministros y repuestos en el activo corriente, la empresa dispone solo de 0.75 soles para pagar cada sol de deuda corriente. Claramente se puede evidenciar que no es una situación adecuada para la empresa.

En cuanto al ratio de liquidez absoluta, el índice que este arroja es de 0.20, es decir que midiendo el ratio solo con el activo más líquido (efectivo) la empresa no está en condiciones para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo, porque solo dispone de 0.20 soles por cada sol de deuda.

Para finalizar, el capital de trabajo muestra un total de S/1,647.00 para que la empresa siga operando, lo recomendable sería que este valor se incrementara un poco más.

**Descripción:** Se evidencia que al realizar el respectivo análisis de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de los ratios de gestión relacionados a las cuentas por cobrar, estos arrojaron índices no tan favorables para la empresa; siendo así que en concordancia a los resultados, el ratio de rotación de cuentas por cobrar muestra que la empresa al realizar su cobranza, recupera sus cuentas aproximadamente 3 veces al año y con respecto al ratio del periodo promedio de cobro, muestra que la empresa está convirtiendo sus cuentas por cobrar en efectivo aproximadamente cada 135 días; como se puede observar estos dos ratios concuerdan ya que al retrasarse muchos días una cuenta de ser recuperada, disminuye el número de veces en que se consigue esta recuperación; todo ello influye mucho en los indicadores (ratios) de liquidez, porque de acuerdo a los resultados, estos ratios también reflejaron que la empresa no se encuentra en una situación muy cómoda, especialmente si el ratio es medido con los activos más líquidos como es el caso del ratio de la liquidez severa y la liquidez absoluta, cuyos índices fueron 0.75 y 0.20 respectivamente, indicando que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla y contrasta los resultados que se obtuvieron en el trabajo de investigación, para ello se toma en cuenta los antecedentes de investigaciones citadas con anterioridad.

1. De acuerdo al objetivo general del trabajo de investigación, el resultado de la prueba ETA, en la tabla 11 evidencia el grado de dependencia de la Recuperación de Cuentas por Cobrar en la Gestión de Cobranzas siendo un valor positivo considerable de 0.778 (78%), por ende, se acepta la hipótesis de investigación.

En coherencia, Gualancañay (2015) en su tesis que titula “Proceso de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Cartera Vencida de la Empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la Ciudad de Ambato”, concluyó que la empresa no realiza un proceso de crédito y cobranza adecuada, pues no cuenta con un procedimiento o guía que fije los pasos a tomar en cuenta cuando se otorgue un crédito al cliente. Esto se contrasta en el presente trabajo de investigación con la tabla 3 donde se observa que, del total de encuestados el 78% menciona que la empresa no cuenta con una óptima Gestión de Cobranzas, a falta del desarrollo de un proceso de cobranza y otorgamiento de servicios de manera adecuada. Oña (2015), en su investigación titulada “Gestión de Crédito y Cobranza y su incidencia en la Recuperación de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Cantón La Maná, año 2014”. Concluyó el tiempo de entrega de créditos por parte de la empresa es muy ágil con respecto a otras instituciones, porque según las políticas de cobranza, se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar, mediante llamadas telefónicas y una notificación legal escrita. Por otro lado, las principales causas de impago son por motivos de olvido por parte de los socios. Así pues, en la presente investigación, la tabla 4 evidencia que el 78% de los encuestados opinan que la recuperación de cuentas por cobrar de la empresa no es óptima.

Tal como expresa Arréstegui (2018), la gestión de cobranza integra todo un proceso de interacción directa de la empresa con sus clientes, con el fin de hacer efectivo sus cuentas por cobrar en un tiempo determinado, de modo que pueda cumplir con sus obligaciones, y seguir con sus actividades cotidianas.

2. Con respecto al primer objetivo específico, acorde al análisis de la prueba ETA, en la tabla 12 muestra el nivel de dependencia del Proceso de Cobranza en las Actitudes

de Morosidad que es una valoración positiva media de 0.615 (62%), siendo así, se acepta la hipótesis de investigación.

En relación, Gonzales y Vera (2013) en su trabajo “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A, período 2011”, concluyen que el área de crédito y cobranza no tiene un desempeño eficiente en la realización de sus funciones, ya que algunas veces las cuentas por cobrar se vencen por la falta de cobranza a tiempo. Todo esto se debe a que la empresa no emplea el uso de procedimientos de cobranza, consecuente a ello, no hay un plan estratégico o medidas de presión para cobrar a los clientes morosos. Por lo tanto, evidenciamos con la tabla 5 donde el 61% de los encuestados indicaron que la empresa no tiene un óptimo proceso de cobranza, debido a que las políticas con las cuales cuenta la entidad no se adecuan a sus necesidades, aparte de ello, no se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza.

Así mismo, Gonzales y Norabuena (2017), en su estudio “Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Empresa de Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016”, finalizan mencionando que la gestión de créditos y cobranzas inciden en la liquidez de la empresa, porque al realizar un análisis de los periodos 2015 y 2016, hallaron que se tuvo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas; y se incumplieron las políticas de crédito y cobranzas, hecho que originó que la firma registre un índice de morosidad de sus clientes excesivo, ampliándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016. Por ende, se constata en la presente investigación con la tabla 7 en el que el 72% de los encuestados mencionan que las actitudes de morosidad por parte de los clientes no son óptimas dentro de la empresa, esto se debe a que las actitudes de morosidad son desarrolladas con frecuencia por los clientes, mediante excusas al momento de realizar la cobranza.

Por su parte Morales y Morales (2014), señalan que el proceso de cobranza inicia después de vencida una cuenta por cobrar, para lo cual se debe establecer políticas de cobranza y correcto uso de técnicas de cobranza.

3. Para el segundo objetivo específico, el resultado de la prueba ETA, en la tabla 13 muestra el nivel de dependencia de los Riesgos Financieros en el Otorgamiento del Servicio con un valor positivo medio de 0.567 (57%), razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación.

En función a ello, Loayza, Pastor y Vásquez (2017) en su investigación “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Periodo 2016”, concluyeron que la empresa no cuenta con procedimientos adecuados para el área de facturación, cobranzas, contabilidad y tesorería, esto genera la deficiente gestión de las cuentas por cobrar comerciales, así mismo, no cuenta con políticas de créditos y cobranzas y no realiza ninguna evaluación crediticia a sus clientes antes de otorgarle algún bien. También la empresa tiene dificultades de negociación con sus proveedores para poder acceder a un crédito de mínimo 30 días, todo ello viene generando problemas de riesgos financieros. En tanto, se corrobora en la presente investigación con la tabla 6 donde el 83% de los encuestados indican que la empresa no posee un óptimo Otorgamiento del Servicio, ya que las políticas que se sigue no contribuyen a la solución de problemas y se otorga el servicio al cliente sin tener la certeza exacta, si este cuenta con el carácter, la capacidad y el capital para cancelar sus deudas oportunamente.

De la misma manera, Gonzales (2018) en su tesis que se titula “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Corii, en el año 2016”, concluyó que la empresa cuenta con una deficiente gestión de cuentas por cobrar, lo cual incide negativamente en su liquidez. La empresa cuenta con políticas de créditos y de cobranzas simples, por la carencia de capacitación y orientación del personal. La deficiente gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en el cumplimiento de las obligaciones, razón por la cual la entidad busca financiamiento externo. En base a esto, se constata en la presente investigación con la tabla 8 donde el 72% de los encuestados señalan que los riesgos financieros de la empresa no son óptimos, porque siempre se encuentran inmersas a riesgos de crédito, producidos por el incumplimiento de pago de los clientes; y riesgos de liquidez, producidos por la imposibilidad de la empresa de cumplir cabalmente con sus obligaciones a corto plazo.

4. En cuanto al análisis de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de los ratios, estos resultaron índices no tan favorables para la empresa, según se indica en la tabla 14; como el ratio de rotación de cuentas por cobrar el cual muestra que la empresa al realizar su cobranza, recupera sus cuentas aproximadamente 3 veces al año y en cuanto al ratio del periodo promedio de cobro, muestra que la empresa está convirtiendo sus cuentas por cobrar en efectivo aproximadamente cada 135 días; todo

esto influye de manera negativa en los ratios de liquidez, puesto que también ponen en evidencia a la empresa en una situación incómoda, porque al medir los ratios con los activos más líquidos como es el caso del ratio de la liquidez severa y la liquidez absoluta, de acuerdo a la tabla 15, sus índices fueron 0.75 y 0.20 respectivamente, indicando que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Lo mencionado concuerda con Vásquez y Vega (2016), en su estudio denominado “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016”, donde demuestran que las cuentas por cobrar rotaron 7.54 veces al año en base al nivel de ventas. Por tanto, si se considera que ese coeficiente de 7.54 se hace en el año, entonces el periodo promedio de cobro en que se logra recuperar las cuentas por cobrar se encuentra en un lapso de 48 días. De tal manera se toma en cuenta que la firma obedece a una política de crédito de 30 días, el resultado obtenido de 48 días sería alto y perjudicial. Con relación a los ratios de liquidez, el índice de la prueba ácida resultó 0.56 lo que indica que la empresa por cada sol que adeuda, dispone de 56 céntimos, por tanto no estaría en condiciones de saldar la totalidad de sus pasivos a corto plazo sin vender sus existencias.

## V. CONCLUSIONES

1. Objetivo general.- Se obtuvo que la Gestión de Cobranzas tiene incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar, esto en base a los resultados donde el grado de dependencia de las variables es de 0.778 (77.8%) constituyéndose como positivo considerable y aceptándose la hipótesis de investigación. Adicional a ello, la mayoría de los encuestados representados por un 78% opinan que la Gestión de Cobranzas es no óptima; de la misma manera, la gran parte de los encuestados que equivalen a un 78% también afirman que la Recuperación de Cuentas por Cobrar es no óptima. Por consiguiente, en base a lo descrito con anterioridad, se establece que la Gestión de Cobranzas incide en la Recuperación de Cuentas por Cobrar, a causa de que la empresa no tiene una óptima Gestión de Cobranzas, ya que no desarrolla el proceso de cobranza, el otorgamiento del servicio ni el análisis de cuentas por cobrar de manera adecuada, hecho que viene afectando la Recuperación de Cuentas por Cobrar, que engloba en si las frecuentes actitudes de morosidad de los clientes, el surgimiento de riesgos financieros y el desfavorable índice de los indicadores de liquidez.
2. Objetivo específico N° 1.- Se consigue que el Proceso de Cobranza tenga influencia en las Actitudes de Morosidad, donde el grado de dependencia de las variables es de 0.615 (61.5%) constituyéndose como positivo medio y aceptándose la hipótesis de investigación. Adicional a ello, se muestra que la mayoría de los encuestados representados por un 61% afirman que el Proceso de Cobranza es no óptimo; de la misma manera, un equivalente a 72% afirman que las Actitudes de Morosidad son no óptimas. Por lo tanto, de acuerdo a lo obtenido, se identifica que el Proceso de Cobranza influye en las Actitudes de Morosidad, debido a que la empresa no inicia su Proceso de Cobranza en el momento adecuado y las cobranzas se realizan sin una planificación previa, así como también no se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza; esta situación es la que influye en que los clientes al momento del cobro muestren Actitudes de Morosidad que son desarrolladas mediante excusas, con el fin de atrasar el pago de sus obligaciones.
3. Objetivo específico N° 2.- Se recaba que el Otorgamiento del Servicio tenga influencia u/o incidencia en los Riesgos Financieros, en conformidad con los resultados, en el que el grado de dependencia de las variables es de 0.567 (56.7%) constituyéndose como positivo medio y aceptándose la hipótesis de investigación. Adicional a ello, se muestra que la mayoría de los encuestados representados por un

83% afirman que el Otorgamiento del Servicio es no óptimo; de la misma manera, en la tabla 8, la gran parte de los encuestados que equivalen a un 72% señalan que los Riesgos Financieros son no óptimos. De modo que, de acuerdo a la información obtenida, se identifica que el Otorgamiento del Servicio influye en los Riesgos Financieros, en vista de que la empresa cuando se dispone a otorgar el servicio a un cliente, no le realiza una evaluación, para cerciorarse si éste no mantiene deudas y cuenta con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus obligaciones de manera oportuna; esto influye en que surjan de manera constante Riesgos Financieros; como el riesgo de crédito, proveniente del incumplimiento oportuno de los pagos de los clientes; y el riesgo de liquidez, ya que le resulta complicado a la empresa convertir sus cuentas por cobrar en efectivo y poder cumplir con las obligaciones a corto plazo.

4. Objetivo específico N° 3.- En consecuencia al Análisis de las Cuentas por Cobrar y su influencia en los Indicadores de Liquidez, se obtuvo que los ratios de gestión de cuentas por cobrar arrojaron índices no tan favorables para la empresa; como el ratio de rotación de cuentas por cobrar que muestra que la empresa recupera sus cuentas aproximadamente 3 veces al año y el ratio del periodo promedio de cobro, que muestra que la empresa está convirtiendo sus cuentas por cobrar en efectivo aproximadamente cada 135 días. Esta evaluación influye de manera negativa en los indicadores (ratios) de liquidez, ya que estos ratios también reflejaron que la empresa no se encuentra en una buena situación financiera, porque si el ratio es medido con los activos más líquidos como es el caso del ratio de la liquidez severa y la liquidez absoluta, cuyos índices fueron 0.75 y 0.20 respectivamente, indican por tanto que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para poder enfrentar sus obligaciones corrientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la Gerencia de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L. implementar un área de Gestión de Cobranzas integrada por un equipo capacitado que cuente con las herramientas esenciales para la administración y Recuperación de Cuentas por cobrar, de esa manera, la empresa tendrá un mejor control y seguimiento de los documentos pendientes de cobro.
2. Se recomienda que dentro del Proceso de Cobranza, se implemente políticas de cobranza racional para que defina las condiciones de pago de acuerdo a la capacidad económica del cliente. Así mismo, se sugiere hacer uso de las técnicas de cobro como, tener una base de datos actualizados, de ese modo podrá disponer de los números de contacto, dirección, correo de los clientes para poder mantener comunicación permanente y disminuir las actitudes de morosidad expuestas por los clientes mediante excusas.
3. Se sugiere a la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L, que antes del Otorgamiento del Servicio, se siga un protocolo de calificación y/o evaluación crediticia a cada cliente, de ese modo tener la seguridad de que éstos cuenten con el carácter, la capacidad y el capital para cumplir con sus obligaciones. De ese modo, la empresa no estará expuesta a Riesgos Financieros que pongan en inestabilidad su permanencia en el mercado.
4. Se aconseja a la gerencia, ejecutar un adecuado Análisis de las Cuentas por Cobrar, a través de herramientas financieras, como los ratios de gestión, relacionados a las cuentas por cobrar, con el fin de conocer el comportamiento de dichas cuentas. Así mismo, también se debería analizar los Indicadores de Liquidez (ratios), para que la empresa tenga conocimiento si cuenta o no con recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En base a ello, la gerencia podrá tomar acciones para mejorar la situación en la que se encuentra la empresa.

## VII. REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Ratios Financieros y Matemáticos de la Mercadotecnia*. España: Prociencia y Cultura S.A.
- Andina. (19 de Marzo de 2015). Empresas financieras y telecomunicaciones son las que más requieren servicios de cobranzas. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-financieras-y-telecomunicaciones-son-las-mas-requieren-servicios-cobranzas-548026.aspx>
- Andrade, S. (2013). *Manual de gestión empresarial*. Lima: Editorial Andrade.
- Arréstegui, J. (2018). Administración Financiera. *Academia Edu*. Recuperado de [https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION\\_FINANCIERA](https://www.academia.edu/6363699/ADMINISTRACION_FINANCIERA)
- Baena, D. (2014). *Análisis Financiero: Enfoque y Proyecciones*. (2.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Besley, S. y Brigham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14.<sup>a</sup> ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Camacho, I. (2015). Técnicas de Negociación con clientes morosos. *Universidad Pontificia Comillas*. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/3434/1/TFG001058.pdf>
- Carazas, V. y Soto, J. (2018). La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Artres S.A.C, San Isidro, 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14756/Carazas%20Castilla%20Vicentina-Soto%20Aniceto%20Judicsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo, A. y Valencia, S. (2012). Investigación Causal [Diapositivas]. Recuperado de <https://es.slideshare.net/StevenTaba/investigacion-causal>
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- De Lara, A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/48773171/Medicion-y-Control-de-Riesgos-Financieros-LIBRO-DE-ALFONSO-DE-LARA-HARO>
- Del Valle, E. (2018). *Crédito y cobranzas*. Recuperado de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo. (2014). *Instrucciones para la Elaboración de Proyectos e Informes de Tesis*. Recuperado de [https://www.academia.edu/15634890/MANUAL\\_DE\\_ELABORACION\\_DE\\_TESIS](https://www.academia.edu/15634890/MANUAL_DE_ELABORACION_DE_TESIS)
- Flores, J. (2015). *Análisis Financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Franco, P. (2015). *Evaluación de Estados Financieros: ajustes por efecto de la inflación y análisis financiero*. (4.ª ed.). Lima: Universidad del Pacífico.
- Galbiati, J. (2018). *Conceptos Básicos de Estadística*. Recuperado de [http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios\\_4/ConceptosBasicos.pdf](http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf)
- Gestión. (29 de Agosto de 2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528>
- Gonzales, A. y Vera, E. (2013). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, 2011. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)
- Gonzales, M. (2018). Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Grupo Corii, 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23821/Gonzales\\_YMF.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23821/Gonzales_YMF.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

- Gonzales, P. y Norabuena, P. (2017). Gestión de Crédito y Cobranzas y su influencia en la Liquidez de la Empresa Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, periodo 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20-%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Gualancañay, W. (2015). Proceso de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Cartera Vencida de la Empresa “Hidrotecnología de Ambato”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2453/1/658%20ING.pdf>
- Guerra, P. (2015). El juicio coactivo y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en el juzgado de coactivas del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas de la Ciudad de Riobamba durante el año 2012 – 2013. (Tesis de Bachiller). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2017>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). USA: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Telecomunicaciones y otros Servicios de Información*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1483/cap21/cap21.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1483/cap21/cap21.pdf)
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Lira, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?: Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. Recuperado de [https://comunidadilgo.org/back/\\_lib/file/doc/portaldoc453\\_3.pdf](https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf)

- Loayza, L., Pastor, F. y Vásquez, L. (2017). Gestión de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. – 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1517/1/Lady%20Loayza\\_Fresia%20Pastor\\_Lidia%20V%C3%A1squez\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_%20T%C3%ADtulo%20Profesional\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1517/1/Lady%20Loayza_Fresia%20Pastor_Lidia%20V%C3%A1squez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_%20T%C3%ADtulo%20Profesional_2017.pdf)
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado de [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Munarriz, B. (1992). *Técnicas y Métodos en Investigación Cualitativa*. Recuperado de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nolasco, K. (2018). Gestión de cobranzas y liquidez de la empresa Centro Técnico Automotriz Hersa S.R.L., Ventanilla – 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23646/Nolasco\\_MKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23646/Nolasco_MKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oña, G. (2015). Gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne, Cantón la Maná – 2014. (Tesis de Bachiller). Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/818/1/T-UTEQ-0080.pdf>
- Ortiz, H. (2011). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera*. (14.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Pérez, J. (2013). *Control de la gestión empresarial*. (8.<sup>a</sup> ed.). Madrid: ESIC.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). Preguntas frecuentes – Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. *Portal SBS*. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/preguntas-frecuentes>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros de la Superintendencia de Banca y Seguros*. (N° 26702). Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY\\_GENERAL\\_SISTEMA\\_FINANCIERO/20190201\\_Ley-26702.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley-26702.pdf)
- Tafur, R. e Izaguirre, M. (2016). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. (2.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Alfaomega.
- Vallado, R. (2015). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar [Diapositivas]*. México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Vásquez, L. y Vega, E. (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Huanchaco, 2016*. (Tesis de Titulación). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENITH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos - Cuestionario

**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMUNICACIONES TV UNIVERSAL S.R.L., RECUAY – 2019**

El presente cuestionario es anónimo y personal, y está enfocado al tema de la **Gestión de Cobranzas** y su incidencia en la **Recuperación de Cuentas por Cobrar** de la **Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019**.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa que considere más adecuada para la respuesta de cada enunciado propuesto. Se solicita que sea transparente al momento de responder cada enunciado.

SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZAS						
OPCIONES		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Políticas de cobranza</b>						
1	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?		X			
<b>INDICADOR: Técnicas de cobranza</b>						
3	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza?			X		
<b>INDICADOR: Políticas de otorgamiento de servicios</b>						
4	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de otorgamiento de servicios de la empresa han contribuido a solucionar los problemas de la empresa?		X			
<b>INDICADOR: Calificación del cliente</b>						
5	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se otorga el servicio a clientes que cuentan con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus deudas?			X		

<b>SOBRE LA RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>						
<b>OPCIONES</b>		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Excusas subjetivas</b>						
1	¿Está usted de acuerdo en que los clientes asumen su responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones de pago?			X		
<b>INDICADOR: Excusas objetivas</b>						
2	¿Está usted de acuerdo en que se investiga correctamente la veracidad de los documentos que sirven como sustento de la excusa presentada por el cliente para incumplir con sus pagos?	X				
<b>INDICADOR: Excusas absurdas</b>						
3	¿Está usted de acuerdo en que los clientes morosos no apelan a excusas absurdas para incumplir con sus obligaciones de pago?		X			
<b>INDICADOR: Riesgo de crédito</b>						
4	¿Está usted de acuerdo en que los clientes cumplen con su compromiso de pago de manera oportuna?	X				
<b>INDICADOR: Riesgo de liquidez</b>						
5	¿Está usted de acuerdo en que la empresa genera suficiente efectivo para cubrir sus deudas a corto plazo?			X		

Se agradece su colaboración.

## Anexo 2: Ficha Técnica del Cuestionario

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Denominación del instrumento	Cuestionario sobre Gestión de Cobranzas y Recuperación de Cuentas por Cobrar aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019
Autoría	Castillo Huerta Luz Fiorella Pinedo Sandoval Adita
Duración de la aplicación	35 minutos aproximadamente
Muestra	18 trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L
Número de ítems	9
Escala de medición	Escala de Likert (Muy de Acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo)
Dimensiones que evalúa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso de cobranza</li><li>- Otorgamiento del servicio</li><li>- Actitudes de morosidad</li><li>- Riesgos financieros</li></ul>
Método de muestreo	Probabilístico
Lugar de realización del trabajo	Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L
Fecha de realización de campo	04 de Octubre del 2019
Programa estadístico	SPSS Statistics y Microsoft Excel

### Anexo 3: Validación del Cuestionario



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019"  
 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	Políticas de cobranza	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?						/	/	/	/			
		Técnicas de cobranza	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza?						/	/	/	/			
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Políticas de otorgamiento de servicios	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de otorgamiento de servicios de la empresa han contribuido a solucionar los problemas de la empresa?						/	/	/	/			
		Calificación del cliente	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se otorga el servicio a clientes que cuentan con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus deudas?						/	/	/	/			



#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de GESTIÓN DE COBRANZAS

OBJETIVO: Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Heide Torres Rosa Karel*  
 GRADO ACADÉMICO: *DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EMPRESA*

Firma del Experto Informante.

DNI: *31680929*

...de...del 20.19...

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo						SI
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Excusas subjetivas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes asumen su responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones de pago?						/	/	/	/		
		Excusas objetivas	¿Está usted de acuerdo en que se investiga correctamente la veracidad de los documentos que sirven como sustento de la excusa presentada por el cliente para incumplir con sus pagos?						/	/	/	/		
		Excusas absurdas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes morosos no apelan a excusas absurdas para incumplir con sus obligaciones de pago?						/	/	/	/		
	RIESGOS FINANCIEROS	Riesgo de crédito	¿Está usted de acuerdo en que los clientes cumplen con su compromiso de pago de manera oportuna?						/	/	/	/		
		Riesgo de liquidez	¿Está usted de acuerdo en que la empresa genera suficiente efectivo para cubrir sus deudas a corto plazo?						/	/	/	/		

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MOORE TORRES ROSA KAROL

**GRADO ACADÉMICO:** DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EMPRESA

...02...de...10...del 20...19..

Firma del Experto Informante.

DNI: 57620725

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

TITULO DE LA TESIS: "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	Políticas de cobranza	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?						X	X	X	X					
		Técnicas de cobranza	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza?						X	X	X	X					
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Políticas de otorgamiento de servicios	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de otorgamiento de servicios de la empresa han contribuido a solucionar los problemas de la empresa?						X	X	X	X					
		Calificación del cliente	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se otorga el servicio a clientes que cuentan con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus deudas?						X	X	X	X					

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de GESTIÓN DE COBRANZAS

OBJETIVO: Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SALAZAR QUISPE, VÍCTOR ABEL

GRADO ACADÉMICO: MAGÍSTER

...03 de ...10 del 2019...



Firma del Experto Informante.

DNI: 18039408

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Excusas subjetivas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes asumen su responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones de pago?							X		X		X						
		Excusas objetivas	¿Está usted de acuerdo en que se investiga correctamente la veracidad de los documentos que sirven como sustento de la excusa presentada por el cliente para incumplir con sus pagos?							X		X		X		X				
		Excusas absurdas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes morosos no apelan a excusas absurdas para incumplir con sus obligaciones de pago?								X		X		X		X			
	RIESGOS FINANCIEROS	Riesgo de crédito	¿Está usted de acuerdo en que los clientes cumplen con su compromiso de pago de manera oportuna?								X		X		X		X			
		Riesgo de liquidez	¿Está usted de acuerdo en que la empresa genera suficiente efectivo para cubrir sus deudas a corto plazo?								X		X		X		X			

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SALAZAR QUISPE, VÍCTOR ABEL

**GRADO ACADÉMICO:**

...02...de...10...del 20...19...



Firma del Experto Informante.

DNI: 18039428

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019"  
**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	Políticas de cobranza	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?						+		+		+		+		
		Técnicas de cobranza	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se respeta el procedimiento de uso de las técnicas de cobranza?						+		+		+		+		
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Políticas de otorgamiento de servicios	¿Está usted de acuerdo en que las políticas de otorgamiento de servicios de la empresa han contribuido a solucionar los problemas de la empresa?						+		+		+		+		
		Calificación del cliente	¿Está usted de acuerdo que en la empresa se otorga el servicio a clientes que cuentan con el carácter, la capacidad y el capital para liquidar sus deudas?						+		+		+		+		

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de GESTIÓN DE COBRANZAS

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.

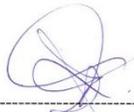
**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO

**GRADO ACADÉMICO:** MAESTRO



02 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.

DNI: 11157985

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Excusas subjetivas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes asumen su responsabilidad para el cumplimiento de sus obligaciones de pago?						+		+		+		+			
		Excusas objetivas	¿Está usted de acuerdo en que se investiga correctamente la veracidad de los documentos que sirven como sustento de la excusa presentada por el cliente para incumplir con sus pagos?						+		+		+		+			
		Excusas absurdas	¿Está usted de acuerdo en que los clientes morosos no apelan a excusas absurdas para incumplir con sus obligaciones de pago?						+		+		+		+			
	RIESGOS FINANCIEROS	Riesgo de crédito	¿Está usted de acuerdo en que los clientes cumplen con su compromiso de pago de manera oportuna?						+		+		+		+			
		Riesgo de liquidez	¿Está usted de acuerdo en que la empresa genera suficiente efectivo para cubrir sus deudas a corto plazo?						+		+		+		+			

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO

**GRADO ACADÉMICO:** MAGÍSTER



02 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.

DNI: 18197985

## Anexo 4: Confiabilidad del Cuestionario

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

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

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,828	,823	9

Fuente: SPSS Statistics.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum St^2}{ST^2} \right)$$
$$\alpha = 0,828$$

### Análisis:

En base al instrumento utilizado, en la tabla de estadísticas de fiabilidad se muestra la prueba del coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual arroja un valor de 0,828 lo que da a entender que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad.

Esto se corrobora según Celina y Campo (2005) donde indican que el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por otro lado, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que existe redundancia o duplicación. Usualmente se prefiere que los valores del alfa estén entre 0,80 y 0,90.

## Anexo 5: Tabla de Especificaciones del Cuestionario

### Gestión de Cobranzas y Recuperación de Cuentas por Cobrar

#### I. Datos Informativos:

Autoras	: Castillo Huerta Luz Fiorella Pinedo Sandoval Adita
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Niveles de aplicación	: Trabajadores de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L
Duración	: 35 minutos
Materiales	: Hojas, bolígrafo
Responsables de la aplicación	: Autoras

#### II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 9 ítems, cuyas alternativas miden el grado en que el encuestado está de acuerdo con cada pregunta presentada, el propósito es conocer acerca de la Gestión de Cobranzas y la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., y así establecer la incidencia existente.

**Tabla de especificaciones**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Peso %</b>	<b>Ítems</b>	<b>Puntaje</b>
Proceso de cobranza	Políticas de cobranza	25%	1	1-5
	Técnicas de cobranza		2	
Otorgamiento del servicio	Políticas de otorgamiento de servicios	25%	3	1-5
	Calificación del cliente		4	
Actitudes de morosidad	Excusas subjetivas	25%	1	1-5
	Excusas objetivas		2	
	Excusas absurdas		3	
Riesgos financieros	Riesgo de crédito	25%	4	1-5
	Riesgo de liquidez		5	
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>9 ítems</b>	

**III. Opciones de respuesta:**

Variables	Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
GESTIÓN DE COBRANZAS	1, 2, 3, 4	Muy de acuerdo	5
		De acuerdo	4
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	1, 2, 3, 4, 5	Indiferente	3
		En desacuerdo	2
		Muy en desacuerdo	1

**IV. Niveles de valoración:**

**Valoración por dimensiones**

<b>Proceso de cobranza</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	2-5
	REGULAR	6-8
	ÓPTIMA	9-10
<b>Otorgamiento del servicio</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	2-5
	REGULAR	6-8
	ÓPTIMA	9-10
<b>Actitudes de morosidad</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	3-8
	REGULAR	9-12
	ÓPTIMA	13-15
<b>Riesgos financieros</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	2-5
	REGULAR	6-8
	ÓPTIMA	9-10

**Valoración por dimensiones**

<b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	4-10
	REGULAR	11-16
	ÓPTIMA	17-20
<b>RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>
	NO ÓPTIMA	5-13
	REGULAR	14-20
	ÓPTIMA	21-25

## Anexo 6: Instrumento de Recolección de Datos – Ficha de Observación

**FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN DE COBRANZAS Y  
RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA  
COMUNICACIONES TV UNIVERSAL S.R.L., RECUAY – 2019**

La presente ficha de observación está dirigida a la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., y enfocada al tema de la **Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.**

ITEMS A OBSERVAR		HALLAZGO O DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
DIMENSIÓN: Proceso de Cobranza		
1	El proceso de cobranza inicia inmediatamente después de vencida la cuenta por cobrar, de manera planificada y ordenada.	La empresa no inicia su proceso de cobranza, inmediatamente después que se haya vencido el plazo de pago de cada cliente, por lo general se empieza a cobrar después de unas semanas y sin una planificación, ni orden.
DIMENSIÓN: Otorgamiento del Servicio		
2	Al momento del otorgamiento del servicio, se recurren a las centrales de riesgo para realizar una adecuada calificación al cliente.	Cuando un cliente se acercó porque deseaba adquirir el servicio, no se le realizó ningún tipo de calificación o evaluación para ver si calificaba para que se le diera el servicio. Por lo que no se sabía si el cliente mantenía deudas o no.

ITEMS	HALLASGO O DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
<b>DIMENSIÓN: Actitudes de Morosidad</b>	
<p>3 Los clientes al momento del cobro, muestran actitudes morosas que son expresadas mediante excusas, con el fin de incumplir con su obligación.</p>	<p>Durante el momento en el que un trabajador de la empresa iniciaba el proceso de cobranza, algunos clientes mostraban ciertas actitudes morosas, tratando de excusarse por algún inconveniente que habían tenido, todo esto para atrasar el pago de su obligación.</p>
<b>DIMENSIÓN: Riesgos Financieros</b>	
<p>4 La empresa está expuesta a riesgos, debido al incumplimiento de pago de sus clientes y la incapacidad de convertir su activo exigible en efectivo a corto plazo.</p>	<p>Se pudo observar que la empresa si está expuesta a riesgos, primero porque los clientes no cancelan sus deudas oportunamente y segundo porque sus activos exigibles tardan mucho tiempo en convertirse en efectivo.</p>

## Anexo 7: Validación de la Ficha de Observación



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE OBSERVACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	El proceso de cobranza inicia inmediatamente después de vencida la cuenta por cobrar, de manera planificada y ordenada.	/		/		
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Al momento del otorgamiento del servicio, se recurren a las centrales de riesgo para realizar una adecuada calificación al cliente.	/		/		



### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de observación de GESTIÓN DE COBRANZAS

OBJETIVO: Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

DIRIGIDO A: La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: HOARE TORRES ROSA KAROL  
GRADO ACADÉMICO: Doctora en Ciencias de la Empresa

...07...de...10...del 20...19...

Firma del Experto Informante.

DNI: 31680129

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
RECUPERACION DE CUENTAS POR COBRAR	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Los clientes al momento del cobro, muestran actitudes morosas que son expresadas mediante excusas, con el fin de incumplir con su obligación.	/		/		
	RIESGOS FINANCIEROS	La empresa está expuesta a riesgos, debido al incumplimiento de pago de sus clientes y la incapacidad de convertir su activo exigible en efectivo a corto plazo.	/		/		

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de Observación de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MOORE TORRES ROSA KAROL  
**GRADO ACADÉMICO:** DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EMPRESA

...02...de...10...del 20...19.

Firma del Experto Informante.

DNI: 81680729

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019"  
**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA DE OBSERVACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	El proceso de cobranza inicia inmediatamente después de vencida la cuenta por cobrar, de manera planificada y ordenada.	X		X		
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Al momento del otorgamiento del servicio, se recurren a las centrales de riesgo para realizar una adecuada calificación al cliente.	X		X		

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de observación de GESTIÓN DE COBRANZAS

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.

**DIRIGIDO A:** La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SALDAR QUISPE, VÍCTOR ABEL

**GRADO ACADÉMICO:** MAGÍSTER

.....de.....10.....del 20.19



Firma del Experto Informante.

DNI: 18039498

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
RECUPERACIÓN DE CUENTAS	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Los clientes al momento del cobro, muestran actitudes morosas que son expresadas mediante excusas, con el fin de incumplir con su obligación.	X		X		
	RIESGOS FINANCIEROS	La empresa está expuesta a riesgos, debido al incumplimiento de pago de sus clientes y la incapacidad de convertir su activo exigible en efectivo a corto plazo.	X		X		

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de Observación de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SALAZAR QUISPE, VÍCTOR ABEL

**GRADO ACADÉMICO:** MAGÍSTER



Firma del Experto Informante.

DNI: 8.039498.....

.....02.....de.....10.....del 20.19.....

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TITULO DE LA TESIS:** "Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019"  
**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** FICHA DE OBSERVACIÓN DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	PROCESO DE COBRANZA	El proceso de cobranza inicia inmediatamente después de vencida la cuenta por cobrar, de manera planificada y ordenada.	X		X		
	OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	Al momento del otorgamiento del servicio, se recurren a las centrales de riesgo para realizar una adecuada calificación al cliente.	X		X		

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de observación de GESTIÓN DE COBRANZAS

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO

**GRADO ACADÉMICO:** MAGÍSTER



02 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.

DNI: 11137985

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS A OBSERVAR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		
			SI	NO	SI	NO	
RECUPERACIÓN DE CUENTAS	ACTITUDES DE MOROSIDAD	Los clientes al momento del cobro, muestran actitudes morosas que son expresadas mediante excusas, con el fin de incumplir con su obligación.	X		X		
	RIESGOS FINANCIEROS	La empresa está expuesta a riesgos, debido al incumplimiento de pago de sus clientes y la incapacidad de convertir su activo exigible en efectivo a corto plazo.	X		X		

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de Observación de RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.

**DIRIGIDO A:** La Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ASTETE DURAND, MANUEL FERNANDO

**GRADO ACADÉMICO:** MAESTRO



Firma del Experto Informante.

DNI: 18137985

02 de 10 del 2019

## Anexo 8: Información de los Expertos de Validación

<b>HOJA DE VIDA N° 1</b>
<b>DATOS PERSONALES:</b>
1. Apellidos: Moore Torres
2. Nombres: Rosa Karol
3. N° de DNI: 31680729
4. Teléfono: 043 – 427084
5. Dirección actual: Av. Fitzcarrald N° 282 / Huaraz
6. Correo electrónico: <a href="mailto:karolmooretorres@hotmail.com">karolmooretorres@hotmail.com</a>
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:</b>
Grados:
- Doctora en Ciencias de la Empresa
Títulos:
- Licenciada en Administración
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>
1. FCL Transport Cargo S.A.C.
2. Empresa Exportadora de Flores “Flor Ancash S.R.L.”
3. Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones Vivienda y Construcción CTAR-Ancash
4. Empresa de Servicios Educativos “Albert Einstein”-“Academia Encinas” S.R.L. Tda.

<b>HOJA DE VIDA N° 2</b>
<b>DATOS PERSONALES:</b>
1. Apellidos: Salazar Quispe
2. Nombres: Víctor Abel
3. N° de DNI: 18039498
4. Teléfono: 998 550 692
5. Dirección actual: Calle Ciro Alegría N° 563 – Urb. La Quintana – Trujillo.
6. Correo electrónico: <a href="mailto:asq_sh@hotmail.com">asq_sh@hotmail.com</a>
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:</b>
Grados:
- Bachiller en Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Trujillo
- Maestría en Administración de Negocios – Universidad Nacional de Trujillo
Títulos:
- Contador Público - Universidad Nacional de Trujillo
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>
1. Universidad Cesar Vallejo Docente Universitario (desde el 2013 a la fecha)
2. Universidad Peruana Unión Docente Universitario (desde el 2011 a la fecha)
3. Asesor Financiero, Contable y Tributario desde 1988 a la fecha.
4. Responsable Administrativo del PRONAFCAP en la Universidad Nacional de Trujillo desde el año 2010 a la fecha.
5. Ponente y Conferencista en Eventos Académicos y Congresos de la Profesión Contable.

<b>HOJA DE VIDA N° 3</b>
<b>DATOS PERSONALES:</b>
1. Apellidos: Astete Durand
2. Nombres: Manuel Fernando
3. N° de DNI: 18137985
4. Teléfono: 948440237
5. Dirección actual: Urb. Cobicorti M3 U Lt.9. Trujillo.
6. Correo electrónico: <a href="mailto:auditor_consultor@hotmail.com">auditor_consultor@hotmail.com</a>
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:</b>
Grados:
- Maestría en Contabilidad
Títulos:
- Contador Público Colegiado
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>
1. Contador General de la Empresa Constructora Vianca S.A.C
2. Contador General de Agroindustrias Carrión E.I.R.L.
3. Contador General de Confecciones Miluska E.I.R.L.
4. Contador General de Impresiones Maquinita S.A.C.
5. Docente en la Universidad César Vallejo.
6. Docente en la Universidad Señor de Sipán
7. Docente en la Universidad Privada del Norte

**Anexo 9: Matriz de Consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019</b>				
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera la Gestión de Cobranzas incide en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué forma el Proceso de Cobranzas influye en las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?</li> <li>- ¿De qué forma el Otorgamiento del Servicio influye en los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?</li> <li>- ¿Cómo el Análisis de las Cuentas por Cobrar influye en los Indicadores de Liquidez de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la influencia del Proceso de Cobranzas en las Actitudes de Morosidad de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> <li>- Identificar la influencia del Otorgamiento del Servicio en los Riesgos Financieros de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> <li>- Evaluar la influencia del Análisis de las Cuentas por Cobrar en los Indicadores de Liquidez de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- H<sub>i</sub>: La Gestión de Cobranzas incide significativamente en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> </ul> <p><b>Hipótesis Nula:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- H<sub>0</sub>: La Gestión de Cobranzas no incide significativamente en la Recuperación de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente:</b> Gestión de Cobranzas</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>X.1 Proceso de Cobranzas</li> <li>X.2 Otorgamiento del Servicio</li> <li>X.3 Análisis de las Cuentas por Cobrar</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b> Recuperación de Cuentas por Cobrar</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Y.1 Actitudes de Morosidad</li> <li>Y.2 Riesgos Financieros</li> <li>Y.3 Indicadores de Liquidez</li> </ul>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b> Mixto</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental – transeccional, correlacional. Estudio de caso</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Causal Explicativa</p> <p><b>Técnicas:</b> X1-Y1: Encuesta y Observación X2-Y2: Encuesta y Observación X3-Y3: Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario Ficha de Observación Guía de análisis documental</p>

## Anexo 10: Solicitud de Autorización de Investigación



Huaraz, 04 de Setiembre de 2019

C.N. 128- 2019- CONT - FCE - UCV

Señor.

**MARCO ROBERT DAYVIS LINARES ESPINOZA**  
**GERENTE "Comunicaciones TV Universal S.R.L"**

Presente.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles nuestro cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **CASTILLO HUERTA LUZ FIORELLA** identificado(a) con **DNI 70178850**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la carrera profesional de Contabilidad, quien se encuentra en el X Ciclo que lleva el curso de Desarrollo de Proyecto de la Investigación desea tener acceso a los documentos contables y la información que se requiera. A fin de poder realizar adecuadamente su investigación, todo ello con fines netamente académicos.

Se solicita la autorización correspondiente para el acceso a información por parte de nuestro estudiante, siendo importante mencionar que al culminar el proyecto, se le invitará para conocer los resultados de la investigación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



*M. Solano C.*  
Dra. Mariela Karina Solano Campos  
Coordinadora de la Escuela Contabilidad

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 11: Autorización de la Empresa

Huaraz, 09 de Setiembre de 2019

Srta. Castillo Huerta Luz Fiorella

Estudiante de la escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Huaraz.

Yo, Linares Espinoza Marco, gerente general de la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., ubicada en la provincia de Recuay, me complace saludarla e informarle que se le brindará la información y los Estados Financieros del periodo 2018 de la empresa Comunicaciones Tv Universal, solo para fines propios del trabajo de investigación a realizar por su persona.

Confió en que la información será usada de manera adecuada y resultará útil para el desarrollo de su investigación.

**ATENTAMENTE**



---

Linares Espinoza Marco

Gerente General de Comunicaciones Tv Universal S.R.L.

## Anexo 12: Estado de Situación Financiera

**COMUNICACIONES TV UNIVERSAL S.R.L**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
 Al 31 de diciembre del 2018

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo Equivalente del Efectivo	S/. 2,630.00	Sobre Giro Bancario	
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	S/. 7,360.00	Tributos por Pagar	S/. 293.00
Cuentas por Cobrar Relacionadas		Cuentas por Pagar Comerciales	S/. 10,960.00
Servicios y Otros contratados por anticipado		Cuentas por Pagar Relacionadas	
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos	S/. 4,900.00	Otras Cuentas por Pagar	S/. 1,990.00
Otros Activos Corrientes		Obligaciones Financieras	
		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/. 13,243.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/. 14,890.00</b>		
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		Hipoteca a pagar a largo plazo	
Activos biológicos		Ingresos Diferidos	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo Neto	S/. 38,037.00	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/. -</b>
Activo Diferido			
Otros Activos		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/. 13,243.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/. 38,037.00</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	S/. 37,050.00
		Acciones de Inversión	S/. -
		Excedentes de Revaluación	S/. -
		Reservas	S/. -
		Resultados Acumulados	S/. -
		Utilidad del Ejercicio	S/. 2,634.00
		Pérdida del Ejercicio	
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/. 39,684.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/. 52,927.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/. 52,927.00</b>

Anexo 13: Estado de Resultados

**COMUNICACIONES TV UNIVERSAL S.R.L**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre del 2018**

<b>Ventas Netas o Ingresos por Servicios</b>	S/19,472.00
Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Concedidas	
<b>Ventas Netas</b>	S/19,472.00
Costo de Ventas	S/16,545.00
<b>Utilidad o Pérdida Bruta</b>	S/2,927.00
Gasto de Ventas	
Gasto de Administración	
<b>Utilidad o Pérdida Operativa</b>	S/2,927.00
Gastos Financieros	
Ingresos Financieros Gravados	
Otros Ingresos	
Gastos Diversos	
<b>Utilidad o Pérdida antes del Impuesto</b>	S/2,927.00
Impuesto a la Renta	S/293.00
<b>Utilidad o Pérdida Neta del Ejercicio</b>	S/2,634.00

**Anexo 14: Análisis Documental de Ratios Financieros**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

<b>EMPRESA COMUNICACIONES TV UNIVERSAL S.R.L.</b>		
<b>Análisis de Ratios Financieros</b>		
<b>RATIOS DE GESTIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{S/19,472}{S/7,360}$	Significa que las cuentas por cobrar de la empresa han rotado aproximadamente 3 veces al año, pero el nivel óptimo de las cuentas por cobrar se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año.
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar</b>	<b>2.65</b>	
$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{ventas}}{360}}$	$\frac{S/7,360}{\frac{S/19,472}{360}}$	Indica que las cuentas por cobrar se convierten en dinero efectivo cada 135 días aproximadamente, el nivel óptimo de periodo de cobranza debería ser entre 30 y 60 días.
<b>Periodo Promedio de Cobro</b>	<b>135.07</b>	

<b>RATIOS DE LIQUIDEZ</b>	<b>2018</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/14,890}{S/13,243}$	Significa que la empresa dispone en promedio de 1.12 soles por cada sol de deuda a corto plazo; esto refleja que si la empresa desea pagar todas sus obligaciones, lo podría realizar utilizando todos sus activos líquidos.
<b>Liquidez Corriente</b>	S/ 1.12	
$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/14,890 - S/4,900}{S/13,243}$	Indica que sin los inventarios o suministros, en el activo corriente, la empresa dispone solo de 0.75 soles para pagar cada sol de deuda corriente. Claramente se puede evidenciar que la empresa no podrá cancelar sus obligaciones.
<b>Liquidez Severa</b>	<b>S/ 0.75</b>	
$\frac{\text{Caja o efectivo} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{S/2,630}{S/13,243}$	El índice resultante es de 0.20, es decir que midiendo el ratio solo con el activo más líquido, que es el efectivo, la empresa no está en condiciones para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo.
<b>Liquidez Absoluta</b>	<b>S/ 0.20</b>	
Activo corriente – Pasivo corriente	S/14,890 – S/13,243	Indica que la empresa cuenta con un capital de trabajo de S/1,647.00 para seguir operando.
<b>Capital de Trabajo</b>	<b>S/ 1,647.00</b>	