

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TESIS

**“Gestión de Cobranza y su Relación en la Liquidez de la
empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo
2023”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

AUTORES:

Bach. MAMANI APARICIO, Ruth
Angelica

Bach. VIZA CHECCA, Celia

ASESOR:

Mgt. FLORES FLORES, Fredy
Roger

CO-ASESORA:

Mgt. SERRANO CHECCA, Ruth
Marleni

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE
DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TESIS

**“Gestión de Cobranza y su Relación en la Liquidez de la
empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo
2023”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

AUTORES:

Bach. MAMANI APARICIO, Ruth
Angelica

Bach. VIZA CHECCA, Celia

ASESOR:

Mgt. FLORES FLORES, Fredy
Roger

CO-ASESORA:

Mgt. SERRANO CHECCA, Ruth
Marleni

DEDICATORIA

Consagramos este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, quien con su infinita sabiduría y amor nos ha iluminado el camino, alentándonos a perseverar en medio de las dificultades y a conquistar nuestras metas con fe y determinación.

A nuestros padres, por encarnar el verdadero significado del esfuerzo y la entrega, por cultivar en nosotros valores firmes y por sostenernos con su apoyo incondicional en cada etapa de nuestras vidas.

Bach. Mamani Aparicio, Ruth Angelica.

Ofrezco esta investigación al Señor Todopoderoso, fuente de vida y fortaleza, por haberme concedido la salud y la serenidad necesaria para culminar este proyecto. Asimismo, a mis padres, cuya guía constante y entrega silenciosa han sido el pilar de mi formación.

Bach. Viza Checca, Celia

AGRADECIMIENTO

Con profunda humildad y gratitud, agradezco en primer lugar a Dios, por concederme la vida, la salud y la perseverancia necesarias para transitar este camino académico. Su guía espiritual ha sido el pilar que me sostuvo en cada paso. A mis padres por apoyarme en este rumbo, camino lleno de adversidades para poder superarme cada día y llegar a ser profesional.

Bach. Mamani Aparicio, Ruth Angelica.

Agradecemos al Señor Todopoderoso, fuente de esperanza, por habernos concedido salud y paciencia, necesarias para culminar satisfactoriamente el proyecto. Asimismo, a mis padres, cuya labor fue fundamental en todo mi proceso de formación académica, por ser la motivación principal para poder llegar a cumplir mis sueños y metas

Bach. Viza Checca, Celia.

RST-RI_Gestión de Cobranza y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Tambopata, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	7%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uandina.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www.mef.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citasActivo

Excluir bibliografíaActivo

Excluir coincidencias < 1%

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y en cumplimiento del requisito para optar el título profesional, presentamos el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Cobranza y su Relación en la Liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo 2023”. Estamos convencidos de que este estudio aportará significativamente al conocimiento académico y al desarrollo de la gestión empresarial en el ámbito regional ya que los hallazgos y análisis presentados constituyen una base sólida para futuras líneas de investigación vinculadas a la gestión financiera en pequeñas y medianas empresas.

Atentamente,

Bach. MAMANI APARICIO, Ruth Angelica

Bach. VIZA CHECCA, Celia

RESUMEN

El presente informe de tesis titulado “Gestión de Cobranza y su Relación en la Liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo 2023” tiene como objetivo general evaluar la relación de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023. La hipótesis principal que se planteó es si la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa en la liquidez de la empresa. El estudio se enmarca en una investigación básica, con un diseño correlacional, y la muestra estuvo constituida por 10 trabajadores activos de la empresa. Para medir la relación entre las variables, se aplicaron instrumentos de recolección de datos, tales como un cuestionario con preguntas dicotómicas y guía de revisión documental. La validez del instrumento fue verificada mediante el juicio de especialistas, y su confiabilidad fue determinada a través del Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva alta ($Rho = 0.873$; $p < 0.001$) entre la gestión de cobranza y liquidez, lo que implica que una mejor gestión de cobranza está asociada con un aumento en el nivel de liquidez de la empresa. Concluye, la gestión de cobranza eficaz y bien estructurada constituye un factor clave para mejorar la liquidez de RYGSCAFE S.A.C., fortaleciendo su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros, reducir la morosidad y asegurar la continuidad operativa.

Palabras clave: Cobranza, control, empresa, mercadería, procesos, sistema, valuación.

ABSTRACT

The general objective of this thesis report, entitled "Collection Management and Its Relationship with the Liquidity of RYGSCAFE SAC, Tambopata District, Period 2023," is to evaluate the relationship between collection management and the liquidity of RYGSCAFE SAC, Tambopata District, period 2023. The main hypothesis is whether collection management is significantly related to the company's liquidity. The study is based on basic research, with a correlational design, and the sample consisted of 10 active employees of the company. To measure the relationship between variables, data collection instruments were applied, such as a questionnaire with dichotomous questions and a document review guide. The validity of the instrument was verified through the judgment of specialists, and its reliability was determined using Cronbach's alpha. The results revealed a high positive correlation ($Rho = 0.873$; $p < 0.001$) between collection management and liquidity, implying that better collection management is associated with an increase in the company's liquidity level. It concludes that effective and well-structured collection management is a key factor in improving RYGSCAFE S.A.C.'s liquidity, strengthening its ability to meet its financial commitments, reducing delinquency, and ensuring operational continuity.

Keywords: Collection, control, company, merchandise, processes, system, valuation.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación titulado “*Gestión de Cobranza y su Relación en la Liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo 2023*”, se realizó con el objetivo de evaluar la relación de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.

La presente investigación cuenta con 4 capítulos:

CAPÍTULO I: “Descripción del problema, formulación del problema, objetivos, variables, operacionalización de las variables, hipótesis, justificación y consideraciones éticas”.

CAPÍTULO II: “Antecedentes de estudio, marco teórico y definición de términos”.

CAPÍTULO III: “Tipo de estudio, diseño del estudio, población y muestra, métodos y técnicas, tratamiento de los datos, recursos, presupuesto y cronograma”.

CAPÍTULO IV: “Resultados, discusión, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos”.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

INDICÉ DE TABLAS

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 1

1.1. Descripción del Problema 1

1.2. Formulación del Problema 3

1.2.1. Problema General 3

1.2.2. Problemas Específicos..... 3

1.3. Objetivos 4

1.3.1. Objetivo General 4

1.3.2. Objetivos Específicos 4

1.4. Variables..... 4

1.5. Operacionalización de Variables 6

1.6. Hipótesis 8

1.6.1. Hipótesis General 8

1.6.2. Hipótesis Específicos 8

1.7. Justificación..... 8

1.7.1. Justificación Teórica..... 8

1.7.2. Justificación Metodológica 9

1.7.3. Justificación Práctica 9

1.8. Consideraciones Éticas 9

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes de Estudio 10

2.1.1. Antecedentes Internacional..... 10

2.1.2. Antecedentes Nacional..... 12

2.1.3. Antecedentes Local..... 14

2.2. Marco Teórico 15

2.2.1.	<i>Gestión de Cobranza</i>	15
2.2.2.	<i>Liquidez</i>	22
2.3.	Definición de Términos	24
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		26
3.1.	Tipo de Estudio	26
3.2.	Diseño del Estudio	26
3.2.1.	<i>Diseño</i>	26
3.2.2.	<i>Enfoque</i>	27
3.2.3.	<i>Nivel</i>	27
3.2.4.	<i>Métodos</i>	28
3.3.	Población y Muestra	28
3.3.1.	<i>Población</i>	28
3.3.2.	<i>Muestra</i>	28
3.4.	Métodos y Técnicas	28
3.4.1.	<i>Técnicas de Recolección de Datos</i>	28
3.4.2.	<i>Instrumentos de Recolección de Datos</i>	29
3.5.	Tratamiento de los Datos.....	29
3.5.1.	<i>Validación y Confiabilidad del Instrumento</i>	30
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		33
4.1	Resultados del objetivo específico 1	33
4.1.1	<i>Resultado de Cobranza preventiva</i>	33
4.1.2	<i>Resultado de Cobranza administrativa</i>	36
4.1.3	<i>Resultado de Cobranza judicial</i>	39
4.2	Resultados del objetivo específico 2	44
4.2.1	<i>Resultado de Liquidez Corriente</i>	44
4.2.2	<i>Resultado de Razón Rápida</i>	48
4.3	Resultados del objetivo específico 3	53
4.4	Prueba de hipótesis	55
4.4.1	<i>Prueba de normalidad</i>	55
4.4.2	<i>Prueba de Hipótesis</i>	56
4.4.3	<i>Resultado de Prueba de hipótesis</i>	58
4.5	Discusión de resultado.....	62
CONCLUSIONES		66
SUGERENCIAS		68
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS		69

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 3: INSTRUMENTO

ANEXO 4: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO

ANEXO 5: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ANEXO 6: FICHA DE VALIDACIÓN

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 8: RESULTADO DE DATOS ENCUESTADOS

ANEXO 9: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

INDICÉ DE TABLAS

Tabla 1	<i>Estadística de Fiabilidad Gestión de Cobranza</i>	31
Tabla 2	<i>Estadística total de Elementos de variable independiente</i>	31
Tabla 3	<i>Estadística de Fiabilidad Liquidez</i>	32
Tabla 4	<i>Estadística total de Elementos de variable dependiente</i>	32
Tabla 5	<i>Contacto con clientes antes de vencimiento</i>	33
Tabla 6	<i>Recordatorios de pago</i>	34
Tabla 7	<i>Utilización de medios autorizados</i>	34
Tabla 8	<i>Colocación de avisos indirectos como alertas</i>	35
Tabla 9	<i>Prueba Servicios externos</i>	36
Tabla 10	<i>Tamaños Monitoreo de terciarización</i>	36
Tabla 11	<i>Sistemas informáticos para gestión de pagos</i>	36
Tabla 12	<i>Generación de alertas automáticas</i>	37
Tabla 13	<i>Seguimiento sistemático de las deudas</i>	37
Tabla 14	<i>Personal capacitado para cobranza</i>	38
Tabla 15	<i>de estrategias establecidas para recuperar deudas</i>	38
Tabla 16	<i>Se ajustan estrategias de cobranza</i>	38
Tabla 17	<i>Poder judicial como recuperación de deudas</i>	39
Tabla 18	<i>Protocolo para iniciar procesos judiciales</i>	40
Tabla 19	<i>Seguimiento a los fallos emitidos por tribunales</i>	40
Tabla 20	<i>Fallos obtenidos favorables para la empresa</i>	40
Tabla 21	<i>Notifica debidamente los comunicados judiciales</i>	41
Tabla 22	<i>Rapidez tras recibir comunicado de la corte</i>	41
Tabla 23	<i>Pago efectivo tras los procesos judiciales</i>	41
Tabla 24	<i>Evaluación de costo – beneficio de acudir vía judicial</i>	42
Tabla 25	<i>Activos líquidos suficientes</i>	44
Tabla 26	<i>Revisión periódica el nivel de activos líquidos</i>	44
Tabla 27	<i>Control de obligaciones a corto plazo</i>	45
Tabla 28	<i>Priorización del pago de deudas corrientes</i>	45
Tabla 29	<i>Evaluación de activos corrientes</i>	48
Tabla 30	<i>Seguimiento mensual al balance de activos</i>	48
Tabla 31	<i>Consideración de inventarios dentro del análisis de liquidez</i>	48
Tabla 32	<i>Evitar mantener exceso de inventario</i>	49
Tabla 33	<i>Registro y actualización constante del pasivo corriente</i>	49
Tabla 34	<i>Políticas claras para el manejo del pasivo corriente</i>	50
Tabla 35	<i>Prueba de Normalidad de Gestión de Cobranza y Liquidez</i>	55
Tabla 36	<i>Niveles de correlación bilateral</i>	57
Tabla 37	<i>Prueba para una muestra de gestión de cobranza</i>	58
Tabla 38	<i>Prueba para una muestra de Liquidez</i>	59
Tabla 39	<i>Correlación de gestión de cobranza y liquidez corriente</i>	60
Tabla 40	<i>Correlación de gestión de cobranza y liquidez</i>	61

INDICÉ DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación de Alfa de Cronbach	30
Figura 2 <i>prácticas en la cobranza preventiva</i>	35
Figura 3 <i>Prácticas en la cobranza administrativa</i>	39
Figura 4 <i>Prácticas en la cobranza Judicial</i>	42
Figura 5 <i>Prácticas más eficaces y por fortalecer</i>	43
Figura 6 <i>Prácticas de liquidez Corriente</i>	46
Figura 7 <i>Resultado de Liquidez Corriente</i>	47
Figura 8 <i>Niveles de Liquidez Corriente</i>	47
Figura 9 <i>Prácticas de la Razón Rápida</i>	50
Figura 10 <i>Resultado de la Razón Rápida</i>	51
Figura 11 <i>Niveles de la Razón Rápida</i>	52
Figura 12 <i>Dimensiones de Cobranza y su Impacto en la Liquidez Corriente</i>	53
Figura 13 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	55

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La gestión de cobranza y su relación en la liquidez de las empresas es un tema de relevancia no solo a nivel local, sino también en un contexto internacional. A nivel global, muchas empresas enfrentan desafíos similares en la recuperación de cuentas por cobrar, lo que afecta su liquidez y, en consecuencia, su capacidad para operar de manera eficiente. Según un estudio de Deloitte (2020), la creciente competencia en el mercado internacional, junto con la incertidumbre económica, ha llevado a muchas organizaciones a reevaluar sus estrategias de cobranza. Las empresas que no logran implementar prácticas efectivas de cobranza pueden experimentar un aumento en las cuentas incobrables, lo que impacta negativamente su flujo de caja y su estabilidad financiera.

En el contexto peruano, la situación es igualmente preocupante. Según un informe de Cámara de Comercio de Lima (2021), muchas pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Perú enfrentan dificultades en la gestión de cobranza, lo que se traduce en problemas de liquidez. La informalidad en el mercado, la falta de educación financiera y la escasa implementación de tecnologías de cobranza son factores que agravan esta problemática. Además, el entorno económico del país, caracterizado por fluctuaciones en la inflación y cambios en la política fiscal, puede complicar aún más la capacidad de las empresas para gestionar sus cuentas por cobrar de manera efectiva, como señala Gonzales (2022) en su análisis sobre la economía peruana.

La problemática se ve acentuada por la falta de políticas claras y efectivas en la gestión de cobranza, tanto a nivel empresarial como gubernamental. Según Martínez (2021), muchas empresas no cuentan con procesos estandarizados para la cobranza, lo que resulta en ineficiencias y

pérdidas financieras. Asimismo, la cultura de pago en el Perú puede ser un obstáculo, ya que algunos clientes pueden retrasar sus pagos, afectando la liquidez de las empresas, como indica Pérez (2020) en su estudio sobre comportamiento del consumidor.

Si no se aborda esta problemática, las empresas peruanas, especialmente las PYMES, podrían enfrentar serias consecuencias, como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, lo que podría llevar a la quiebra de muchas de ellas. Esto no solo afectaría a las empresas individualmente, sino que también tendría un impacto negativo en la economía nacional, generando desempleo y reduciendo la inversión, como advierte Rojas (2021) en su investigación sobre el impacto de la insolvencia empresarial en el empleo.

Por otro lado, si se implementan estrategias efectivas de gestión de cobranza, las empresas en Perú podrían mejorar significativamente su liquidez, lo que les permitiría operar de manera más eficiente y competitiva en el mercado. Esto podría resultar en un crecimiento sostenible, la creación de empleo y una mayor estabilidad económica en el país, como sugiere Salazar (2022) en su análisis sobre el potencial de las PYMES en la economía peruana.

En el contexto empresarial actual, la gestión de cobranza se ha convertido en un aspecto crucial para la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones. En particular, la empresa RYGSCAFE S.A.C., ubicada en el Distrito Tambopata, enfrenta desafíos significativos en su liquidez, que es fundamental para su operación diaria y su capacidad de inversión. La liquidez se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, y su adecuada gestión de cobranza es vital para evitar problemas de solvencia.

La empresa tiene dificultades en cuanto a la cobranza preventiva, al facilitar la recuperación de cuentas por cobrar antes de que se conviertan en deudas incobrables, puede mejorar la liquidez. Por otro lado, la cobranza administrativa, al optimizar los procesos de cobro, también puede contribuir a

una mejor posición de liquidez. Sin embargo, la cobranza judicial, aunque necesaria en algunos casos, puede afectar negativamente la liquidez debido a los costos asociados y el tiempo prolongado que puede requerir. Si no se aborda adecuadamente la gestión de cobranza, la empresa RYGSCAFE S.A.C. podría enfrentar serias consecuencias, como la disminución de su liquidez, lo que podría llevar a la incapacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, afectando su reputación y su capacidad para operar. Esto podría resultar en la pérdida de oportunidades de negocio, la incapacidad de realizar inversiones necesarias y, en última instancia, poner en riesgo la viabilidad de la empresa.

Por el contrario, si se implementan estrategias efectivas de gestión de cobranza, la empresa podría experimentar una mejora significativa en su liquidez. Esto permitiría a RYGSCAFE S.A.C. cumplir con sus obligaciones a tiempo, invertir en nuevas oportunidades y fortalecer su posición en el mercado. Una gestión de cobranza eficiente no solo mejoraría la liquidez, sino que también contribuiría a la estabilidad financiera y al crecimiento sostenible de la empresa.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito Tambopata, periodo 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la gestión de cobranza de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata durante el período 2023?
- ¿Cuál es el estado de la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el período 2023?
- ¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranza preventiva, la cobranza administrativa y la cobranza judicial con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. en el período 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar la relación de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir las prácticas de gestión de cobranza implementadas por la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023.
- Determinar la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.
- Analizar cómo la gestión de cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza judicial se relaciona con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.

1.4. Variables

Variable 1

Gestión de cobranza

Según Czerny (2023), la gestión de cobranza es un proceso donde se debe planificar y crear estrategias de cobro con lineaciones específicas para diferentes casos con el fin de incentivar al cliente a saldar sus deudas con la empresa. Normalmente, la gestión de cobranza se puede dividir en tres etapas:

- Cobranza preventiva
- Cobranza administrativa
- Cobranza judicial

Variable 2

Liquidez

Gitman y Zutter (2012), La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Refleja su solvencia financiera y permite prever problemas de flujo de efectivo. Aunque es esencial para operaciones diarias, un exceso de liquidez puede generar bajos rendimientos para los inversionistas, por lo que debe mantenerse un equilibrio. Las principales medidas de liquidez son la razón corriente y la razón rápida. Esta se compone en liquidez corriente y razón rápida. (p. 115)

- Liquidez corriente
- Razón rápida

1.5. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Cobranza	Según Czerny (2023), la gestión de cobranza es un proceso donde se debe planificar y crear estrategias de cobro con lineaciones específicas para diferentes casos con el fin de incentivar al cliente a saldar sus deudas con la empresa. Normalmente, la gestión de cobranza se puede dividir en tres etapas: - Preventiva - Administrativa - Judicial	La gestión de cobranza es un proceso de planificación y creación de estrategias de cobro, creada con el fin de motivar al cliente a pagar sus deudas. Mediante 3 etapas de cobro: como la preventiva, administrativa y judicial. En este estudio dichas etapas serán analizadas mediante un método deductivo con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta y el análisis documental, y como instrumento el cuestionario, la revisión y el análisis de contenido. Aplicando de manera transversal al	Cobranza Preventiva	Cobranza preventiva directa
				Cobranza indirecta
				Tercerización de cobranza preventiva
			Cobranza Administrativa	Proceso automatizado de cobranza
				Proceso de Cobranza Eficiente
				Estrategia de Cobranzas
			Cobranza Judicial	Emisión de demanda en los tribunales
				Emisión del Fallo
				Emisión de comunicado de la corte

		periodo 2023, en el contexto de la empresa RYGSACFE S.A.C., ubicada en el Distrito de Tambopata.		Pago de la deuda
Liquidez	Gitman y Zutter (2012), La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Refleja su solvencia financiera y permite prever problemas de flujo de efectivo. Aunque es esencial para operaciones diarias, un exceso de liquidez puede generar bajos rendimientos para los inversionistas, por lo que debe mantenerse un equilibrio. Las principales medidas de liquidez son la razón corriente y la razón rápida. Esta se compone en liquidez corriente y razón rápida. (p. 115)	La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, medida a través de la liquidez corriente y la razón rápida. En este estudio dichas etapas serán analizadas mediante un método deductivo con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta y el análisis documental, y como instrumento el cuestionario, la revisión y el análisis de contenido. Aplicando de manera transversal al periodo 2023, en el contexto de la empresa RYGSACFE S.A.C., ubicada en el Distrito de Tambopata.	Liquidez Corriente	Total, de Activos Líquidos
				Total, de Adeudos Corrientes
			Razón rápida	Activos Corrientes
				Inventarios
				Pasivo Corriente

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.

1.6.2. Hipótesis Específicos

- La gestión de cobranza en la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el período 2023 es adecuada y cumple con las prácticas establecidas para el sector.
- La empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata presenta un nivel de liquidez positivo durante el período 2023.
- Existe una relación positiva considerable entre la gestión de cobranza preventiva, administrativa y judicial, y el nivel de liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el período 2023.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, la gestión de cobranza es fundamental para mantener la liquidez, así como también es un factor determinante en la sostenibilidad financiera de las empresas, pues asegura que los flujos de efectivo proyectados se realicen en los tiempos estipulados, permitiendo a la empresa operar sin recurrir a financiamiento adicional. En cuanto a la informalidad del mercado y cultura de pago. Este estudio permitirá comprender mejor cómo estos factores influyen en la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez. este estudio no solo refuerza los fundamentos teóricos existentes, sino que también amplía la discusión académica al incorporar un análisis detallado de estrategias específicas, contextos regionales y perspectivas innovadoras. Con ello, llena vacíos en la literatura y proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas y prácticas empresariales más efectivas.

1.7.2. Justificación Metodológica

La presente investigación se caracteriza por ser de nivel correlacional, con un enfoque metodológico cuantitativo, lo cual permite analizar de forma objetiva y sistemática la relación existente entre las variables estudiadas, siendo este análisis un elemento clave para comprender el desempeño financiero de la empresa. Asimismo, se utilizó un cuestionario de elaboración propia como instrumento de recolección de datos, el cual representa un aporte valioso que podrá servir de base para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión financiera en pequeñas y medianas empresas.

1.7.3. Justificación Práctica

La presente investigación permitirá evidenciar la importancia de una adecuada aplicación de la gestión de cobranza, ya que esta tiene un impacto directo en la liquidez empresarial. Una gestión eficiente en este aspecto contribuye a mejorar la capacidad operativa y financiera de la empresa. De manera práctica, la empresa podrá ejercer un mayor control sobre su flujo de efectivo, reducir los riesgos financieros y, al emplear políticas efectivas de cobranza, fortalecer sus relaciones comerciales y optimizar la asignación de recursos, lo que favorecerá su estabilidad y un crecimiento sostenido en el tiempo.

1.8. Consideraciones Éticas

La gestión de cobranza y la administración de la liquidez deben realizarse bajo un marco ético que garantice la transparencia, el respeto a los derechos de los clientes y empleados, y el cumplimiento de las normativas legales. Incorporar estas consideraciones éticas no solo protege la reputación de la empresa, sino que también promueve relaciones comerciales más sólidas y sostenibles a largo plazo, basadas en la confianza y la responsabilidad social.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacional

Espinoza (2020) en su investigación nombrada: “Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda.” Menciona que una de las funciones principales de una empresa, es el correcto manejo de los fondos para que exista una estabilidad financiera. En este caso la problemática es que la gestión de cartera de créditos y cobranzas de las MIPYMES dedicadas a la comercialización de materiales de construcción, influye de manera negativa en los niveles de liquidez en las mismas. Es así, que se propone realizar una propuesta, la cual se basa en la aplicación del modelo NOF-FM; por tanto, el objetivo es facilitar el diagnostico, gestión y toma de decisiones al mismo tiempo mejorar en el sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito y cobranza. Para obtener los resultados se aplicaron encuestas a una población que está representada por 337 empresas MIPYMES dedicadas del sector de construcción. Donde se utilizó la técnica de muestreo probabilístico de la universidad de granada para obtener una muestra aleatoria simple, el cual delimito un tamaño de 180 MIPYMES con un nivel de confianza del 95%. Los resultados demostraron que la mayoría de las empresas no cuentan con una persona encargada de la gestión de crédito y cobranzas, no manejan un manual de procedimientos o lineamientos para una correcta gestión de la cartera vencida y otorgamiento de créditos a los clientes, a su vez, se hizo un análisis los estados financieros de la empresa ISCEA para saber si es que existe la relación entre la rentabilidad y la liquidez, aplicando el modelo de las NOF-FM, que facilita el diagnostico, gestión y toma de decisiones. Finalmente se concluye que la utilización del modelo NOF-FM analiza de manera amplia

las cuentas operativas que se generan en las empresas, las mismas que ayudan a identificar los niveles de financiamiento necesario para una previsión del monto en los niveles de venta que puedan estimarse en futuro. Además, este modelo se debe considerar como una herramienta básica de planificación en los niveles de financiamiento para soportar un monto de ventas o viceversa.

Por otra parte, Saldaña (2024) en su investigación denominada: “La Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022”. Menciona que la gestión de cobranzas es imprescindible en las organizaciones para cuidar la liquidez y la continuidad de las mismas; puesto que, permite mantener la salud financiera de manera eficiente y ayuda a reducir la morosidad al poseer un adecuado flujo de efectivo; sin embargo, muchas de las entidades financieras, al llevar un inadecuado manejo de la gestión de cobranzas, recaen en problemas de recuperación de deudas e impago de las mismas. En ese contexto, este estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda. y su impacto en la rentabilidad financiera al año 2022; debido a una baja proporción en la gestión de cobranzas, analizando el año 2021 con relación al año 2022. La presente es una investigación de campo y documental, con un nivel descriptivo, metodología de tipo inductivo-deductivo y un enfoque mixto, mediante la recopilación de información a través de la aplicación de la entrevista como instrumento de recolección de datos a una población y muestra finita constituida por 7 personas que laboran en la entidad y el análisis de fuente primaria a fin de identificar similitudes, diferencias, causas, efectos y posibles soluciones al problema de investigación. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los indicadores como: el de Cumplimiento, Efectividad y de acciones de cobranza demuestran progreso para el año en estudio 2022, en relación al año 2021, siendo su aplicación imprescindible para la gestión de cobranzas, la cual impacta directamente en la rentabilidad financiera de las entidades financieras. Finalmente se concluye que, al aplicar instrumentos financieros, se ha podido identificar una mejora en la recuperación de pagos y reducción de la morosidad en el año 2022; por cuanto, el retorno de los recursos por la recuperación de créditos vencidos

generó un incremento del 94.91%, comparado con el año 2021, que fue de 90,68%. Lo que conlleva al fortalecimiento de la salud financiera de la Cooperativa, permitiéndole disponer de mayores recursos para invertir en el crecimiento de sus operaciones y cubrir sus obligaciones.

2.1.2. Antecedentes Nacional

Acuña (2021) en su investigación denominada: “La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo durante los años 2017-2019. El tratamiento metodológico es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental longitudinal, considerando como muestra los resultados económicos reportados en los estados de situación financiera, el estado de resultados y los reportes de gestión de cobros del periodo económico 2017- 2019. Los resultados permitieron conocer que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez ($r= 0,856$ $p=0,000$). Además, no se halló relación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo ($r= -0,309$ $p>0,05$); de otro lado, sí se ubicó relación altamente significativa entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera ($r= 0,856$ $p<0,05$) y, finalmente, se halló relación negativa entre las variables políticas de crédito y disponibilidad del efectivo ($r= -0,422$ $p<0,05$). Se concluyó que mientras la gestión de cobranzas de la empresa sea efectiva, mayor serán sus niveles de liquidez. A pesar que la empresa cuente con ventas acorde con las expectativas en forma constante, sí manifiesta problemas continuos de flujo de efectivo debido a que la ausencia de gestión de cuentas por cobrar detiene su crecimiento por falta de liquidez.

Por otra parte, Huancapaza (2022) en su investigación denominada: “Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021”. Presenta la problemática de que no hay relación entre gestión de cobranza y la liquidez de la cooperativa ahorro y crédito San Román Andina Ltda. Es así, que tiene como objetivo general determinar la relación que tiene la gestión de cobranza en la liquidez

de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Román Andina Ltda del 2021 teniendo como únicas variables Gestión de Cobranza y la Liquidez, con una población de 16 trabajadores y con una muestra de estudio de 14 personas conformada por 1 Administrador, 1 Gerente, 2 asesores de cobranza y 8 asesor de negocios, 1 jefe de operaciones, 1 verificador. La metodología utilizada es de un enfoque de estudio cuantitativo con un tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional, no experimental debido a que las variables no han sido manipuladas de forma liberal. Se utilizó un método de muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, la muestra fue conformada por 14 trabajadores que tienen relación con lo que es Gestión de cobranza en la Cooperativa. De acuerdo a los resultados, se concluye que se determinó que la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez de manera directa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto se evidencia debido a que el valor p ($\text{sig.}=0.01$) es menor a 0.05; así mismo, es sustentado mediante la estadística de prueba de Spearman (0.662). es así, que dichos resultados muestran que debería de tener un control más estricto en la gestión de cobranza ya que tiene un impacto directo en la liquidez de la cooperativa, además, se debería de realizar un adecuado procedimiento y políticas de gestión de cobro ya que son procesos básicos para obtener una buena liquidez.

Finalmente, Cueva y Huayna (2022) en su investigación denominada: “Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa Corval Pharmaceutical S.A.C., Villa María del Triunfo — 2020”. Tienen como objetivo principal identificar en qué medida una inadecuada administración de cobranza impacta negativamente a liquidez de Corval Pharmaceutical SAC-Villa Mara del Triunfo periodo en el año 2020; para lograrlo, se utilizó una metodología descriptiva y no experimental; adicionalmente, el tipo de enfoque seguido fue cuantitativo. Se decidió utilizar un método de muestreo de tipo no probabilístico en forma de conveniencia, por lo que la muestra fue conformada por 18 trabajadores que tienen relación a la parte financiera y contable de la empresa durante el año 2022. Mediante lo resultados obtenidos se determinó si la relación que existe estadísticamente significativa entre la gestión de cobro y la liquidez de Corval Pharmaceutical S.A.C. para alcanzar el objetivo general

en el año 2020. Debido a que el nivel de significación (0,000) encontrado es menor al 5 por ciento; adicionalmente, se observa que esta relación es directa, como lo indica el coeficiente del método estadístico correlación Rho de Spearman fue de 0,797; y finalmente, se observa que esta relación es no paramétrica. Estos resultados demuestran que un tratamiento incorrecto en el proceso de gestión de cobros tiene un impacto directo en la liquidez de la organización. Se puede concluir que es necesario implementar un adecuado procedimiento y políticas de gestión de cobros, ya que son procesos críticos para obtener liquidez y, como resultado de esta capacidad, para cumplir con todos los objetivos de la empresa en estudio.

2.1.3. Antecedentes Local

Sánchez y villa (2022) en su investigación denominada: “Saldo a favor del exportador y la liquidez de la Empresa INALA de puerto Maldonado, periodo 2019” Tiene como problema general ¿Cuál es la situación del Saldo a Favor del Exportador y la liquidez en la empresa Inala de la provincia de Puerto Maldonado, periodo 2019?, Considerando como Objetivo General, Determinar la situación del Saldo a Favor del Exportador y la liquidez de dicha empresa. La metodología utilizada fue investigación básica, descriptiva, cuantitativa y no experimental, teniendo en cuenta que la población está compuesta por la documentación contable-tributaria que se encuentra en el área de Contabilidad de la Empresa Inala EIRL periodo 2019 y dos (2) colaboradores que son el Contador y el Gerente General. Cabe mencionar que para el desarrollo de la investigación y la explicación de los resultados de la investigación están sustentados en los instrumentos que se aplicaron, como la Guía de Análisis Documentario el Cuestionario, Guía de Entrevista los mismos que poseen una serie de datos que han sido procesados, analizados e interpretados. En efecto el resultado viene a ser positivo para la empresa ya que tiene un aumento de ratio Liquidez Corriente de s/1.36 a s/1.80 y en la ratio de Prueba Acida sería de s/1.06 a s/1.51 en el Estado de Situación Financiera esto sería un resultado favorable para la empresa. Finalmente se concluye que la empresa Inala de Puerto Maldonado tiene un Saldo a Favor del Exportador por la suma de s/18,746.89 a solicitar del periodo del 2019

correspondiente del mes de agosto. Asimismo, cabe mencionar que la empresa se encuentra llevando contabilidad completa y cumpliría con los requisitos exigidos de la SUNAT. Por otra parte, se determinó que la empresa Inala de Puerto Maldonado no cuenta con un alto porcentaje de liquidez por consiguiente la empresa ve la necesidad de solicitar el Saldo a Favor del Exportador.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gestión de Cobranza

Según Czerny (2023), la gestión de cobranza es un proceso donde se debe planificar y crear estrategias de cobro con lineaciones específicas para diferentes casos con el fin de incentivar al cliente a saldar sus deudas con la empresa. Normalmente, la gestión de cobranza se puede dividir en tres etapas:

- Cobranza preventiva
- Cobranza administrativa
- Cobranza judicial

Por otra parte, Días y Flores (2019) citando a Lizárraga menciona que una competente gestión de las cuentas por cobrar representa estar incorporada a un programa de tecnología bancaria, para poder suscribir al financiamiento de las ventas, optimizar el incremento del efectivo y eficiencia con que una empresa cobra sus facturas pendientes. De igual forma citando a (Cabrera y Chañi, 2019) hacen mención de que cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) esta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues, justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa disminuye sus riesgos.

Además, citando a Sala (2015) indican que es objetivo de la gestión de cobranza es de crear una relación comercial con los clientes, de tal manera estos se mantengan al día en el pago aprovechando la ventaja de los productos.

Importancia de la gestión de cobranzas

Días y Flores (2019) nos da a conocer la importancia y menciona que la gestión de cobranzas se ha tornado importante debido a la colocación de productos y servicios a través de ventas a crédito; por tanto, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza.

Por otra parte, Mogollón (2021) menciona que la gestión de cobranzas es una herramienta importante para la gerencia financiera ya que permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja.

Estrategias de Cobranza

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

Además, menciona que, en función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Donde, las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (p. 159)

Fases de la Cobranza

Morales y Morales (2014) nos hace mención de que existen 4 fases de cobranza y son los siguientes:

- 1. Prevención:** Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo en los portafolios de las cuentas por

cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de los clientes morosos.

2. Cobranza: Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación: Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. Extinción: Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado adeudos correspondientes. (p. 159)

Políticas de Cobranza

Según Días y Flores (2019) citando a Atoche (2016) argumenta que las políticas de cobranza son destrezas que una empresa debe obtener con la finalidad de recuperar o cobrar los créditos que son otorgados a los clientes, siguiendo los procesos de la recuperación, mediante un análisis crediticio, el volumen de las ventas y el promedio de pagos.

Por otra parte, Días y Flores (2019) citando a Cárdenas y Blanca (2014) argumentan que las políticas de recuperar el crédito, o de las cuentas por cobrar, son medidas que la dirección de la empresa establece y derivan de la estrategia de riesgos establecida; es decir son medidas que las organizaciones establecen para prevenir riesgos económicos.

Asimismo, Morales y Morales (2014) menciona que las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Ya que, este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales

de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”.

Factores que afectan la política de cobranza

Según Morales y Morales (2014) argumenta que existen muchos factores que tienen una influencia en la determinación del tipo de política más conveniente para su situación en particular. Entre esos se encuentran: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes.

Elementos que debe contemplar las políticas de cobro

- **Condiciones de Venta**

Según Morales y Morales (2014) menciona que Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etcétera.

- **Plazos de Cobro**

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor. Morales y Morales (2014).

Tipos de Gestión de Cobranza

Morales y Morales (2014) hace mención de que la cobranza se establece de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. (p. 165)

Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

Cobranza Preventiva

Según, Morales y Morales (2014) En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p. 166)

- **Cobranza preventiva directa**

Se trata de los recordatorios y comunicaciones de cobro realizados de manera explícita y directa por parte de la empresa: hablamos, por ejemplo, de cartas personalizadas, correos electrónicos y SMS. Ya que, bajo este mecanismo, las exigencias de las empresas son formales y concretas (Czerny, 2024)

- **Cobranza indirecta**

La cobranza preventiva siempre intenta ser persuasiva y estimular la buena cultura de pago en los clientes. En este sentido, los métodos indirectos son los que más se ajustan a este principio, aunque esto no quiere decir que los directos dejen de ser necesarios o efectivos. Es así, que aquí encontramos estrategias como los descuentos por pago adelantado e incentivos similares, los cuales condicionan los acuerdos comerciales para que el cliente se vea más motivado e, incluso, obligado por temas de conveniencia económica a pagar a tiempo (Czerny, 2024)

- **Tercerización de cobranza preventiva**

Según, (Czerny, 2024) consiste en dejar el trabajo de análisis de cartera de clientes, comunicaciones y recordatorios en manos de empresas especializadas, como call centers o centros de llamados. A parte de ello, este tipo de cobranza suele ser utilizado por aquellas empresas que debido a su tamaño o complejidades operativas no tienen el tiempo y los recursos necesarios para desplegar un riguroso, estratégico y analítico trabajo de cobranza temprana y anticipatoria.

Cobranza Administrativa

Según, Morales y Morales (2014) es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Ello, conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p. 166)

- **Proceso automatizado de cobranza**

Según, Morilla (2021) se define como proceso de cobranzas en el cual se sistematiza la cobranza mediante un software de gestión de cobranzas, que automatiza y estandariza las cobranzas, coordinando recursos, asignando tareas y ofreciendo indicadores de desempeño, KPI de Cobranzas, se logra una mayor productividad y efectividad. Cabe mencionar, que automatizar las cobranzas implica la aplicación de tecnologías y sistemas que agilizan y optimizan la gestión de los pagos, reduciendo la intervención humana y minimizando posibles errores. Esta práctica no solo aumenta la velocidad en la recuperación de deudas, sino que también mejora la precisión en el seguimiento de los pagos pendientes y las fechas de vencimiento.

Para hacer el proceso de cobranzas eficiente en su empresa, se requiere seguir un proceso de cobranza con los siguientes cuatro pasos:

1. Definición y Utilización de políticas de cobranzas.
2. Automatización del Proceso de cobranzas.
3. Organización, Coordinación y segmentación de la cartera.
4. Indicadores de Cobranza KPI y reportes automatizados.

- **Proceso de cobranza eficiente**

Tiene por misión transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por esta razón, el proceso de Cobranzas eficiente o efectiva, se basa en un proceso ordenado de pasos o etapas, que deberá

ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco. En la actualidad la gestión de cobranza integrada a WhatsApp permite tasas de recupero superiores y ahorros en costos de operación. Además, un proceso de cobranza efectiva, busca el equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente (Morilla , 2021)

- **Estrategias de cobranzas**

(Morilla , 2021) define como el conjunto de acciones, procedimientos y métodos de cobranza que se utilizaran con el objetivo de gestionar el recupero de la cartera vencida. Ya que ello, nos permite organizar el proceso de cobranza en forma automática. Además, utilizando las estrategias de cobranza las empresas serán capaces de ordenar la gestión de cartera vencida y las tareas que deben realizar en cada segmento o estado de los clientes morosos, para obtener los pagos correspondientes. Cabe mencionar, que las Estrategias de cobro se diseñan con el objetivo de optimizar el proceso de cobranza, mejorar la eficiencia en la recuperación de activos financieros, reducir los costos operativos y mantener relaciones positivas con los clientes morosos.

Cobranza Judicial

Según, Morales y Morales (2014) este tipo de cobranza se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constitúan las garantías.

Por otra parte, el acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. (p. 167)

En resumen, es un proceso orientado a recuperar las deudas a través de un procedimiento judicial. Ya que consiste en realizar un juicio de cobranza donde un juez establece que deuda debe ser saldada y emite un anuncio al deudor. Firma virtual (2024)

Asimismo, menciona que para iniciar una cobranza judicial:

- Debe emitirse una demanda en los tribunales, a fin de cobrar una determinada deuda.
- El juez debe emitir un fallo.
- Si el fallo es a favor del demandante (es decir, la persona o entidad que exige el pago), la cobranza judicial se hará efectiva y se Emite el comunicado de la corte.
- El deudor moroso debe Pagar en los plazos que determiné la corte.

2.2.2. Liquidez

Según, Gitman y Zutter (2012), La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Refleja su solvencia financiera y permite prever problemas de flujo de efectivo. Aunque es esencial para operaciones diarias, un exceso de liquidez puede generar bajos rendimientos para los inversionistas, por lo que debe mantenerse un equilibrio. Las principales medidas de liquidez son la razón corriente y la razón rápida. Esta se compone en liquidez corriente y razón rápida. (p. 115)

Por otra parte, Días y Flores (2019) citando a Silva (2005) menciona que la liquidez es un sistema, en la visión moderna del neopatrimonialismo, mediante ello las empresas podrán satisfacer necesidades específicas de pago. Por lo tanto, el propósito de la liquidez es promover solvencia al capital. Ya que, esta herramienta es indispensable para poder ejecutar actividades administrativas y productivas que las empresas desarrollan a diario.

Liquidez Corriente

Según, Gitman y Zutter (2012) la liquidez corriente, es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, ya que mide la capacidad de la

empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

Asimismo, menciona que, por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa. Además, la cantidad de liquidez que necesita una compañía depende de varios factores, incluyendo el tamaño de la organización, su acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo, como líneas de crédito bancario, y la volatilidad de su negocio. (p. 116)

- **Activos líquidos**

Según, (GBM, 2022) son aquellos que pueden convertirse rápida y fácilmente en dinero en efectivo y se vende a valor de mercado. Es por ello que estos activos financieros pueden considerarse sustitutivos del dinero en efectivo.

- **Adeudos corrientes**

(QuickBooks, 2024) define que son obligaciones y deudas a corto plazo (un año o menos) que tiene una empresa o entidad, que exigen a la empresa tener la capacidad para generar recursos de los que pueda disponer en el mismo lapso.

Razón Rápida

Según, Gitman y Zutter (2012) menciona que la razón rápida es una medida de liquidez que se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa menos el inventario, entre sus pasivos corrientes. La razón rápida se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón Rápida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

Asimismo, argumenta que el nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida de la industria en la cual opera. La razón rápida ofrece una mejor medida de la liquidez integral solo cuando el inventario

de la empresa no puede convertirse fácilmente en efectivo. Si el inventario es líquido, la liquidez corriente es una medida preferible para la liquidez general. (p. 117)

- **Activos corrientes.** Según, (GBM, 2022) son aquellos que pueden convertirse rápida y fácilmente en dinero en efectivo y se vende a valor de mercado. Es por ello que estos activos financieros pueden considerarse sustitutivos del dinero en efectivo.
- **Inventarios.** Es una lista de los productos que conforman los activos de una empresa cuidadosamente organizada, completa, clasificada y valorada (Novocargo, 2022).
- **Pasivo corriente.** (QuickBooks, 2024) define que son obligaciones y deudas a corto plazo (un año o menos) que tiene una empresa o entidad, que exigen a la empresa tener la capacidad para generar recursos de los que pueda disponer en el mismo lapso.

2.3. Definición de Términos

Cobranza: Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos (Morales & Morales, 2014).

Control: Es la jurisdicción sobre algo o alguien, un método de regulación, un sistema para controlar manual o automáticamente algo, o un examen para medir el conocimiento de los estudiantes en una materia (Significados, s.f.).

Empresa: Es una organización de personas y activos cuyo objetivo es generar ganancias financieras mediante el crecimiento de una actividad específica (Sánchez J., 2020).

Mercadería: El término “mercancías” se refiere a todos los bienes que pueden intercambiarse económicamente, ya sea física o virtualmente, mediante la compraventa de bienes (Sánchez J., 2020).

Procesos: Una serie de acciones realizadas para lograr un objetivo específico (Westreicher, 2020).

Sistema: Un grupo organizado de partes interconectadas, ya sea de elementos materiales o conceptuales, dada una estructura, composición y entorno específicos (Editorial Etecé, 2021).

Valuación: Es el cálculo utilizado para valorar un activo, se hace para agregar valor económico a un bien, propiedad o inversión específica (Westreicher, 2021).

Ventas: El intercambio se produce cuando una parte, el vendedor, cubre las necesidades de un tercero, el comprador, a cambio de dinero o crédito, otorgando a este último el derecho de propiedad o uso del bien, servicio o activo financiero adquirido, estipulado por GestioPolis (2021).

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio es básico, se emplea principalmente para comprender y describir fenómenos sin alterar sus variables, permitiendo una visión exploratoria de las relaciones entre estas (Sampieri, 2022).

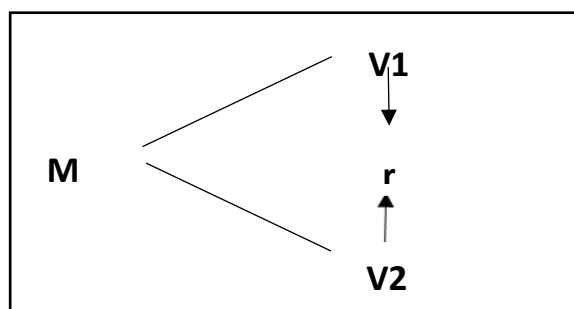
Este tipo de estudio resulta particularmente útil cuando se busca identificar patrones y relaciones en contextos empresariales, como en el análisis de la gestión de cobranza y su relación en la liquidez, permitiendo una comprensión detallada de la dinámica financiera de la empresa comercial RYGSCAFE S.A.C. ubicada en la ciudad de Puerto Maldonado, 2023.

3.2. Diseño del Estudio

3.2.1. Diseño

Para el desarrollo de este estudio se considera adecuado el diseño no experimental, dado que, como indica Hernández Sampieri (2018), un diseño no experimental se caracteriza por la observación de fenómenos tal y como ocurren, sin manipulación de variables, lo cual permite describir y analizar la relación entre ellas.

Este diseño resulta pertinente, ya que el objetivo es evaluar la relación entre la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito de Puerto Maldonado. Por lo tanto, fue diseñado de la siguiente manera:



1. M = Muestra de estudio
2. V1 = Variable 1
3. V2 = Variable 2
4. r = Relación entre las variables

3.2.2. Enfoque

Enfoque cuantitativo, según (Creswell, 2014), se caracteriza por el uso de datos numéricos y herramientas estadísticas para establecer relaciones entre variables, lo que permite realizar análisis precisos y objetivos en fenómenos sociales y económicos. Este enfoque es particularmente adecuado para este estudio, ya que permite evaluar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., proporcionando datos objetivos que facilitan un análisis detallado de los factores que afectan su desempeño económico.

3.2.3. Nivel

Diseño correlacional, según (Hernández, 2014) Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. de esta manera se puede decir que se utilizara un diseño de nivel correlacional en la investigación ya que se busca determinar la relación específica que existe entre la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa comercial RYGSCAFE S.A.C con un fin de obtener una respuesta favorable mediante esta herramienta.

3.2.4. Métodos

El método deductivo, según (Aspasia, 2021) El método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población en un estudio es el conjunto completo de elementos que cumplen con ciertas características definidas, sobre los cuales se realizará la medición o la recolección de datos para obtener resultados representativos (Hernandez y Mendoza, 2018). En este proyecto de tesis la población está dada por todos los empleados de la empresa RYGSCAFE S.A.C. que están involucrados en el proceso de cobranza y gestión financiera, así como los documentos relacionados con la cobranza y la liquidez de la empresa. Empleados 09 y 01 Gerente.

3.3.2. Muestra

La muestra, se refiere a un subconjunto de elementos seleccionados de una población con el fin de generalizar los resultados a toda la población (Hernandez y Mendoza, 2018). La muestra está comprendida por los 10 trabajadores de la empresa comercial RYGSCAFE S.A.C. de la ciudad de Puerto Maldonado.

3.4. Métodos y Técnicas

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

- a. Análisis documental:** Se revisará los comprobantes de pago al crédito, registro de cobranzas, informes financieros y otros documentos relevantes.

- b. Encuesta:** se aplicarán los cuestionarios estructurados a los 10 trabajadores del área de almacén de la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos que se emplearán en esta investigación serán los cuestionarios estructurados, guía de revisión de los documentos que respalden la gestión de cobranzas de la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C.

3.5. Tratamiento de los Datos

Los datos cuantitativos recolectados a través de preguntas cerradas fueron procesados mediante herramientas estadísticas como SPSS, Excel o R, según el enfoque metodológico adoptado. Se estimaron medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar) con el propósito de caracterizar los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de determinar el grado de relación monotónica entre la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa. Este procedimiento permitió evidenciar patrones y vínculos significativos entre las variables contempladas en el estudio.

Paralelamente, se analizó documentación clave relacionada con la temática investigada, como reportes financieros, estados de flujo de efectivo, políticas de cobranza, entre otros registros. La selección de estos documentos se basó en los criterios definidos por los objetivos específicos de la investigación.

3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se ejecutaron los siguientes procedimientos:

a) Validación del instrumento

La validación se realizó mediante la técnica de juicio de expertos. Especialistas en el área de contabilidad e investigación financiera examinaron cada uno de los ítems del cuestionario o guía de análisis, valorando su pertinencia, claridad y coherencia. A partir de sus recomendaciones, se modificaron los ítems necesarios, lo cual garantizó la adecuación del instrumento a los requerimientos metodológicos del estudio.

b) Confiabilidad de instrumento

La confiabilidad se determinó aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de medir la consistencia interna de los ítems asociados a cada variable. Este análisis se llevó a cabo una vez validado el instrumento por los expertos, quienes previamente ya habían propuesto ajustes relevantes. Los resultados de este análisis de fiabilidad se expresan a continuación, evidenciando el nivel de coherencia interna del instrumento aplicado en la investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el análisis de fiabilidad para ambas variables:

Figura 1

Evaluación de Alfa de Cronbach

Valor	Interpretación
Coeficiente Alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente Alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente Alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente Alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente Alfa < 0.5	Es inaceptable

Variable 1

Tabla 1

Estadística de Fiabilidad Gestión de Cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27

Resumen de procesamiento de casos

Tabla 2

Estadística total de Elementos de variable 1

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	30,30	16,456	,624	,784
P2	30,30	16,456	,624	,784
P3	30,30	16,456	,624	,784
P4	30,30	17,789	,225	,804
P5	30,50	16,278	,533	,787
P6	30,50	16,278	,533	,787
P7	30,70	17,344	,269	,803
P8	31,00	18,444	,082	,809
P9	30,70	17,344	,269	,803
P10	31,00	18,444	,082	,809
P11	30,40	19,822	-,300	,833
P12	30,50	16,056	,591	,783
P13	30,40	15,156	,898	,765
P14	30,40	15,156	,898	,765
P15	30,50	16,278	,533	,787
P16	30,50	20,278	-,382	,840
P17	30,40	18,267	,065	,814
P18	30,40	15,156	,898	,765
P19	30,40	17,378	,287	,802
P20	30,40	17,378	,287	,802

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Variable 2

Tabla 3

Estadística de Fiabilidad Liquidez

Alfa de Cronbach	N de elementos
,691	10

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Resumen de procesamiento de casos

Tabla 4

Estadística total de Elementos de variable 2

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	12,20	5,067	,552	,632
P22	12,10	5,211	,434	,652
P23	12,20	5,067	,552	,632
P24	12,20	5,511	,333	,671
P25	12,20	5,511	,333	,671
P26	12,10	6,100	,052	,721
P27	12,30	5,122	,629	,625
P28	12,00	5,556	,268	,684
P29	12,10	5,433	,332	,672
P30	12,10	5,878	,142	,706

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados del objetivo específico 1

“Describir las prácticas de gestión de cobranza implementadas por la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023.”

Para dar cumplimiento a este objetivo, se aplicó un cuestionario dirigido al personal de la empresa, evaluando las prácticas implementadas en RYGSCAFE S.A.C. según las tres dimensiones Claves: cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza judicial.

4.1.1 Resultado de Cobranza preventiva

1. ¿Se contacta al cliente antes del vencimiento de la deuda?

Tabla 5

Contacto con clientes antes de vencimiento

	N	%
SI	2	20 %
NO	8	80 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Según la tabla 5, la mayoría de los encuestados señala que no se realiza contacto previo al vencimiento, lo que podría deberse a una falta de protocolo preventivo o al desconocimiento del beneficio de acciones tempranas. Aquellos que respondieron afirmativamente probablemente

pertenecen a áreas más organizadas o con carga menor de clientes, permitiéndoles realizar el contacto oportuno.

2. ¿Se envían recordatorios de pago previamente?

Tabla 6

Recordatorios de pago

	N	%
SI	2	20 %
NO	8	80 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 6, el 80 % de los encuestados indica que no se envían recordatorios de pago de forma anticipada. Esta situación podría estar asociada a la ausencia de un sistema automatizado o a una deficiencia en la cultura de prevención dentro del área de cobranza. El 20 % que respondió afirmativamente probablemente pertenece a áreas que sí han implementado mecanismos simples, como correos manuales o agendas de seguimiento.

3. ¿Se utilizan medios como correos o mensajes automatizados para recordar pagos?

Tabla 7

Utilización de medios autorizados

	N	%
SI	2	20 %
NO	8	80 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Según la tabla 7, el 80 % manifiesta que no se utilizan medios automatizados, lo cual podría indicar una limitada inversión tecnológica o desconocimiento de herramientas disponibles. Aquellos que respondieron "sí" (20 %) posiblemente forman parte de unidades que manejan una cartera más estructurada o donde se han desarrollado iniciativas tecnológicas aisladas.

4. ¿Se colocan avisos indirectos como alertas en la cuenta del cliente?

Tabla 8

Colocación de avisos indirectos como alertas

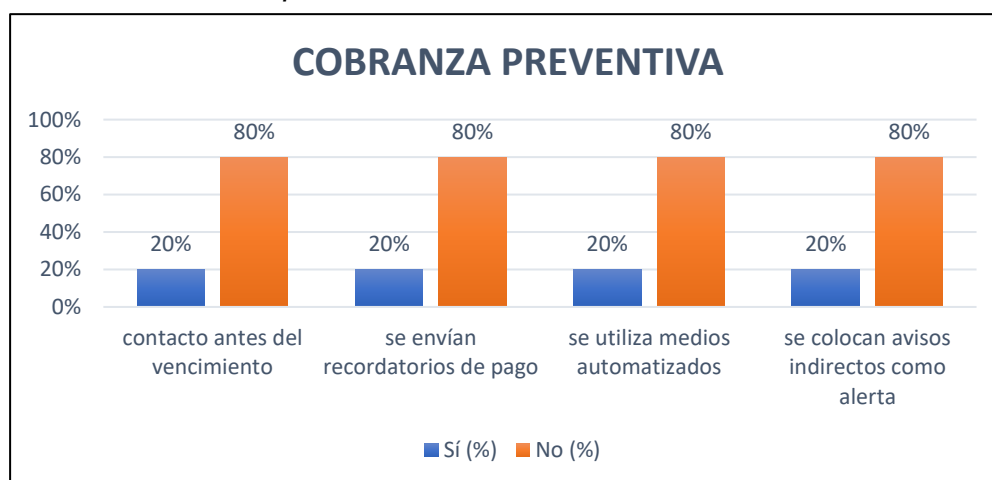
	N	%
SI	2	20 %
NO	8	80 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 80 % respondió que no se colocan alertas indirectas, lo que sugiere una falta de integración tecnológica entre las áreas de cobranza y sistemas. El 20 % que sí implementa estas alertas puede contar con plataformas que permiten la configuración de advertencias visibles para los usuarios.

Figura 2

prácticas en la cobranza preventiva



Análisis e Interpretación: La empresa no realiza contactos previos, recordatorios ni alertas anticipadas, lo que evidencia una gestión poco proactiva y carente de medidas anticipadas. Esta es una debilidad crítica, ya que la cobranza preventiva es la primera línea de defensa frente a la morosidad.

4.1.2 Resultado de Cobranza administrativa

5. ¿La empresa contrata servicios externos para realizar cobranzas preventivas?

Tabla 9

Prueba de servicios externos

	N	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % indica que no se contratan servicios externos para cobranzas preventivas. Esto podría deberse al deseo de mantener el control interno de las relaciones con los clientes o por limitaciones presupuestales. El 40 % que sí terceriza, posiblemente lo hace en contextos donde el volumen de cuentas por cobrar justifica la subcontratación.

6. ¿Se monitorean los resultados de la tercerización preventiva?

Tabla 10

Monitoreo de terciarización

	N	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: De acuerdo con la tabla 10, el 60 % refiere que no se realiza un seguimiento a los servicios tercerizados. Esta falta de control podría reflejar deficiencias en la supervisión contractual. El 40 % restante sugiere una mayor rigurosidad o prácticas más formales de evaluación de resultados.

7. ¿Existen sistemas informáticos para gestionar los pagos pendientes?

Tabla 11

Sistemas informáticos para gestión de pagos

	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Un 60 % señala que sí existen sistemas informáticos, lo que denota un avance en la modernización del área. Sin embargo, el 40 % que indica lo contrario puede referirse a limitaciones en el acceso o uso de estos sistemas, o a su inadecuada implementación.

8. ¿Se generan alertas automáticas para deudas vencidas?

Tabla 12

Generación de alertas automáticas

	N	%
SI	9	90 %
NO	1	10 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: La mayoría (90 %) indica que sí se generan alertas automáticas, lo cual evidencia un importante nivel de automatización y control en la gestión de la cobranza. El 10 % restante puede deberse a errores de configuración, falta de acceso o a que sus funciones no incluyen la recepción de dichas alertas.

9. ¿Se realiza seguimiento sistemático a las deudas?

Tabla 13

Seguimiento sistemático de las deudas

	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % señala que sí se realiza un seguimiento sistemático, lo cual refleja un proceso estructurado. Sin embargo, el 40 % que indica que no, podría estar reflejando áreas donde el seguimiento depende de acciones manuales o no se ejecuta con la frecuencia necesaria.

10. ¿Se cuenta con personal capacitado para la cobranza?

Tabla 14

Personal capacitado para cobranza

	N	%
SI	9	90 %
NO	1	10 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 90 % considera que sí se cuenta con personal capacitado, lo que sugiere una percepción positiva del recurso humano. El 10 % que respondió negativamente podría percibir deficiencias puntuales en ciertos perfiles o falta de capacitación continua.

11. ¿La empresa tiene estrategias establecidas para recuperar deudas?

Tabla 15

Manejo de estrategias establecidas para recuperar deudas

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % señala que no existen estrategias claras, lo cual refleja una gestión reactiva y no planificada. El 30 % que respondió afirmativamente posiblemente trabaja en áreas con procesos mejor definidos o con experiencia previa en recuperación de cartera.

12. ¿Se ajustan las estrategias de cobranza según el tipo de cliente?

Tabla 16

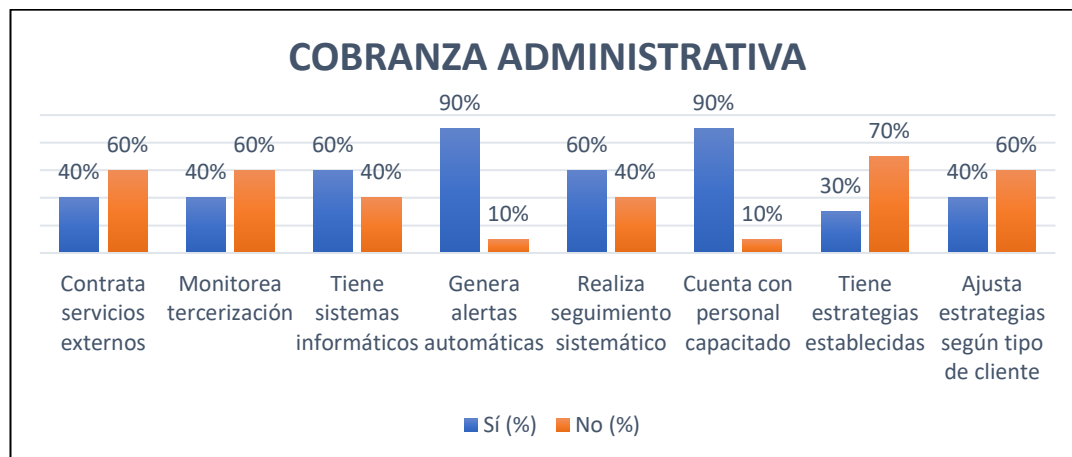
Se ajustan estrategias de cobranza

	N	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % afirma que no se realizan ajustes según el tipo de cliente, lo cual podría deberse a la aplicación de protocolos estandarizados. El 40 % que respondió "sí" probablemente se refiere a un enfoque más personalizado o flexible para mejorar la efectividad de la cobranza.

Figura 3
Prácticas en la cobranza administrativa



Análisis e Interpretación: Se refleja la existencia de un proceso organizado de monitoreo de cuentas por cobrar, la cual es importante para mantener el control sobre el cumplimiento de pagos.

4.1.3 Resultado de Cobranza judicial

13. ¿Se recurre al poder judicial para recuperar deudas cuando es necesario?

Tabla 17

Poder judicial como recuperación de deudas

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % manifiesta que no se recurre a esta vía, lo que puede deberse a la complejidad, tiempo o costos de los procesos judiciales. El 30 % que sí lo hace refleja un uso de mecanismos formales como última instancia ante morosidad prolongada.

14. ¿Existe un protocolo para iniciar procesos judiciales?

Tabla 18

Protocolo para iniciar procesos judiciales

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % indica que no existe un protocolo definido, lo cual muestra falta de procedimientos estandarizados. El 30 % que sí afirma su existencia puede deberse a experiencias previas que llevaron a documentar y formalizar el proceso.

15. ¿Se hace seguimiento a los fallos emitidos por tribunales?

Tabla 19

Seguimiento a los fallos emitidos por tribunales

	N	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % señala que no se realiza seguimiento, lo que puede generar demoras en la ejecución de sentencias. El 40 % que sí lo realiza, evidencia una mayor coordinación entre el área legal y financiera.

16. ¿Los fallos obtenidos son generalmente favorables para la empresa?

Tabla 20

Fallos obtenidos favorables para la empresa

	N	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % indica que los fallos no son favorables, lo que puede deberse a una mala sustentación legal o falta de pruebas. El 40 % restante revela que, en algunos casos, el proceso legal es beneficioso para recuperar deudas.

17. ¿Se notifican debidamente los comunicados judiciales al área correspondiente?

Tabla 21

Notifica debidamente los comunicados judiciales

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % indica que no se notifican adecuadamente, lo cual puede deberse a fallas en la comunicación interna. El 30 % que responde afirmativamente denota mayor control documental y flujo de información.

18. ¿Se actúa con rapidez tras recibir comunicados de la corte?

Tabla 22

Rapidez tras recibir comunicado de la corte

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Similar al punto anterior, el 70 % afirma que no se actúa con rapidez, lo que puede generar pérdida de plazos procesales. El 30 % que sí actúa rápidamente puede estar vinculado a áreas legales más ágiles o capacitadas.

19. ¿Se logra el pago efectivo tras los procesos judiciales?

Tabla 23

Pago efectivo tras los procesos judiciales

	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % responde negativamente, lo que muestra que, aun con sentencias a favor, no siempre se logra el cobro efectivo, tal vez por insolvencia del deudor. El 30 % que sí lo logra sugiere efectividad cuando se llega a instancias judiciales con casos sólidos.

20. ¿Se evalúa el costo-beneficio de acudir a la vía judicial?

Tabla 24

Evaluación de costo – beneficio de acudir vía judicial

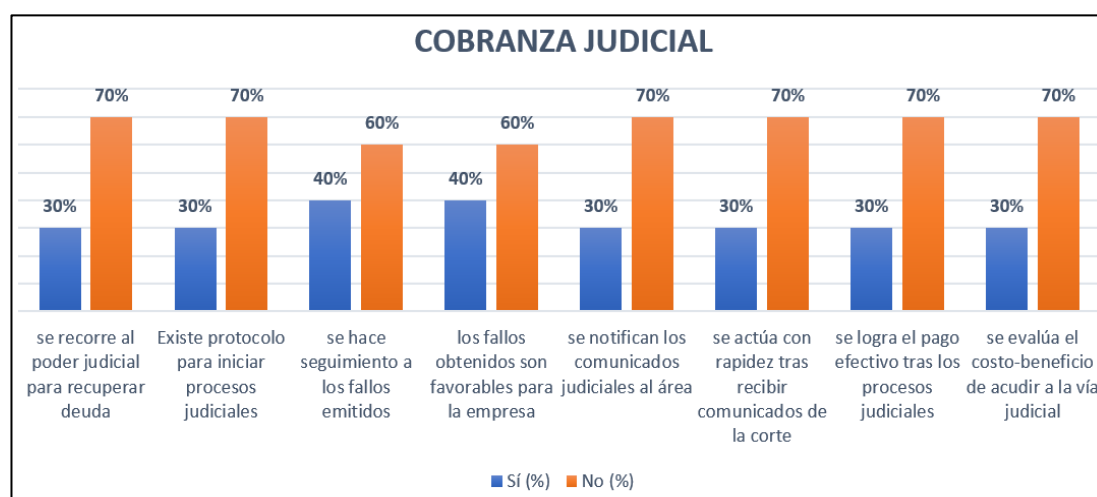
	N	%
SI	3	30 %
NO	7	70 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % indica que no se realiza esta evaluación, lo que puede generar decisiones poco rentables. El 30 % que sí evalúa demuestra una visión más analítica y estratégica sobre el uso de esta vía.

Figura 4

Prácticas en la cobranza Judicial



Análisis e Interpretación: En su mayoría de indicadores se obtuvo un 30 % de respuestas afirmativas, mostrando debilidades significativas como: la falta de protocolos definidos, escasa evaluación del costo-beneficio, demoras en la reacción ante comunicados judiciales y baja probabilidad de lograr pagos efectivos. Todo ello sugiere que la cobranza judicial no está integrada como una estrategia formal dentro del proceso de recuperación, sino que se utiliza de manera puntual y sin un seguimiento estructurado.

En base al objetivo específico 1 **“Describir las prácticas de gestión de cobranza implementadas por la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023.”**

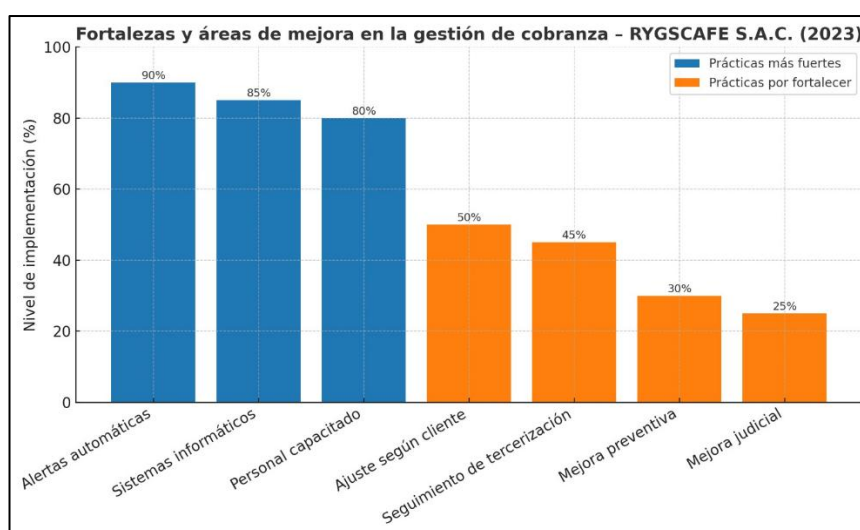
Se determina que las prácticas implementadas están enfocadas en la cobranza administrativa, la cual representa el pilar central de la gestión de cobranzas de RYGSCAFE S.A.C. Las prácticas más eficaces y frecuentes son el uso de **alertas automáticas, sistemas informáticos y personal capacitado**, los cuales demuestran un nivel aceptable de automatización, control y profesionalización del proceso.

Sin embargo, aún existen practicas por fortalecer, como **Ajustes de estrategias según el tipo de cliente, así como un seguimiento más riguroso a los servicios de tercerización**. Mejorar estos aspectos permitiría consolidar una gestión de cobranzas aún más eficiente y estratégica.

Por otro lado, se verifica que la empresa se enfoca más en la parte administrativa y descuida las etapas de prevención (antes de que el cliente se atrase) y la vía judicial (cuando el cliente no paga). Esto puede afectar su capacidad de mantener una buena liquidez a largo plazo.

Figura 5

Practicas más eficaces y por fortalecer



4.2 Resultados del objetivo específico 2

“Determinar la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.”

Para cumplir con este objetivo, se empleó una metodología que combinó la aplicación de encuestas al personal de la empresa y el análisis documental de información extraída de los estados financieros del periodo 2023, en función a las dos dimensiones Claves: Liquidez Corriente y Razón Rápida.

4.2.1 Resultado de Liquidez Corriente

21. ¿La empresa mantiene activos líquidos suficientes para enfrentar pagos inmediatos?

Tabla 25

Activos líquidos suficientes

	N	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % de los encuestados considera que la empresa sí mantiene activos líquidos suficientes para cubrir pagos inmediatos, lo cual refleja una gestión favorable de la liquidez en el corto plazo. Sin embargo, el 30 % opina lo contrario, lo que indica que aún existe una porción significativa que percibe limitaciones en la disponibilidad de activos líquidos.

22. ¿Se revisa periódicamente el nivel de activos líquidos?

Tabla 26

Revisión periódica el nivel de activos líquidos

	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % señala que sí se realiza una revisión periódica del nivel de activos líquidos, lo cual muestra una práctica aceptable de monitoreo financiero. No obstante, un 40 % indica que no se lleva a cabo dicha revisión,

evidenciando oportunidades de mejora en la frecuencia y rigurosidad del análisis de liquidez.

23. ¿Se controla el monto de obligaciones a corto plazo de forma constante?

Tabla 27

Control de obligaciones a corto plazo

	N	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % manifiesta que sí se ejerce control constante sobre las obligaciones a corto plazo, reflejando una adecuada supervisión del pasivo corriente. A pesar de ello, un 30 % opina que este control no se realiza, lo que sugiere cierta debilidad en la consistencia de este seguimiento.

24. ¿La empresa prioriza el pago de sus deudas corrientes?

Tabla 28

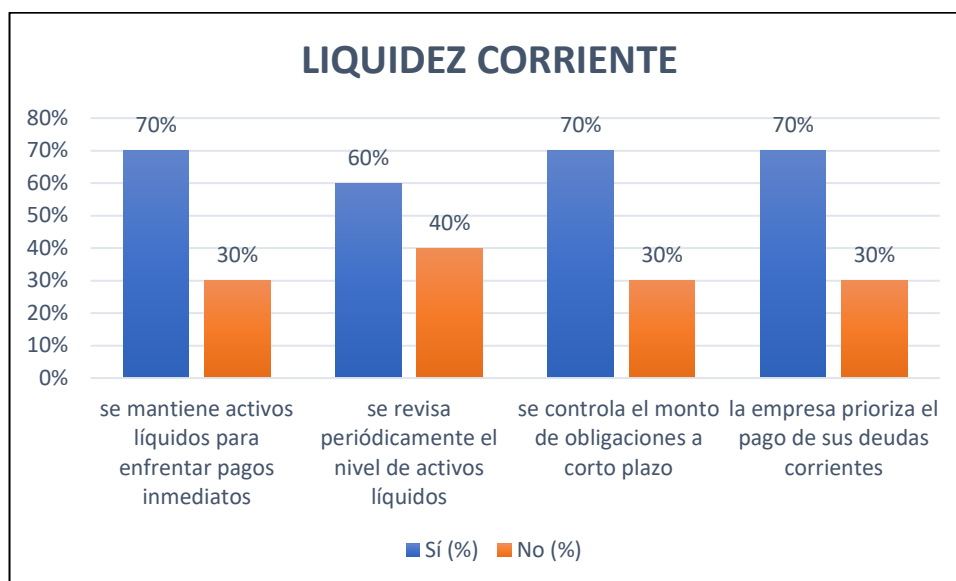
Priorización del pago de deudas corrientes

	N	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % de los encuestados afirma que la empresa prioriza el pago de sus deudas corrientes, lo que evidencia una política responsable frente a sus compromisos financieros. No obstante, el 30 % indica lo contrario, sugiriendo posibles fallas en la gestión o asignación de recursos.

Figura 6
Prácticas de liquidez Corriente



Análisis e Interpretación: La encuesta muestra que, en general, que RYGSCAFE S.A.C sí maneja bien su liquidez y tiene capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo; ya que la mayoría (70 %) cree que la empresa cuenta con dinero o recursos suficientes para cubrir pagos inmediatos; asimismo, el 70 % señala que se controla de forma constante lo que se debe pagar y que se prioriza saldar las deudas más urgentes. Esto indica que la empresa tiene buena solvencia en el corto plazo y cumple con sus compromisos sin mayores problemas.

No obstante, un 40 % menciona que no se revisa regularmente el nivel de dinero disponible, y un 30 % opina que no siempre se controla bien el pago de deudas. Esto quiere decir que, aunque la empresa paga a tiempo, todavía podría mejorar el seguimiento y análisis de su liquidez para prevenir problemas en el futuro.

En resumen, la empresa gestiona bien su liquidez, pero necesita reforzar los controles y revisiones para asegurar que esta buena situación se mantenga.

Figura 7
Resultado de Liquidez Corriente

$$\begin{aligned} \text{Liquidez corriente} &= \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} \\ \text{Liquidez corriente} &= \frac{336,607.00}{222,443.00} \\ \text{Liquidez corriente} &= 1.51 \end{aligned}$$

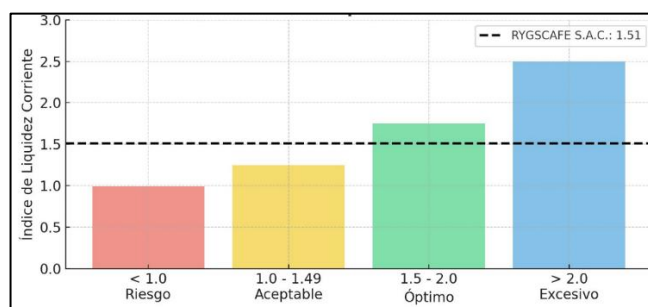
Nota: Elaboración propia anexo 9 Estado de Situación Financiera

Análisis e Interpretación: La liquidez corriente obtenida es 1.51, lo que significa que por cada sol que la empresa RYGSCAFE S.A.C. debe a corto plazo, dispone de S/ 1.51 en activos corrientes para cubrirlo.

Es decir que cuando la liquidez corriente es mayor a **1**, la empresa tiene más activos corrientes que deudas corrientes, lo cual indica una posición financiera saludable para enfrentar obligaciones inmediatas.

En vista de que el **1.51** muestra un margen de seguridad aceptable: incluso después de pagar todas sus deudas a corto plazo, le quedaría un excedente del 51 %. Sin embargo, no es tan alto como para indicar un exceso de recursos; yaqué el valor está dentro del rango recomendado (entre 1.5 y 2) como se muestra a continuación:

Figura 8
Niveles de Liquidez Corriente



4.2.2 Resultado de Razón Rápida

25. ¿La empresa evalúa sus activos corrientes frente a sus obligaciones?

Tabla 29

Evaluación de activos corrientes

	N	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 70 % considera que sí se realiza esta evaluación, lo cual es fundamental para mantener un adecuado equilibrio financiero. Sin embargo, el 40 % señala que no se lleva a cabo, revelando cierta incoherencia en las percepciones que podrían deberse a falta de comunicación o a prácticas no estandarizadas.

26. ¿Se realiza seguimiento mensual al balance de activos?

Tabla 30

Seguimiento mensual al balance de activos

	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % de los participantes sostiene que se hace seguimiento mensual al balance de activos, lo que contribuye al control financiero regular. Sin embargo, el 40 % indica la ausencia de dicho seguimiento, lo que representa una oportunidad para fortalecer la periodicidad del análisis contable.

27. ¿Los inventarios son considerados dentro del análisis de liquidez?

Tabla 31

Consideración de inventarios dentro del análisis de liquidez

	N	%
SI	8	80 %
NO	2	20 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 80 % afirma que los inventarios sí son considerados en el análisis de liquidez, lo cual es positivo ya que estos forman parte de los activos corrientes. El 20 % restante representa una minoría que podría no estar informada o que sugiere una gestión parcial del análisis financiero.

28. ¿Se evita mantener exceso de inventario que afecte la liquidez?

Tabla 32

Evitar mantener exceso de inventario

	N	%
SI	5	50 %
NO	5	50 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Existe una división equitativa de opiniones, ya que el 50 % indica que sí se evita el exceso de inventario, mientras que el otro 50 % sostiene lo contrario. Esta dispersión evidencia una falta de consenso en la política de gestión de inventarios, lo cual podría estar afectando la eficiencia en el uso del capital de trabajo.

29. ¿Se registra y actualiza constantemente el pasivo corriente?

Tabla 33

Registro y actualización constante del pasivo corriente

	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % señala que el pasivo corriente se registra y actualiza de forma constante, lo que es esencial para una gestión contable precisa. Sin embargo, un 40 % indica que no se realiza este proceso con regularidad, mostrando una debilidad en la administración del pasivo a corto plazo.

30. ¿La empresa tiene políticas claras para el manejo del pasivo corriente?

Tabla 34

Políticas claras para el manejo del pasivo corriente

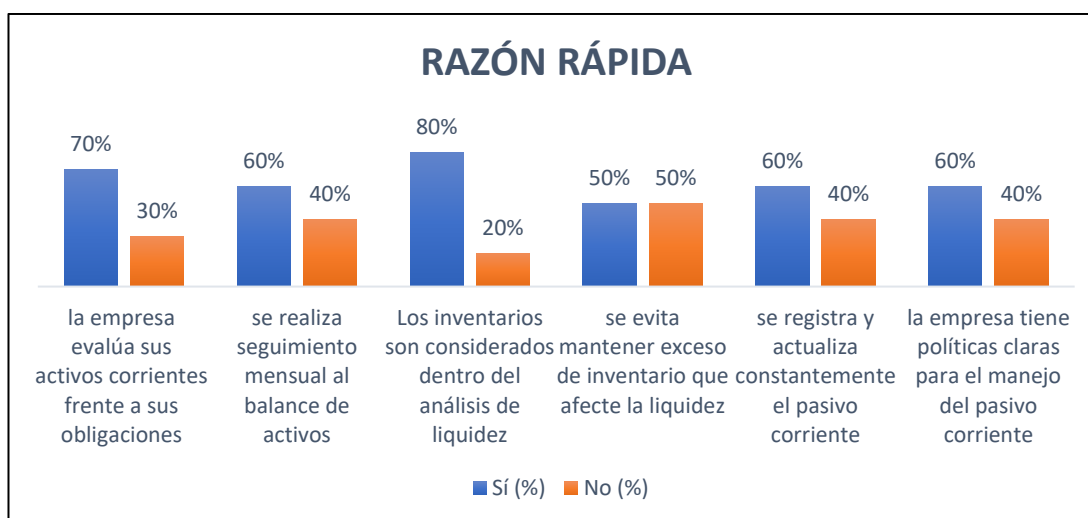
	N	%
SI	6	60 %
NO	4	40 %

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: El 60 % de los encuestados considera que existen políticas claras para manejar el pasivo corriente, lo que indica una estructura normativa básica. Aun así, el 40 % afirma que dichas políticas no son claras o no existen, lo que representa un área crítica que debe ser reforzada para mejorar la gestión financiera.

Figura 9

Prácticas de la Razón Rápida



Análisis e Interpretación: El gráfico muestra que la empresa mantiene prácticas aceptables para gestionar su liquidez inmediata, destacando la evaluación de activos frente a obligaciones (70 %), la consideración de inventarios en el análisis (80 %) y la actualización del pasivo corriente (60 %). Sin embargo, el control de exceso de inventario es limitado (50 %) y algunas prácticas como el seguimiento mensual y políticas claras no están completamente estandarizadas, lo que deja margen de mejora para optimizar la liquidez.

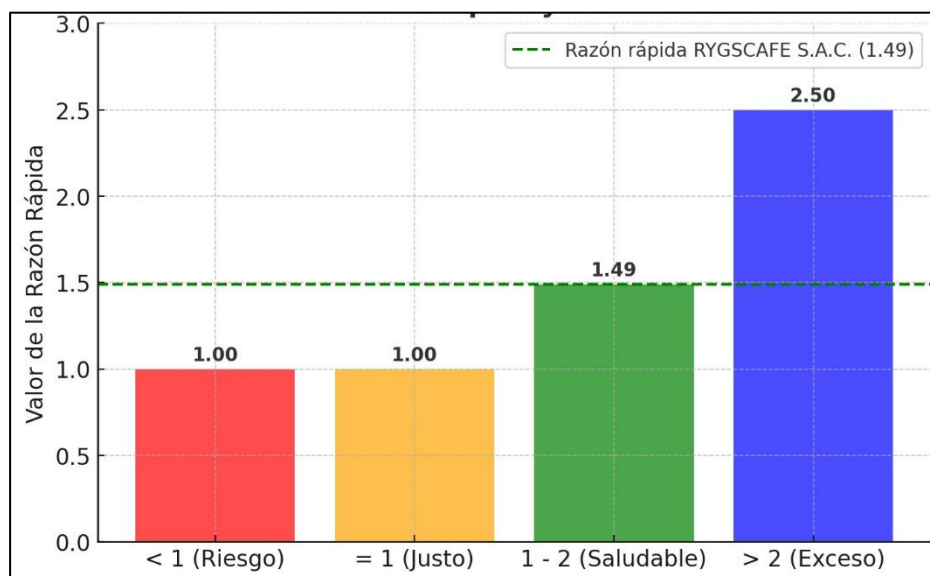
Figura 10
Resultado de la Razón Rápida

Razon rapida =	$\frac{\text{activo corriente - inventario}}{\text{pasivo corriente}}$
Razon rapida =	$\frac{336,607.00-5,188.00}{222,443.00}$
Razon rapida =	$\frac{331,419.00}{222,443.00}$
Razon rapida =	1.49

Nota: Elaboración propia anexo 9: estado de situación financiera

Análisis e Interpretación: La razón rápida obtenida es de **1.49**, lo que significa que, por cada sol de deuda a corto plazo, la empresa dispone de **S/ 1.49** en activos líquidos para cubrirla, excluyendo inventarios. Este valor, al ser superior a **1**, indica una buena capacidad de pago inmediato, ya que la empresa puede cumplir con sus obligaciones corrientes sin depender de la venta de inventarios. Esto representa un margen de seguridad del **49 %** por encima de sus compromisos inmediatos, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta ante pagos urgentes y una gestión positiva del capital de trabajo. Aunque este nivel se ubica dentro del **rango saludable (1 – 2)**, mantenerlo estable requiere un control continuo del pasivo corriente y una gestión eficiente de los activos líquidos para prevenir riesgos futuros de liquidez.

Figura 11
Niveles de la Razón Rápida



En base al objetivo específico 2 “**Determinar la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C.**”, los resultados de las encuestas y del análisis financiero evidencian una posición de liquidez sólida y saludable. La mayoría de los encuestados (**70%**) considera que la empresa cuenta con recursos suficientes para cubrir pagos inmediatos, controla sus obligaciones y prioriza el pago de deudas, reflejando una gestión responsable.

En los indicadores financieros, la **liquidez corriente** fue de **1.51** y la **razón rápida** de **1.49**, ambos dentro de rangos óptimos, lo que confirma que la empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo incluso sin depender de inventarios. Sin embargo, aspectos como la revisión periódica de activos líquidos, el control de excesos de inventario y la estandarización de políticas financieras presentan oportunidades de mejora para reforzar su estabilidad.

En decir, la empresa **RYGSCAFE S.A.C.** mantiene una liquidez favorable que le permite responder a sus compromisos inmediatos, pero requiere fortalecer algunos procesos internos para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

4.3 Resultados del objetivo específico 3

“Analizar cómo la gestión de cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza judicial se relaciona con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.”

Figura 12

Dimensiones de Cobranza y su Impacto en la Liquidez Corriente

Dimensión de cobranza	Prácticas principales detectadas	Impacto en la liquidez corriente	Observaciones
Preventiva	Contacto antes del vencimiento, recordatorios y alertas anticipadas (menos del 20% de aplicación)	Bajo impacto positivo → Al aplicarse poco, no contribuye significativamente a prevenir atrasos en pagos	Débil implementación; riesgo de que aumenten cuentas por cobrar y se afecte la liquidez a futuro
Administrativa	Alertas automáticas (90%), personal capacitado (90%), sistemas informáticos (60%), seguimiento sistemático (60%)	Alto impacto positivo → Favorece la recuperación oportuna y mantiene la liquidez corriente en 1.51	Pilar central de la gestión; necesita ajustes en estrategias y mejor control de tercerización
Judicial	Seguimiento de fallos (40%), fallos favorables (40%), otros ítems ≤ 30%	Impacto limitado → Se usa poco para recuperar deudas difíciles, reduciendo su aporte a la liquidez	Baja frecuencia y falta de protocolos claros; podría ser más efectivo para casos de morosidad alta

Análisis e Interpretación: En función del objetivo específico 3 los resultados evidencian que la estructura de cobranza de la empresa se apoya principalmente en la **cobranza administrativa**, la cual actúa como el principal motor para sostener la liquidez actual. El uso de alertas automáticas (90 %), sistemas informáticos (60 %) y personal capacitado (90 %) permite mantener un flujo de recuperación relativamente constante, lo que contribuye directamente a que la liquidez corriente se ubique en un nivel óptimo de **1.51**.

Sin embargo, la **cobranza preventiva** presenta una implementación mínima (≤ 20 % en todas sus prácticas), lo que implica que la empresa reacciona ante la morosidad cuando está ya existe, en lugar de anticiparse a ella. Esta

carencia puede derivar en un incremento futuro de cuentas por cobrar difíciles de recuperar, afectando gradualmente la liquidez si no se corrige.

En cuanto a la **cobranza judicial**, su aplicación es limitada (máximo 40 % en prácticas clave), lo que significa que, ante incumplimientos prolongados, la empresa no cuenta con un respaldo legal suficientemente sistemático para garantizar la recuperación de deudas. Esto genera un riesgo latente para la estabilidad de la liquidez en escenarios de morosidad alta.

Por ende, la **buena liquidez corriente** observada se debe principalmente a la eficacia de las prácticas **administrativas**, pero su sostenibilidad en el tiempo está condicionada a la diversificación y fortalecimiento de las estrategias preventivas y judiciales. Un enfoque integral que equilibre las tres dimensiones de cobranza reduciría riesgos y permitiría mantener la solidez financiera en el largo plazo.

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para verificar si las variables Gestión de Cobranza y Liquidez siguen una distribución normal. Dado que la muestra es pequeña ($n < 50$) y los resultados no evidenciaron una distribución normal, por ende, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, con una muestra de 30 ítems. Los resultados se detallan en las siguientes tablas:

Figura 13

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Tabla 35

Prueba de Normalidad de Gestión de Cobranza y Liquidez

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Cobranza	,811	10	,020
Liquidez	,789	10	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Dado que los valores de significancia ($p = 0.020$ y $p = 0.011$) son inferiores al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto confirma que las variables no siguen una distribución normal, por lo que se justifica la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman. De manera complementaria, se utilizó la prueba t

de Student para contrastar resultados y obtener un análisis integral de la relación entre las variables.

4.4.2 Prueba de Hipótesis

a) Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se tiene lo siguiente:

H_a = (existe relación) Si hay significancia

H_o = (no existe relación) No hay significancia

b) Criterio: Regla de decisión

$P \text{ valor} > 0,05$: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$P \text{ valor} < 0,05$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

c) Niveles de correlación bilateral

Tabla 36

Niveles de correlación bilateral

Rango del coeficiente (r / ρ)	Tipo de correlación	Interpretación
-1.00 a -0.80	Muy fuerte negativa	Relación inversa casi perfecta
-0.79 a -0.60	Fuerte negativa	Relación inversa significativa
-0.59 a -0.40	Moderada negativa	Relación inversa moderada
-0.39 a -0.20	Débil negativa	Relación inversa baja
-0.19 a 0.00	Nula o muy débil	Sin relación significativa
0.00 a 0.19	Nula o muy débil	Sin relación significativa
0.20 a 0.39	Débil positiva	Relación directa baja
0.40 a 0.59	Moderada positiva	Relación directa moderada
0.60 a 0.79	Fuerte positiva	Relación directa significativa
0.80 a 1.00	Muy fuerte positiva	Relación directa casi perfecta

Nota: Basado en la clasificación de Hernández et al. (2014)

4.4.3 Resultado de Prueba de hipótesis

Se realizó una prueba t para una muestra con un valor de prueba establecido en 0, que representa el punto de comparación para determinar si la media de liquidez es significativamente mayor que cero.

A. Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La gestión de cobranza en la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata, en el período 2023, no es adecuada ni cumple con las prácticas establecidas para el sector.

H₁: La gestión de cobranza en la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata, en el período 2023, es adecuada y cumple con las prácticas establecidas para el sector.

Nivel de significación: porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) < 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 37

Prueba para una muestra de gestión de cobranza

Valor de prueba = 0						
				95% de intervalo de confianza de la diferencia		
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Gestión de Cobranza	23,432	9	<0,001	32,10000	29,0010	35,1990

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: En la Tabla 37, la prueba T para una muestra con un valor de prueba igual a 0, arroja un estadístico t = 23.432 con 9 grados de libertad, y un nivel de significancia bilateral de 0.001 ($p < 0.05$). Este resultado permite rechazar la hipótesis nula, confirmando que la gestión de cobranza en

RYGSCAFE S.A.C. es estadísticamente significativa y cumple con las prácticas establecidas para el sector en el periodo 2023.

B. Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata no presenta un nivel de liquidez positivo durante el período 2023.

H₁: La empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata presenta un nivel de liquidez positivo durante el período 2023.

Nivel de significación: porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) < 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 38

Prueba para una muestra de Liquidez

Valor de prueba = 0						
				95% de intervalo de confianza de		
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Liquidez	16,745	9	<0,001	13,50000	11,6762	15,3238

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: En la Tabla 38, la prueba t para una muestra arrojó un valor t de 16.745 con 9 grados de libertad, y un valor de significancia bilateral menor a 0.001 ($p < 0.05$). El intervalo de confianza del 95% para la diferencia de medias se encuentra entre 11.6762 y 15.3238, valores que no incluyen el valor nulo de comparación (0). Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, dando a conocer que la empresa efectivamente presenta un nivel de liquidez positivo y significativo durante el período 2023.

C. Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación positiva significativa entre la gestión de cobranza preventiva, administrativa y judicial, y el nivel de liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el período 2023.

H₁: Existe una relación positiva significativa entre la gestión de cobranza preventiva, administrativa y judicial, y el nivel de liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el período 2023.

Nivel de significación: porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) < 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 39

Correlación de gestión de cobranza y liquidez corriente

		Gestión de Cobranza	Liquidez Corriente
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,828**
		N	,003
			10
	Liquidez Corriente	Coeficiente de correlación	,828**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,003
			10

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Para comprobar estas hipótesis, se aplicó la correlación de Spearman debido al tamaño reducido de la muestra y a la posible naturaleza ordinal de los datos. La Tabla 39 muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, que es de 0.828, acompañado de un nivel de significancia bilateral de 0.003. El coeficiente de correlación de 0.828 indica una relación positiva alta y significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de liquidez corriente, lo que implica que mejores prácticas en la gestión de cobranza están asociadas con un mayor nivel de liquidez en la empresa. Asimismo, el valor p (0.003) es menor al nivel de significancia típico ($p = 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Evidenciando una relación positiva y significativa, lo cual resalta la importancia de una adecuada gestión de cobranza para mantener una liquidez favorable en la empresa **RYGSCAFE S.A.C.**

D. Prueba de hipótesis general

H₀: La gestión de cobranza no se relaciona de manera significativa con la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata, periodo 2023.

H₁: La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata, periodo 2023.

Nivel de significación: porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%

Regla de decisión: Si Sig. (bilateral) < 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 40

Correlación de gestión de cobranza y liquidez

		Gestión de Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza		
	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	10	10
	Liquidez		
	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	10	10

Nota: Cálculo realizado mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Según la Tabla 40, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.873, con un nivel de significancia bilateral de 0.001. El valor del coeficiente (0.873) indica una correlación positiva y fuerte entre la gestión de cobranza y la liquidez, lo que implica que una mejor gestión de cobranza está asociada con un aumento en el nivel de liquidez de la empresa. Además, el valor p (0.001) es menor que el nivel de significancia convencional de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁). Dando a conocer que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa RYGSCAFE S.A.C. durante el periodo 2023, evidenciando la importancia de implementar una gestión de cobranza eficiente para mantener una liquidez saludable en la organización.

4.5 Discusión de resultado

En el presente capítulo se analiza e interpreta críticamente los hallazgos obtenidos en función de los objetivos e hipótesis planteadas, contrastando los resultados con estudios previos y el marco teórico que sustenta la investigación.

En relación con el primer objetivo: **Describir las prácticas de gestión de cobranza implementadas por la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023**, la descripción de las prácticas de cobranza reveló que la fase preventiva presenta el menor nivel de implementación, aplicándose en menos del 20% de los casos medidas como el contacto previo al vencimiento, el envío de recordatorios y el uso de alertas anticipadas. Esta situación contradice a Czerny (2008) y Morales & Morales (2010), que destacan la importancia de la prevención como la etapa más costosa y efectiva para evitar la morosidad.

Por otro lado, la dimensión administrativa se perfila como el pilar más fuerte de la gestión de cobranza, con la aplicación del 90% de alertas automáticas y capacitación del personal, así como un 60% de uso de sistemas informáticos y seguimiento sistemático. Este hallazgo concuerda con lo indicado por Morilla (2015), quien indica que el soporte tecnológico y el control continuo permiten mantener una liquidez estable como en este caso, de una ratio de liquidez corriente de 1.51. sin embargo, se requiere mejorar la personalización y el control de la tercerización.

En cuanto a la cobranza judicial, su aplicación es limitada (40% en seguimiento de fallos y fallos favorables), lo que reduce su potencial para recuperar deudas de difícil cobro. Si bien es cierto que Cueva & Huayna (2022), reconoce que la vía judicial suele ser más lenta y costosa, también destaca que, con protocolos claros, puede ser una herramienta efectiva para casos de morosidad alta. En RYGSCAFE S.A.C., la ausencia de estos protocolos y la baja frecuencia de uso disminuyen su aporte a la liquidez cuando no se gestiona estratégicamente.

Así mismo la prueba t (23.432) resultó estadísticamente significativa ($p < 0.001$), permitiendo rechazar la hipótesis nula. Estos datos confirman que RYGSCAFE S.A.C. aplica una gestión de cobranza eficaz y alineada con las prácticas recomendadas en el sector, contribuyendo así a mantener un flujo adecuado de ingresos y controlar las cuentas por cobrar. Estos resultados concuerdan con los planteamientos de Cueva y Huayna (2022), quienes señalan que una gestión de cobranza estructurada y proactiva es fundamental para optimizar el flujo de caja y minimizar los riesgos financieros en las empresas del sector servicios. Asimismo, Huancapaza (2022), destaca que la implementación de procedimientos claros y la segmentación adecuada de las etapas de cobranza (preventiva, administrativa y judicial) fortalecen el control de las cuentas por cobrar y mejoran la recuperación de ingresos, lo cual se refleja en la estabilidad financiera de la organización.

Respecto al Segundo Objetivo: **Determinar la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023,**

Se evidenció que la liquidez se mantiene un nivel aceptable, pero existen señales de tensión financiera, especialmente por la acumulación de cuentas por cobrar y la limitada aplicación de medidas preventivas. Por otra parte. La prueba t arrojó un valor significativo ($t = 16.745$, $p < 0.001$), lo que permite rechazar la hipótesis nula confirmando que el nivel de liquidez positivo y significativa estadísticamente. Este resultado evidencia que RYGSCAFE S.A.C. posee una adecuada liquidez, lo cual es fundamental para garantizar su estabilidad financiera y operativa a corto plazo, evitando problemas de flujo de caja que puedan afectar sus actividades diarias. En concordancia con estos hallazgos, Sánchez y Villa (2022) sostienen que un nivel adecuado de liquidez es vital para la sostenibilidad de las empresas, ya que les permite cumplir oportunamente con sus compromisos financieros y aprovechar oportunidades de inversión. Asimismo, Acuña (2021) resalta que la gestión eficiente de la liquidez contribuye a reducir riesgos financieros y fortalece la confianza de proveedores y clientes, mejorando la imagen y competitividad empresarial. Estos estudios refuerzan la importancia de mantener un control riguroso sobre los recursos líquidos para preservar la operatividad y

crecimiento empresarial, tal como se observa en la realidad de RYGSCAFE S.A.C.

En cuanto al tercer Objetivo: **Analizar como la gestión de cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza judicial se relaciona con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023**, los hallazgos confirman que, si bien RYGSCAFE S.A.C. cuenta con fortalezas en la fase administrativa, la débil implementación de la cobranza preventiva y la baja efectividad de la judicial limitan el aprovechamiento pleno de todo el potencial que podría tener su gestión de cobranza para fortalecer la liquidez. Esto coincide con antecedentes nacionales e internacionales que resaltan la necesidad de fortalecer la prevención y automatizar procesos para optimizar los plazos de recuperación y mejorar la posición financiera.

Del mismo modo según la prueba de hipótesis los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0.828, con un nivel de significancia de $p = 0.003$, lo que indica una fuerte correlación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión de cobranza en sus distintas etapas y la liquidez corriente de la empresa. Esto sugiere que a medida que la empresa mejora y efficientiza su gestión de cobranza preventiva, administrativa y judicial, también experimenta un aumento en su liquidez corriente. Este hallazgo evidencia que la eficacia en la gestión de cobranza impacta directamente en la disponibilidad inmediata de recursos líquidos, facilitando así el cumplimiento puntual de obligaciones financieras, la reducción de cuentas incobrables y la mejora general de la salud financiera de RYGSCAFE S.A.C. En concordancia con estos resultados, Sánchez y Villa (2022) destacan que la implementación integral y eficiente de las etapas de cobranza es crucial para optimizar los flujos de efectivo, ya que cada fase actúa como un filtro que minimiza la morosidad y maximiza la recuperación de ingresos. Asimismo, Cueva y Huayna (2022) señalan que una gestión de cobranza bien estructurada no solo mejora la liquidez, sino que también fortalece la relación con los clientes y reduce los riesgos financieros, aspectos fundamentales para la sostenibilidad empresarial.

Con respecto al Objetivo General: **Evaluar la relación de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023.** Los resultados revelan una correlación general entre ambas variables de 0.873, con un nivel de significancia estadística de $p = 0.001$, lo que confirma una relación positiva, fuerte y significativa. Este hallazgo indica que una gestión de cobranza eficaz y bien estructurada contribuye de manera significativa a mejorar la liquidez de la empresa, consolidando así su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo y garantizar la continuidad operativa. Desde una perspectiva práctica, este resultado enfatiza la importancia de implementar y mantener procesos efectivos y sistemáticos de cobranza que permitan optimizar el flujo de caja, reducir la morosidad y minimizar riesgos financieros, aspectos esenciales para la sustentabilidad financiera y el crecimiento sostenido de RYGSCAFE S.A.C. En sintonía con estos hallazgos, Espinoza (2020) sostiene que la gestión eficiente de la cobranza es un pilar estratégico para la salud financiera de las empresas, pues favorece la recuperación de recursos que son vitales para la operatividad diaria y la inversión futura. De igual modo, Saldaña (2024) enfatiza que el fortalecimiento de la gestión de cobranza impacta directamente en la liquidez, mejorando la capacidad de la empresa para responder a contingencias financieras y aprovechar oportunidades de mercado, lo que resulta fundamental para mantener la competitividad y estabilidad empresarial en contextos dinámicos.

CONCLUSIONES

Primero. - La prueba de correlación de Spearman evidencian una **asociación positiva alta y significativa** entre las variables Gestión de cobranza y Liquidez ($Rho = 0,873$; $p = 0,001 < 0,05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Este hallazgo confirma que la optimización de las prácticas de cobranza influye directamente en el fortalecimiento de la liquidez, incrementando la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo, evidenciando la importancia de implementar una gestión de cobranza eficiente para mantener una liquidez saludable en la Empresa RYGSCAFE S.A.C.

Segundo. - El diagnóstico de las prácticas de gestión de cobranza permitió identificar que la empresa centra sus esfuerzos en la **dimensión administrativa**, destacando la implementación de alertas automáticas (90 %), el uso de sistemas informáticos (60 %) y la disponibilidad de personal capacitado (90 %). Sin embargo, la **cobranza preventiva** y la **cobranza judicial** presentan bajos niveles de aplicación, lo que limita un abordaje integral del proceso de recuperación de créditos. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral es 0.001 ($p < 0.05$). lo cual permite rechazar la hipótesis nula, confirmando que la gestión de cobranza en RYGSCAFE S.A.C. es estadísticamente significativa y cumple con las prácticas establecidas para el sector en el periodo 2023.

Tercero. - El análisis de encuestas y estados financieros demuestra que la empresa mantiene una **posición de liquidez favorable**. La **liquidez corriente** alcanzó un valor de 1.51 y la **razón rápida** 1.49, ambos dentro de los rangos óptimos, evidenciando que RYGSCAFE S.A.C. dispone de activos corrientes y líquidos suficientes para cubrir sus pasivos inmediatos sin depender de la venta de inventarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la revisión periódica de activos líquidos, el control de excesos de inventario y la estandarización de políticas de gestión financiera. Así mismo se obtuvo un valor de significancia bilateral menor a 0.001 ($p < 0.05$). con un intervalo del 95%, esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna, dando a conocer que la empresa efectivamente presenta un nivel de liquidez positivo y significativo durante el período 2023.

Cuarto. - El análisis comparativo señala que las prácticas administrativas han contribuido al nivel saludable de liquidez observado. No obstante, la limitada aplicación de acciones preventivas y judiciales representa un riesgo potencial para la sostenibilidad de dicha liquidez a largo plazo, ya que estas dimensiones fortalecen la recuperación temprana de deudas y la defensa legal ante incumplimientos. De igual manera el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, que es de 0.828, acompañado de un nivel de significancia bilateral de 0.003. indica una relación positiva alta y significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de liquidez corriente, lo que implica que las mejores prácticas en la gestión de cobranza están asociadas con un mayor nivel de liquidez en la empresa. Asimismo, el valor p (0.003) es menor al nivel de significancia típico ($p = 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Evidenciando una relación positiva y significativa, lo cual resalta la importancia de una adecuada gestión de cobranza para mantener una liquidez favorable en la empresa RYGSCAFE S.A.C.

En ese entender RYGSCAFE S.A.C. exhibe un escenario financiero sólido, sustentado principalmente en la eficiencia de su cobranza administrativa. Sin embargo, para consolidar su estabilidad y optimizar su liquidez futura, es necesario diversificar y reforzar las estrategias preventivas y judiciales, para consolidar su estabilidad financiera y gestionar de forma integral los riesgos de morosidad.

SUGERENCIAS

Primero. - Se recomienda al Gerente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. Implementar un **plan integral de optimización de la gestión de cobranza**, que incluya la automatización de recordatorios de pago, mediante un (KPIs) como el *Days Sales Outstanding* (DSO). Además, realizar revisiones trimestrales sobre las acciones que ayudan a mantener mejorar la liquidez, con el fin de ajustar las estrategias de manera proactiva y asegurar que la relación positiva entre cobranza y liquidez.

Segundo. - Se recomienda al Gerente fortalecer las prácticas de gestión de cobranza preventiva y judicial, incorporando protocolos de seguimiento anticipado para clientes con riesgo de morosidad. Asimismo, capacitar al personal en técnicas de cobranza preventiva y establecer acuerdos con asesores legales para agilizar las acciones judiciales en casos de incumplimiento.

Tercero. - Se recomienda al Gerente Implementar un **sistema de monitoreo financiero periódico** que permita evaluar el nivel de activos líquidos y detectar variaciones que puedan afectar la liquidez. Fortalecer el **control de inventarios** mediante herramientas tecnológicas que eviten acumulaciones innecesarias. Asimismo, **formalizar y estandarizar políticas internas** para la gestión del pasivo corriente y los recursos líquidos, asegurando que las decisiones financieras se mantengan alineadas con los rangos óptimos de liquidez y se reduzcan riesgos de desequilibrio en el corto plazo.

Cuarto. - Se recomienda al Gerente enriquecer las estrategias de gestión de cobranza incorporando **protocolos claros para la cobranza preventiva** (recordatorios previos y acuerdos de pago anticipado), mantener y mejorar las practicas exitosas actuales de la cobranza administrativa; así como **estandarizar la cobranza judicial** en donde incluyan análisis de costo-beneficio y acciones legales oportunas ante incumplimientos. creando un sistema de gestión integral que permita anticipar riesgos de morosidad, reducir pérdidas y mantener niveles de liquidez sostenibles en el largo plazo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, W. (2021). La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios. *Tesis Pregrado*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, Peru.
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/649>
- Ariza, F. (24 de Enero de 2022). *Control de stock: ¿qué es y cómo realizar su gestión en la empresa?* itop.es: <https://www.itop.es/blog/item/control-de-stock-que-es-como-realizar-su-gestion-en-la-empresa.html#:~:text=El%20control%20de%20stock%20o,que%20hay%20en%20el%20almac%C3%A9n.>
- Aspasia . (2021). *google* . <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios.>
- Contreras, A., Cardenas, C., Gonzales, J., Toloza, S., Zambrano, L., & Pulido, A. (2018). Herramientas estadísticas para la mejora del control de inventarios: un caso de estudio. *Revista I+D*, 12. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific>
- Creswell, W. J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Sage Publications.
- Cruz, D. (1 de Marzo de 2023). *Cómo sacar el precio unitario de venta para tus productos*. Tiendanube.com: <https://www.tiendanube.com/blog/como-sacar-el-precio-unitario/#:~:text=El%20precio%20unitario%20se%20calcula,los%20precios%20de%20cada%20mercader%C3%ADa.>
- Cueva, E. G., & Huayna, L. (2022). Tesis Pregrado. *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa Corval Pharmaceutical S.A.C., Villa María del Triunfo — 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Callao, Peru.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90156>

Czerny, A. (2023). Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema! *Nubox*.

<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>

Czerny, A. (2024). *Gestión de cobranza*. Nubox: [https://blog.nubox.com/empresas/tipos-de-cobranza-](https://blog.nubox.com/empresas/tipos-de-cobranza-preventiva#:~:text=Cobranza%20preventiva%20directa,empresas%20son%20formales%20y%20concretas)

[cobranza-](https://blog.nubox.com/empresas/tipos-de-cobranza-preventiva#:~:text=Cobranza%20preventiva%20directa,empresas%20son%20formales%20y%20concretas)

[preventiva#:~:text=Cobranza%20preventiva%20directa,empresas%20son%20formales%20y%20concretas](https://blog.nubox.com/empresas/tipos-de-cobranza-preventiva#:~:text=Cobranza%20preventiva%20directa,empresas%20son%20formales%20y%20concretas).

Datisa. (s.f.). *Consejos prácticos para la reposición de stock*. datisa.es.

Deloitte. (2020). *Gloval Economic Outlook*.

Díaz, L., & Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito

financiero. *MAYA Administracion y Turismo*.

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/articulo%20de%20gestion%20de%20cobranzas.p](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/articulo%20de%20gestion%20de%20cobranzas.pdf)
df

Editorial Etecé. (2021). *Sistema. Concepto*.

Editorial Etece. (23 de Octubre de 2023). <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

Enciso, C., & Romero, L. (2021). *Control interno y la gestión de inventarios en la empresa*

Negocios y Servicios Generales Huancas Diesel E.I.R.L., en la provincia de Sullana,

Piura-Perú, 2019. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura,

Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2639>

Equipo Ekon. (20 de Enero de 2023). *La importancia de una buena gestión de inventarios en*

la empresa. ekon.es: [https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-](https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/#:~:text=Gracias%20a%20un%20buen%20control,un%20mejor%20servicio%20al%20cliente)

[empresa/#:~:text=Gracias%20a%20un%20buen%20control,un%20mejor%20servicio%20al%20cliente](https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/#:~:text=Gracias%20a%20un%20buen%20control,un%20mejor%20servicio%20al%20cliente).

Espinoza, A. B. (2020). Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES

comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda.

Tesis Pregrado. Universidad Politecnica Salesiana-Ecuador, Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795>

- Galan, M. (24 de Agosto de 2009). *Las Hipotesis en la Investigacion*. Metologia de la Investigacion: <https://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Gasbarrino, S. (24 de Abril de 2023). *¿Qué es un inventario perpetuo y en qué consiste? (con ejemplos)*. blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario-perpetuo>
- Gasbarrino, S. (2023). Qué es la rotación de inventario, para qué sirve y cómo calcularla. blog.hubspot.es.
- GBM. (2022). *Qué son activos líquidos*. GBM Academy: <https://gbm.com/academy/activo-liquido-y-activo-iliquido/>
- GestioPolis.com Experto. (18 de Mayo de 2021). Venta: qué es, cuál es su importancia, sus tipos y proceso.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Vol. 2). (P. E. México, Ed.) https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Gonzales, J. (2022). Analisis de la economia peruana. *Revista de Economia*.
- Guzmán, I. (24 de Enero de 2022). ¿Qué es el control de inventario y qué sistemas de inventarios existen? *Seidor*. <https://www.seidor.com/blog-pyme/que-es-el-control-de-inventario-y-que-sistemas-de-inventarios-existen>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hérrnandez, S. R. (2014). Metodología de la investigación - Sexta Edición. En R. H. Sampieri. Mexico.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernandez, S. R. (2022). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Hernandez, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Huancapaza, S. M. (2022). Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021. *Tesis Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Callao, Peru.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91835>

Huillca, O., & Quispe, A. (2022). *Gestión de inventarios en la empresa comercial La Selva E.I.R.L., de Puerto Maldonado - Madre de Dios, periodo 2019*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Puerto Maldonado. <http://hdl.handle.net/20.500.14070/851>

Jimenez, A. (18 de Abril de 2010). *Control de Inventarios: ABC para Mantenimiento*. mantenancela.blogspot.com:
[https://mantenancela.blogspot.com/2010/04/control-de-inventarios-abc-para_788.html#:~:text=1.,al%20nivel%20M%C3%A1ximo%20de%20Inventario\)](https://mantenancela.blogspot.com/2010/04/control-de-inventarios-abc-para_788.html#:~:text=1.,al%20nivel%20M%C3%A1ximo%20de%20Inventario)).

Karol, G. (2022). *El control de inventarios en la empresa tableros y negocios generales E.I.R.L.* Repositorio de Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4688>

Lima, C. d. (2021). Informe sobre PYMES en Peru.

Llamas, J. (11 de Agosto de 2020). Gestión de existencias. *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-existencias.html>

- Martínez, A. (2021). Estrategias de cobranza en empresas peruanas. *Journal of Business Management*.
- Mecalux. (2019). Stock mínimo: ¿qué es y qué estrategias aplicar?
- Mecalux. (10 de Febrero de 2021). Control de inventario: claves para un mejor servicio al cliente. *Mecalux*. <https://www.mecalux.com.mx/blog/control-de-inventario#:~:text=El%20control%20de%20inventario%20consiste,control%20peri%C3%B3dico%20de%20sus%20referencias>.
- Mira, J. (8 de Marzo de 2022). *Stock: qué es y tipología*. blog.toyota-forklifts.es.
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*.
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/articulo%20excelente.pdf
- Monteza, N. (2020). *Control de inventario de la empresa Fenor Sac-2018*. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán, Píntel. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6771>
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranzas*. MÉXICO.
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA.pdf
- Morilla, G. (2021). DEBITIAPRO-Software Cloud Cobranza:
https://debitia.com.ar/es_pe/proceso-de-cobranza-automatico/
- Novocargo. (9 de Septiembre de 2022). *Logística y la importancia del control de inventario*.
Novocargo.com.
- Ojeda, A., & Mogollón, W. (2019). *La gestión de inventarios en la empresa Agrícola Bananera S.A.C. - Piura, Perú.2019*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura, Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2312>
- Paz, E. (2019). *Control de inventarios de la empresa "Dulcemia & Service EIRL" Chiclayo*.
Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6756>
- Pérez, L. (2020). Comportamiento del consumidor y su impacto en la liquidez empresarial.
Estudios de Mercado.

QuickBooks. (2024). *¿Qué son y cómo calcular los pasivos corrientes?* Blog de QuickBooks:

<https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/contabilidad/pasivo-corriente/>

Rodriguez, J. (20 de Enero de 2023). *Control de inventarios: definición, importancia y*

sistemas. blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios>

Rojas, M. (2021). Impacto de la insolvencia empresarial en el empleo en Peru. *Revista de Desarrollo Economico*.

Rus, E. (1 de Enero de 2021). Investigación descriptiva.

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20analiza%20las,medidas%20de%20posici%C3%B3n%20o%20dispersi%C3%B3n.>

SafetyCulture. (18 de Mayo de 2023). *Guía para el control de inventarios*. safetyculture.com:

<https://safetyculture.com/es/temas/manejo-de-inventario/control-de-inventarios/#:~:text=Existen%20dos%20tipos%20principales%20de,y%20el%20tipo%20de%20inventario.>

Salazar, T. (2022). El potencial de las PYMES en la economía peruana. *Analisis Economico*.

Saldaña, D. J. (5 de junio de 2024). La Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad

financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz

Riobamba, 2022. *Tesis Pregrado*. Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo,

Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13155>

Sánchez, J. (2020). Empresa. *Economipedia*.

Sánchez, J. (1 de Enero de 2020). Mercadería. *Economipedia*.

Sánchez, J., & Villa, M. (2022). Saldo a favor del exportador y la liquidez de la Empresa

INALA de puerto Maldonado, periodo 2019. *Tesis Pregrado*. Universidad Andina del

Cusco, Peru. [https://repositorio.uandina.edu.pe/item/d73b30d6-67e7-428c-9647-](https://repositorio.uandina.edu.pe/item/d73b30d6-67e7-428c-9647-561f9f42aa93)

[561f9f42aa93](https://repositorio.uandina.edu.pe/item/d73b30d6-67e7-428c-9647-561f9f42aa93)

Significados. (s.f.). *Significado de Control*. Significados.com.

SimpliRoute. (1 de Marzo de 2022). *Almacén: Qué es y Cuáles Son sus Funciones*.

simpliroute.com.

Sucno, T., & Colquehuanca, R. (2022). *Control de inventarios y gestión de almacenes en la Empresa Corporación Daylum S.A.C. Cusco periodo 2019*. Repositorio de la Universidad Andina del Cusco, Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/5326>

Transeop. (12 de Mayo de 2023). *Sistema de inventario perpetuo y periódico: ¿Qué es?*

Diferencias. transeop.com: <https://bit.ly/3iKH0Vr> / <https://bit.ly/3BAGmB6>

Tudashboard. (6 de Septiembre de 2021). *Rotación de inventario: Qué es, cómo calcularlo e importancia*. tudashboard.com: <https://tudashboard.com/rotacion-de-inventario/>

Velázquez, E. (26 de Abril de 2022). *¿Cómo llevar el control de inventarios?* Netlogistik:

<https://www.netlogistik.com/es/blog/como-llevar-un-buen-control-de-inventarios>

Vermorel, J. (1 de Marzo de 2020). *ROTACIÓN DEL INVENTARIO*. Lokad.com:

[https://www.lokad.com/es/definicion-rotacion-del-](https://www.lokad.com/es/definicion-rotacion-del-inventario#:~:text=En%20contabilidad%2C%20la%20rotaci%C3%B3n%20del,de%20tiempo%2C%20generalmente%20un%20a%C3%B1o.)

[inventario#:~:text=En%20contabilidad%2C%20la%20rotaci%C3%B3n%20del,de%20tiempo%2C%20generalmente%20un%20a%C3%B1o.](https://www.lokad.com/es/definicion-rotacion-del-inventario#:~:text=En%20contabilidad%2C%20la%20rotaci%C3%B3n%20del,de%20tiempo%2C%20generalmente%20un%20a%C3%B1o.)

Virtual, F. (2024). *¿ Que es la cobranza judicial?* <https://firmavirtual.legal/cobranza-judicial/>

Westreicher, G. (2020). Control de inventario. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>

Westreicher, G. (26 de mayo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>

Westreicher, G. (2020). Proceso. *Economipedia*.

Westreicher, G. (5 de Julio de 2021). Precio unitario. *economipedia.com*:

<https://economipedia.com/definiciones/precio-unitario.html>

Westreicher, G. (2021). Valuación. *Economipedia*.

Yano, N. (2 de Marzo de 2023). *Almacén, registros de entradas y salidas*. bsale.com.mx:

[https://www.bsale.com.mx/article/almacen-registros-de-entradas-y-](https://www.bsale.com.mx/article/almacen-registros-de-entradas-y-salidas#:~:text=Los%20registros%20de%20entradas%20y%20salidas%20en%20el%20Almac%C3%A9n&text=Estos%20registros%20ayudan%20a%20los,est%C3%A1n%20disponibles%20para%20los%20clientes.)

[salidas#:~:text=Los%20registros%20de%20entradas%20y%20salidas%20en%20el%2](https://www.bsale.com.mx/article/almacen-registros-de-entradas-y-salidas#:~:text=Los%20registros%20de%20entradas%20y%20salidas%20en%20el%20Almac%C3%A9n&text=Estos%20registros%20ayudan%20a%20los,est%C3%A1n%20disponibles%20para%20los%20clientes.)

[0Almac%C3%A9n&text=Estos%20registros%20ayudan%20a%20los,est%C3%A1n%2](https://www.bsale.com.mx/article/almacen-registros-de-entradas-y-salidas#:~:text=Los%20registros%20de%20entradas%20y%20salidas%20en%20el%20Almac%C3%A9n&text=Estos%20registros%20ayudan%20a%20los,est%C3%A1n%20disponibles%20para%20los%20clientes.)

[0disponibles%20para%20los%20clientes.](https://www.bsale.com.mx/article/almacen-registros-de-entradas-y-salidas#:~:text=Los%20registros%20de%20entradas%20y%20salidas%20en%20el%20Almac%C3%A9n&text=Estos%20registros%20ayudan%20a%20los,est%C3%A1n%20disponibles%20para%20los%20clientes.)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Cobranza	Según Czerny (2023), la gestión de cobranza es un proceso donde se debe planificar y crear estrategias de cobro con lineaciones específicas para diferentes casos con el fin de incentivar al cliente a saldar sus deudas con la empresa. Normalmente, la gestión de cobranza se puede dividir en tres etapas: - Preventiva - Administrativa - Judicial	La gestión de cobranza es un proceso de planificación y creación de estrategias de cobro, creada con el fin de motivar al cliente a pagar sus deudas. Mediante 3 etapas de cobro: como la preventiva, administrativa y judicial. En este estudio dichas etapas serán analizadas mediante un método deductivo con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta y el análisis documental, y como instrumento el cuestionario, la revisión y el análisis de contenido. Aplicando de manera transversal al periodo 2023, en el contexto de la empresa RYGSACFE S.A.C., ubicada en el Distrito de Tambopata.	Cobranza Preventiva	Cobranza preventiva directa
				Cobranza indirecta
				Tercerización de cobranza preventiva
			Cobranza Administrativa	Proceso automatizado de cobranza
				Proceso de Cobranza Eficiente
				Estrategia de Cobranzas
			Cobranza Judicial	Emisión de demanda en los tribunales
				Emisión del Fallo
				Emisión de comunicado de la corte
				Pago de la deuda
Liquidez	Gitman y Zutter (2012), La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Refleja su solvencia financiera y permite prever problemas de flujo de efectivo. Aunque es esencial para operaciones	La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, medida a través de la liquidez corriente y la razón rápida. En este estudio dichas etapas serán analizadas mediante un método deductivo con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica la encuesta y el	Liquidez Corriente	Total de Activos Líquidos
				Total de Adeudos Corrientes
				Activos Corrientes

	diarias, un exceso de liquidez puede generar bajos rendimientos para los inversionistas, por lo que debe mantenerse un equilibrio. Las principales medidas de liquidez son la razón corriente y la razón rápida. Esta se compone en liquidez corriente y razón rápida. (p. 115)	análisis documental, y como instrumento el cuestionario, la revisión y el análisis de contenido. Aplicando de manera transversal al periodo 2023, en el contexto de la empresa RYGSACFE S.A.C., ubicada en el Distrito de Tambopata.	Razón rápida	Inventarios
				Pasivo Corriente

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión de Cobranza y su relación con la Liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, Periodo 2023” Tesisistas: Ruth Angelica Mamani Aparicio y Celia Viza Checca				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ INDICADORES	METODOLOGIA
General ¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito Tambopata, periodo 2023? Específicos ¿Cómo es la gestión de cobranza de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata durante el periodo 2023? ¿Cuál es el estado de la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el periodo 2023? ¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranza preventiva, la cobranza administrativa y la cobranza judicial con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. en el periodo 2023?	General Evaluar la relación de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023. Específicos Describir las prácticas de gestión de cobranza implementadas por la empresa RYGSCAFE S.A.C., del distrito de Tambopata, durante el periodo 2023. Determinar la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023. Analizar cómo la gestión de cobranza preventiva, cobranza administrativa y cobranza judicial se relaciona con la liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023.	General La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la liquidez de la empresa RYGSCAFE S.A.C., del Distrito Tambopata, periodo 2023. Específicos La gestión de cobranza en la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el periodo 2023 es adecuada y cumple con las prácticas establecidas para el sector. La empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata presenta un nivel de liquidez positiva durante el periodo 2023. Existe una relación positiva considerable entre la gestión de cobranza preventiva, administrativa y judicial, y el nivel de liquidez corriente de la empresa RYGSCAFE S.A.C. del Distrito de Tambopata en el periodo 2023.	Variable 1 X: Gestión de Cobranza Dimensiones: X1: Cobranza Preventiva Indicadores - Cobranza preventiva directa - Cobranza indirecta - Terciarización de cobranza preventiva X2: Cobranza administrativa Indicadores - Proceso automatizado de cobranza - Proceso de cobranza eficiente - Estrategia de cobranzas X3: Cobranza Judicial Indicadores - Emisión de demanda en los tribunales - Emisión de Fallo - Emisión de comunicado de la corte - Pago de deuda Variable 2 Y: Liquidez Dimensiones: Y1: Liquidez Corriente Indicadores - Total, de activos líquidos - Total, de adeudos corrientes Y2: Razón Rápida Indicadores - Activos corrientes - Inventarios - Pasivo corriente	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No-Experimental Nivel: Correlacional Tipo: Básico Métodos: Deductivo Técnica e Instrumento de muestreo: SPSS Statistics 27 De recolección de datos: Encuesta Análisis Documental De procesamiento de datos: SPSS, DS-CONT De análisis: C.C. Spearman, Estado de situación financiera Población: 10 trabajadores y documentos de la empresa Muestra: 10 trabajadores y documentos Procedimiento: Cuestionario, Revisión y análisis de contenido

ANEXO 3: INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

“Madre de dios, capital de la biodiversidad del Perú”

ENCUESTA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL RYGSCAFE SAC

Nombre de la empresa: Comercial RYGSCAFE S.A.C.

Periodo examinado: 2023

Objetivo: Describir cómo se desarrolla la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C. de la ciudad de Puerto Maldonado, 2023

Indicaciones: Señor Trabajador luego del análisis de los ítems de la encuesta marque con un aspa (x) la puntuación que considere conveniente según su criterio y experiencia.

Nota 1: La aplicación del cuestionario requiere de una validación mínima de aceptable en cada ítem.

Nota 2: Para cada ítem se considera una escala de preguntas dicotomas Si/ No donde:

ESCALA	
SI	NO
1	2

Variables	Nº	Preguntas (SI/NO)	SI	NO
GESTION DE COBRANZA	1	¿Se contacta al cliente antes del vencimiento de la deuda?		
	2	¿Se envían recordatorios de pago previamente?		
	3	¿Se utilizan medios como correos o mensajes automatizados para recordar pagos?		
	4	¿Se colocan avisos indirectos como alertas en la cuenta del cliente?		
	5	¿La empresa contrata servicios externos para realizar cobranzas preventivas?		
	6	¿Se monitorean los resultados de la tercerización preventiva?		
	7	¿Existen sistemas informáticos para gestionar los pagos pendientes?		
	8	¿Se generan alertas automáticas para deudas vencidas?		
	9	¿Se realiza seguimiento sistemático a las deudas?		
	10	¿Se cuenta con personal capacitado para la cobranza?		
	11	¿La empresa tiene estrategias establecidas para recuperar deudas?		
	12	¿Se ajustan las estrategias de cobranza según el tipo de cliente?		
	13	¿Se recurre al poder judicial para recuperar deudas cuando es necesario?		
	14	¿Existe un protocolo para iniciar procesos judiciales?		
	15	¿Se hace seguimiento a los fallos emitidos por tribunales?		
	16	¿Los fallos obtenidos son generalmente favorables para la empresa?		
	17	¿Se notifican debidamente los comunicados judiciales al área correspondiente?		
	18	¿Se actúa con rapidez tras recibir comunicados de la corte?		
	19	¿Se logra el pago efectivo tras los procesos judiciales?		
	20	¿Se evalúa el costo-beneficio de acudir a la vía judicial?		
LIQUIDEZ	21	¿La empresa mantiene activos líquidos suficientes para enfrentar pagos inmediatos?		
	22	¿Se revisa periódicamente el nivel de activos líquidos?		
	23	¿Se controla el monto de obligaciones a corto plazo de forma constante?		
	24	¿La empresa prioriza el pago de sus deudas corrientes?		
	25	¿La empresa evalúa sus activos corrientes frente a sus obligaciones?		
	26	¿Se realiza seguimiento mensual al balance de activos?		
	27	¿Los inventarios son considerados dentro del análisis de liquidez?		
	28	¿Se evita mantener exceso de inventario que afecte la liquidez?		
	29	¿Se registra y actualiza constantemente el pasivo corriente?		
	30	¿La empresa tiene políticas claras para el manejo del pasivo corriente?		

Pregunta Final:

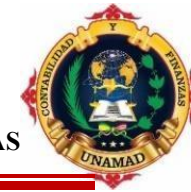
¿Qué mejoras sugeriría para optimizar el proceso de cobranza? (respuesta abierta)

Cierre:

- Agradecemos su participación. Sus respuestas son valiosas para nuestra investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

“Madre de dios, capital de la biodiversidad del Perú”

GUIA DE REVISION DOCUMENTAL

TEMA: “GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RYGSCAFE S.A.C., DEL DISTRITO TAMBOPATA, PERIODO 2023”

Nombre de la empresa: Comercial RYGSCAFE S.A.C.

Periodo examinado: 2023

Objetivo: Describir cómo se desarrolla la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C. de la ciudad de Puerto Maldonado, 2023

Características / Indicadores	Aspectos a Evaluar	Soporte	Descripción del Soporte	Respuesta	Fuente	Estado del Soporte
I. Fuentes primarias y secundarias de información relacionadas con la Gestión de cobranza y la liquidez	Identificar documentos clave tanto internos como externos	- Facturas y boletas - Estados financieros - Registros contables - Políticas internas - Normas SUNAT y literatura contable	Facturas de ventas y servicios, estados financieros anuales, libro caja, normas legales sobre gestión financiera	Sí se cuenta con documentos internos y fuentes secundarias legales y académicas	Empresa RYGSCAFE S.A.C., SUNAT, bibliografía contable	Verificado y vigente
II. Criterios de inclusión y exclusión	Establecer qué documentos se consideran válidos para el análisis y cuáles no	Criterios de inclusión: - Documentos contables 2023 - Reportes de cobranza - Estados financieros Criterios de exclusión: - Documentos de años anteriores - Archivos sin respaldo o sin firma	Manual de políticas internas, actas de reuniones, informes de gestión 2023	Criterios definidos y aplicados según pertinencia al periodo y tema	Empresa RYGSCAFE S.A.C.	Verificado y aplicable

ANEXO 4: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra
independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho”

“Madre de dios, capital de la biodiversidad del Perú”



Puerto Maldonado, 02 noviembre 2024

CARTA N° 001-2024-RAMA/CVC

Señor:

Guillermo Zegarra Ccoyllulle

Gerente Empresa RYGSCAFE S.A.C.

Solicito: Autorización y/o permiso para poder
realizar Proyecto de Investigación.

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que, en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, solicitamos autorización y colaboración para poder realizar nuestra investigación titulada “**GESTION DE COBRANZA Y SU RELACION EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RYGSCAFE S.A.C., DEL DISTRITO TAMBOPATA, PERIODO 2023**”, para optar el grado de Contador Público.

Por lo expuesto:

Rogamos a Ud., tenga bien acceder a nuestra solicitud, agradeciendo de antemano su atención prestada.

Atentamente,

Ruth Angelica Mamani Aparicio
DNI: 75786029

Celia Viza Checca
DNI: 73867124

ANEXO 5: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Puerto Maldonado, 27 noviembre 2024

SEÑOR (A):

M.Sc. CPCC. ANDRES QUISPE ACUÑA

Presente. -

Asunto: Solicito opinión para validación de instrumento de investigación

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que, en nuestra condición de alumnos de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación titulado titulada "GESTION DE COBRANZA Y SU RELACION EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RYGSCAFE S.A.C., DEL DISTRITO TAMBOPATA, PERIODO 2023", para lo que solicitamos su valiosa colaboración en la validación de cada ítems que conforma el instrumento realizar nuestra investigación.

Por lo expuesto:

Rogamos a Ud., tenga bien acceder a nuestra solicitud, agradeciendo de antemano su atención prestada.

Atentamente,


.....
Ruth Angelica Mamani Aparicio
DNI: 75786029


.....
Celia Viza Checca
DNI: 73867124



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Puerto Maldonado, 27 noviembre 2024

SEÑOR (A):

CPC. ROSMERI PEREA QUENTA

Presente. -

Asunto: **Solicito opinión para validación de instrumento de investigación**

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que, en nuestra condición de alumnos de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación titulado titulada "GESTION DE COBRANZA Y SU RELACION EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RYGSCAFE S.A.C., DEL DISTRITO TAMBOPATA, PERIODO 2023", para lo que solicitamos su valiosa colaboración en la validación de cada ítems que conforma el instrumento realizar nuestra investigación.

Por lo expuesto:

Rogamos a Ud., tenga bien acceder a nuestra solicitud, agradeciendo de antemano su atención prestada.

Atentamente,

Ruth Angelica Mamani Aparicio
DNI: 75786029

Celia Viza Checca
DNI: 73867124



ANEXO 6: FICHA DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

“Gestión de cobranza y su Relación en la liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del distrito Tambopata, periodo 2023”

Nombre del instrumento: Cuestionario para el Administrador, Contador, Área de Cobranzas de la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C.

Investigadas:

Bach. Ruth Angelica Mamani Aparicio

Bach. Celia Viza Checca

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			x		
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado			x		
	3. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas			x		
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			x		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad			x		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación			x		
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación			x		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación			x		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			x		
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnostico			x		

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

PROCEDE SU APLICACIÓN ☒

DEBE CORREGIRSE ☐

M.Sc. ANDRES QUISPE ACUÑA
CONTADOR PÚBLICO
Sello y Firma

MGT. CPC ANDRES QUISPE ACUÑA
DNI: 29512220



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

III. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

“Gestión de cobranza y su Relación en la liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del distrito Tambopata, periodo 2023”

Nombre del instrumento: Cuestionario para el Administrador, Contador, Área de Cobranzas de la empresa Comercial RYGSCAFE S.A.C.

Investigadas:

Bach. Ruth Angelica Mamani Aparicio

Bach. Celia Viza Checca

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	2. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios			x		
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado			x		
	11. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas			x		
CONTENIDO	12. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			x		
	13. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad			x		
	14. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación			x		
ESTRUCTURA	15. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación			x		
	16. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación			x		
	17. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			x		
	18. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnostico			x		

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

PROCEDE SU APLICACIÓN

☒

DEBE CORREGIRSE

☐

CONFICONT SAC.
RUC: 20508164066

Rosmeri Perea Quenta
GERENTE GENERAL

Sello y Firma

MGT. CPC. ROSMERI PEREA QUENTA
DNI: 46881065

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



RYGSCAFE

Sociedad Anónima Cerrada.



Puerto Maldonado, 03 de noviembre 2024

CARTA N° 03-2024-RYGSCAFE

Srta (as):

Bach. Ruth Angelica Mamani Aparicio

Bach. Celia Viza Checca

Asunto: Autorización para poder realizar trabajo de
investigación

Referencia: Carta N° 001-2024-RAMA/CVC

Es muy grato dirigirme a ustedes con la finalidad de hacer de conocimiento que acuerdo al documento de referencia, esta Empresa autoriza para el desarrollo de proyecto de investigación titulado: **"Gestión de Cobranza y su Influencia en la Liquidez de la empresa RYGSCAFE SAC, del Distrito Tambopata, Periodo 2023"**, el mismo que estará a cargo de la Bach. Ruth Angelica Mamani Aparicio y Bach. Celia Viza Checca, procedente de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – C.P. Contabilidad y Finanzas.

Agradezco por anticipado la referencia brindada hacia nuestra Empresa comercial.

Atentamente,

RYGSCAFE S.A.C.
RUC: 20607360864


Guillermo Zegarra Coayllulle
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO 8: RESULTADO DE DATOS ENCUESTADOS

 P1	 P2	 P3	 P4	 P5	 P6	 P7	 P8	 P9	 P10	 P11	 P12	 P13	 P14	 P15	 P16	 P17	 P18	 P19	 P20	 P21	 P22	 P23	 P24	 P25	 P26	 P27	 P28	 P29	 P30
No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	No	No	SI	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI
No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	No	No	SI	No	SI	No	No	No	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	No
No	No	No	No	No	No	No	SI	No	SI	No	No	No	No	No	SI	No	No	SI	SI	No	No	No	No	SI	SI	No	No	No	SI
SI	SI	SI	No	No	No	No	SI	No	SI	No	SI	SI	SI	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
No	No	No	SI	SI	SI	SI	No	SI	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	No	No	No
No	No	No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	SI	SI	SI	SI	No	No	SI	No	No	SI
No	No	No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	SI	SI	SI	No	No	No	SI	No	No	SI
No	No	No	No	No	No	No	SI	No	SI	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	SI	SI	No
No	No	No	No	No	No	No	SI	No	SI	No	SI	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No

ANEXO 9: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

EMPRESA RYGSCAFE S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2023
Expresado en Soles

ACTIVO	2023
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	205,639.00
Cuentas por cobrar comerciales-terceros	147,036.00
Otras cuentas por cobrar	8,723.00
Existencia	5,188.00
Servicios y otros contratados por anticip	21.00
Total Activo Corriente	366,607.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
Propiedad planta y equipo	12,729.00
Depreciación propiedad planta y equipo	-6,908.00
Intangibles	1,568.00
Otros activos	761.00
Total Activo No Corriente	8,150.00
TOTAL ACTIVO	374,757.00
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Cuentas por pagar comerciales-terceros	35,838.00
Otras cuentas por pagar	322.00
Obligaciones financieras	186,283.00
Total Pasivo Corriente	222,443.00
PASIVO TOTAL	222,443.00
PATRIMONIO	
Capital social	1,000.00
Resultados acumulados	66,089.00
Resultados del ejercicio	85,225.00
Total patrimonio	152,314.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	374,757.00

RYGSCAFE S.A.C.
RUC: 20607380864

Guillermo Zagarra Cejalluna
REPRESENTANTE LEGAL