



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Contador Público**

La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de  
servicios

**PRESENTADO POR**  
Acuña Onton, Wilian

**ASESOR**  
Gutierrez Villacorta, Elmer

**Los Olivos, 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios, por sus bendiciones y guiar mi camino. A mis padres, por su esfuerzo, sacrificio y confianza que depositan en mí cada día. A mi hijo por motivarme a seguir con mis objetivos |planteados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia, por su valioso tiempo que me brindaron y brindan para desarrollar mis sueños. A mis profesores de la universidad, por sus enseñanzas a través de sus conocimientos y experiencia profesional. A mis amigos y colegas, por ayudarme a cumplir con mis objetivos.

## RESUMEN

El estudio realizado 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.

**Palabras clave:** Gestión de cobranza, liquidez, capital de trabajo, solvencia financiera, efectivo.

## ABSTRACT

The objective of the study carried out was to determine the relationship between collection management and liquidity in a vehicle certification services company located in Carabayllo, Lima, 2017-2019. The methodological treatment of the study was a quantitative approach research, correlational level, non-design. experimental and cross-sectional section, considering as a sample the economic results reported in the statements of financial position, the income statement and the collection management reports for the financial period 2017-2019. The results allowed us to know that there is a statistically significant relationship between the management of collections and liquidity ( $r = 0.856$   $p = 0.000$ ). Furthermore, no significant relationship was found between resource management and working capital ( $r = -0.309$   $p > 0.05$ ); On the other hand, a highly significant relationship was found between credit recovery and financial solvency ( $r = 0.856$   $p < 0.05$ ) and, finally, a negative relationship was found between the political variables of credit and cash availability ( $r = -0.422$   $p < 0.05$ ). It was concluded that while the collection management of the company is effective, the higher will be its liquidity levels. That is why even though a company has sales consistently in line with expectations, it does show continuous cash flow problems because the absence of accounts receivable management stops its growth due to lack of liquidity.

**Keywords:** Collection management, liquidity, working capital, financial solvency, cash availability, credit recovery.

# CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO .....	vi
LISTA DE TABLAS .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. Problema principal.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	7
1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA .....	7
1.4.1. Justificación .....	7
1.4.2. Importancia .....	8
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	8
1.5.1. Alcances.....	8
1.5.2. Limitaciones.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. ANTECEDENTES .....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	12
2.2. BASES TEÓRICAS .....	14
2.2.1. Gestión de cobranzas .....	14
2.2.2. Manejo de los recursos .....	15
2.2.3. Recuperación del crédito .....	16
2.2.4. Políticas de crédito.....	17
2.2.5. Solvencia financiera.....	18

2.2.6.	Capital de trabajo .....	19
2.2.7.	Disponibilidad del efectivo .....	20
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	22
CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS.....		28
3.1.	VARIABLES .....	29
3.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
3.3.	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1.	Hipótesis General.....	33
3.3.2.	Hipótesis Específicas .....	33
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....		31
4.1.	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
4.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
4.3.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
4.4.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	33
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		35
5.1.	RESULTADOS .....	36
5.2.	DISCUSIÓN .....	42
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		45
6.1	CONCLUSIONES .....	46
6.2	RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....		48
ANEXOS .....		53

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	29
Tabla 2. Regla de decisión de acuerdo con los niveles de coeficiente de correlación....	34
Tabla 3. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para gestión de cobranza y liquidez...36	
Tabla 4. Correlación de spearman para gestión de cobranzas y liquidez.....	36
Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para el capital del trabajo y el manejo de los recursos.....	37
Tabla 6. Correlación de spearman para el manejo de los recursos y el capital de trabajo.	38
Tabla 7. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para recuperación del crédito y solvencia financiera.....	39
Tabla 8. Correlación de Spearman para recuperación del crédito y la solvencia financiera.....	39
Tabla 9. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo.....	41
Tabla 10. Correlación de Spearman para las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo.....	41

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia.....	53
Anexo B. Ficha de registro variable 1 – Gestión de cobranza.....	55
Anexo C. Ficha de registro variable 2 – Liquidez .....	55
Anexo D. Base de datos variable 1 – Gestión de cobranza .....	56
Anexo E. Base de datos variable 2 – Liquidez .....	58
Anexo F. Validación del instrumento de Liquidez por el primer experto .....	59
Anexo G. Validación del instrumento de Gestión de cobranza por el primer experto ...	61
Anexo H. Validación del instrumento de Liquidez por el segundo experto.....	62
Anexo I. Validación del instrumento de Gestión de cobranza por el segundo experto ..	64
Anexo J. Validación del instrumento de liquidez por el tercer experto.....	65
Anexo K. Validación del instrumento de Gestión de Cobranza por el tercer experto....	66

## INTRODUCCIÓN

La naturaleza competitiva de las organizaciones requiere que estas ajusten sus estrategias y apliquen políticas relacionadas con las finanzas para continuar sus operaciones y permitir el crecimiento. En las empresas de la actualidad, las cuentas por cobrar representan grandes fuentes financieras invertidas en activos e implican un volumen significativo de transacciones y decisiones que, generalmente, tienen impactos sobre los resultados de la organización, su capacidad de desarrollo y su posición financiera.

En vista de ello, en el presente estudio se propuso determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares, dicha empresa lleva 10 años en el mercado local y cuenta con los permisos correspondientes para operar un centro de revisión técnica vehicular, asimismo está autorizada por el MTC para operar como una certificadora de GLP y GNV y en la actualidad busca ser reconocida como un centro eficiente con alto grado de calidad y seguridad.

Por ende, se busca identificar cómo las actividades referentes a las cuentas por cobrar, tienen efecto sobre el endeudamiento de la empresa, su posición financiera y la disponibilidad de recursos en efectivo.

De esta forma, se propuso evaluar el conjunto de indicadores que lleva a cabo la unidad de investigación para medir la gestión de cobranzas acorde con los objetivos financieros y la liquidez, para fomentar una discusión en el seno de la organización respecto al avance de las estrategias, las oportunidades de mejora y las actividades correctivas para el óptimo manejo de sus recursos financieros. Para ello, se elaboró una investigación de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental y nivel correlacional. La estructura del informe se compone de cinco secciones:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en el cual se elabora la descripción de la problemática, su formulación, los objetivos planteados para el estudio, así como la justificación y los alcances.

Capítulo II: Marco teórico, sección en la que se expone una revisión de la literatura relacionada con las variables, a partir de lo cual se identificaron antecedentes nacionales e internacionales, el marco conceptual, su enfoque teórico y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Se define la parte conceptual y operacionalmente de las variables, así como las hipótesis definidas para la investigación.

Capítulo IV: En esta sección se describieron todos los aspectos metodológicos que caracterizaron el estudio: tipo, nivel, diseño, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V: Resultados mediante el análisis estadístico de los datos y discusión de la verificación de las hipótesis planteadas en la investigación.

Capítulo VI: La investigación finaliza con la presentación de las conclusiones, recomendaciones. Además, se presentan las referencias empleadas en el estudio y sus anexos.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el escenario actual, uno de los elementos que ha generado mayores efectos sobre el desarrollo de las organizaciones es la globalización, la influencia de las tecnologías de información en las actividades empresariales y las amenazas derivadas de la crisis humanitaria y social, sobre el entorno económico, político y financiero de las organizaciones, lo que revela las dificultades que se les presentan para el logro de sus objetivos financieros (Vargas et al, 2019).

En este sentido, la toma de decisiones relacionadas con la liquidez financiera se convierte en un desafío para las empresas, al tomar en cuenta que los cambios se dan muchas veces de forma tan dinámica en el entorno, es por ello que, en la actualidad las empresas desarrollan diversas herramientas que le permitan manejar de manera positiva sus recursos financieros, especialmente si una proporción importante de las operaciones dependen de la recuperación oportuna de sus cuentas por cobrar (Meneses y Sánchez, 2019).

Por otra parte, según Kimani (2015), la gestión de cobranza consiste en la recuperación de los montos adeudados a una empresa, generalmente por sus clientes. De acuerdo con el autor, administrar cuentas por cobrar implica cinco pasos: determinar a quién extender el crédito, establecer un período de pago, monitorear las cobranzas, evaluar la liquidez de las cuentas por cobrar y acelerar eventualmente recibos de efectivo de los titulares de cuentas por cobrar. Un hecho importante en la gestión de cobranza es a quién se debe otorgar el crédito y a quien no debería. Muchas compañías aumentan las ventas al ser flexibles con sus políticas de crédito, pero pueden terminar extendiendo crédito a clientes que podrían arriesgar la posición financiera de la empresa.

En el contexto internacional, la desaceleración de la economía en los últimos años, representa una amenaza para al sector empresarial obligándolo a implementar estrategias para mantenerse competitivo, entre ellas realizar sus ventas a crédito. Es por ello que una gestión eficiente de cobranzas es pieza clave para mantener la liquidez en las organizaciones; en caso contrario se obligan a recurrir al sistema financiero en búsqueda de crédito a corto plazo, principalmente a través de las líneas rotativas de crédito bancario disponibles para la mayoría de las empresas (Harmon e Ivashina, 2020). Por su parte, la empresa de consultoría financiera JP Morgan indicó que, a fines de marzo de este año, las compañías grandes habían prestado casi \$208 mil millones (77% de los fondos disponibles en las instalaciones) a través de líneas de crédito con tasas de

interés variables, que pueden ser retiradas, reembolsadas y retiradas nuevamente, de los cuales, los préstamos de empresas con un grado de inversión inferior representaban aproximadamente la mitad (New York Times, 2020).

En este sentido, la deuda global de las corporaciones no financieras era de \$ 71 billones a fines de 2018, en cifras obtenidas de la agencia de calificación S&P (2019). Esto es un 15% más que en 2008 y representa el 93% del PIB mundial. De esto, se estima que casi \$6 billones se encuentran en los balances de las compañías que están altamente apalancadas.

A nivel latinoamericano, la solvencia económica de las empresas les da mayor calificación crediticia siendo un aval para negociar bienes y servicios a nivel internacional, ello le facilita a la empresa mantenerse a la vanguardia en los cambios del entorno, además de incrementar su rentabilidad. Por otra parte, cuando las políticas de cobranzas no logran ser efectivas, es muy probable que las compañías tengan que mirar más allá de sus líneas de crédito bancarias para obtener liquidez adicional. De mantenerse esta situación, la organización podría verse en el corto y mediano plazo con una problemática mayor relacionada con conflictos laborales por falta de pago que podrían afectar su productividad, disminución de los niveles de competitividad, incapacidad financiera para invertir e innovar, retraso en el pago a sus proveedores e insolvencia; aspectos que en su conjunto podrían poner en riesgo su supervivencia y el logro de las metas financieras e institucionales para los cuales se creó.

En el ámbito local, la empresa en estudio al igual que otras muchas empresas del entorno, como de aquellas que corroboraron los investigadores que antecedieron a la presente investigación, están siempre sometidos a la presión económica del mercado y del sector, lo que la hace más dinámica su gestión empresarial, para ello direccionan y toman decisiones en función de los indicadores financieros. Al respecto, se observó que la organización presenta continuos problemas de la liquidez originados por: a) Alta rotación del personal del departamento de crédito y cobranzas, imposibilitando con ello la continuidad en la recuperación del crédito; b) Incorrecta políticas para el análisis y cobro del crédito concedido a los clientes; b) Cuentas por cobrar con altos saldos y tiempo de vencimiento de un 61%, de las cuales el 30.62% corresponde a deudas vencidas mayores a 360 días; c) Incumplimiento de sus obligaciones con los proveedores por insolvencia financiera, continuos problemas de disponibilidad de efectivo reflejándose en un bajo capital de trabajo. En base a lo anterior, se deduce que existen debilidades en la gestión de cobranza. De proseguir con este problema la

empresa pronto va tener problema con el manejo de sus recursos, pérdida de clientes, además de disminuir su crecimiento al no contar con el capital de trabajo requerido.

Finalmente, es necesario reformular las estrategias relacionadas con la gestión de cobranzas de la organización, para hacerlas más dinámicas de forma que impulsen una recuperación de la cartera acorde con las expectativas financieras de la empresa; flexibilizar las condiciones de pago a los clientes para alcanzar los objetivos; articular las relaciones con los proveedores para alcanzar consensos en la normalización de los pagos; así como ofrecer herramientas de conocimiento al personal relacionado con la gestión de cobranzas para generar el cambio que permita el éxito organización en un contexto social tan complicado.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Qué relación existe entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE1:** ¿Cuál es la relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017- 2019?

**PE2:** ¿Cuál es la relación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017- 2019?

**PE3:** ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017- 2019?

### **1.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Objetivo general**

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, en el año 2017-2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

**OE1:** Determinar la relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017-2019.

**OE2:** Determinar la relación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017-2019.

**OE3:** Determinar la relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017-2019.

### **1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

#### **1.4.1. Justificación**

La investigación propuesta se fundamenta desde la perspectiva teórica, porque se sustenta en un marco conceptual y los fundamentos teóricos de la gestión de las cuentas por cobrar en las compañías (Córdoba, 2012; Nolasco et al, 2020) y la liquidez de una organización (Guajardo y Andrade, 2014; Herrera et al, 2016), para ofrecer un conjunto de razonamientos teóricos que permitan debatir los principales hallazgos obtenidos de la investigación.

Considerando su aporte práctico, el estudio se propuso evaluar los indicadores desarrollados por la unidad de investigación para medir la gestión de cobranzas acorde con los objetivos financieros y la liquidez, para fomentar una discusión en el seno de la organización respecto al avance de las estrategias, las

oportunidades de mejora y las actividades correctivas para el óptimo manejo de sus recursos financieros.

Desde la perspectiva social, los principales beneficiarios del estudio son los responsables del área financiera, quienes obtendrán información respecto al desempeño financiero del área de cobranzas y la liquidez bajo la responsabilidad de la organización. Del mismo modo, se puede lograr un monitoreo más efectivo al trabajo realizado por el personal, así como el ajuste y alineación al desarrollo de los planes de trabajo asignados, y el reconocimiento de nuevos contextos en los cuales se desarrollan los planes.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, se espera obtener información válida y comparable con la elaboración de instrumentos de recolección diseñados especialmente para el estudio, para analizar la incidencia del manejo de sus recursos en efectivo, en la gestión óptima de su liquidez y cómo el manejo del sistema cobranza se relaciona con estas actividades.

#### **1.4.2. Importancia**

La presente investigación tiene relevancia debido que ofrece a la empresa una evaluación que permita medir relaciones entre sus procesos de cobranza y la liquidez, que representa una alternativa sobre la base estratégica de control y medición de los procesos y de gestión adaptado a sus particularidades específicas; bajo estas premisas, el estudio apunta hacia el incremento de la eficiencia de la empresa, así como también la disminución de las fallas operativas y minimización de los riesgos, especialmente en rubros inherentes a la planificación y el control de las cobranzas.

### **1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES**

#### **1.5.1. Alcances**

Alcance espacial: el estudio se encuentra delimitado en la empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, en el año 2017- 2019.

Alcance temporal: se realizará el análisis con los datos financieros desde el ejercicio económico 2017 al 2019.

### **1.5.2. Limitaciones**

La investigación presenta limitaciones que están estrechamente ligadas al contexto histórico, económico y social en el cual se realiza, lo cual dificulta el acceso a las unidades de estudio y a la información de la organización.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. ANTECEDENTES**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Andino (2017) realizó una tesis en la cual se propuso analizar el sistema de cobranzas porque pese a que estaban positivos los niveles de ventas, la cobranza estaba en negativo, lo que generó inconvenientes por la falta de liquidez en breve plazo. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de niveles exploratorio y descriptivo. Se utilizó un cuestionario, aplicado a una población de 31152 personas, en el cual se analizó al 95% de confianza. Se pudo verificar que, de las cuentas por pagar, la cartera vencida representa el 61%, de las cuales el 30.62% representan deudas vencidas mayores a 360 días. Por tal motivo, se concluyó, que las cuentas por cobrar constituyen una parte sustancial de los activos circulantes de la empresa, destacando la importancia de la gestión y financiación de este tipo de activo ya que cumple una labor importante en el desempeño, el riesgo y el valor de una entidad.

Ramos (2017) realizó un estudio que tuvo como finalidad analizar el proceso de cuentas por cobrar y su relación con la cartera vencida. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de nivel exploratorio y correlacional. Se concluyó que el cobro es importante para mantener la liquidez y recuperar la cartera vencida. Por lo tanto, se requiere que la empresa mantenga un equilibrio entre liquidez y rentabilidad mientras llevando a cabo sus operaciones diarias.

Michelena (2016) realizó una investigación en la cual se propuso analizar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de ACT Consultores con el fin de mantener una situación económica estable. El enfoque metodológico fue cuantitativo, exploratorio y correlacional, donde se utilizó como instrumento un cuestionario, aplicado a una población de seis personas del personal de ACT Consultores. El resultado obtenido fue el valor del chi-cuadrado de 1,076 y 3.84 respecto a la zona de rechazo. Por lo cual, se concluye que la gestión de cobros repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores.

Tirado (2015) realizó un estudio que tuvo como fin analizar la inexistencia de políticas de cobranzas que permita la liquidez. El enfoque fue cuantitativo, exploratorio y correlacional. Se utilizó un cuestionario, aplicado a una población de 36 empleados. Los resultados arrojaron que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza

(chi cuadrado = 6.70, p-valor < 0.05). Finalmente, concluyó que la existencia de las políticas de crédito y cobranza genera una reducida liquidez.

Revelo (2013) realizó una tesis en la cual tuvo como objetivo analizar el sistema de cobranza a una cartera de crédito que genera una falta de liquidez al corto plazo. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de niveles exploratorio y correlacional. Se utilizó un cuestionario, aplicado a una población de 32 clientes el cual se analizó al 95% de confianza con un valor en tabla de 2.58. Se concluyó que el control financiero en las cobranzas hace que se origine problemas de liquidez en el breve plazo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Burga y Rodrigo (2019) realizaron una investigación en la cual se propusieron conocer la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión. Una empresa direccionada al rubro de servicios de imprenta con 25 años en el mercado, en donde la metodología empleada fue cuantitativa, de diseño no experimental, descriptivo-correlacional y tipo básico, mediante el análisis de los datos del informe financiero contable y el análisis estadístico.

Además, se detectó que cuando la empresa toma la decisión de extender su período de cuenta por cobrar a través de ventas a crédito, han aumentado el riesgo de cobrar dinero de sus facturas.

Puente (2018) presentó su investigación en la cual se propuso determinar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en una empresa de servicios. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de diseño no experimental, con nivel correlacional y de tipo básica; cuyo instrumento fueron los cuestionarios, aplicado a una muestra de 40 colaboradores del área administrativa. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada entre las variables gestión de cobranza y liquidez en la empresa ( $R^2 = 0,644$  y p-valor = 0,000). El estudio concluyó que desarrollar actividades estratégicas optimizarán el cobro de las deudas y por ende se obtendrá rápidamente liquidez en una empresa.

Gonzales (2018) realizó su tesis en la cual se propuso determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez en una empresa de servicios técnicos de maquinaria. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de diseño no experimental,

de nivel descriptivo y correlacional, tipo básico; donde el instrumento utilizado fue el cuestionario, aplicado a una población de 18 colaboradores. Los resultados revelaron que el bajo nivel en el logro de las cuentas por cobrar incide de manera negativa en el cumplimiento de sus obligaciones ( $r=.926$  y  $p\text{-valor}=0.025$ ). Se concluyó que el procedimiento y gestión de las cuentas por cobrar en la empresa aumentan la probabilidad de correr el riesgo de no tener liquidez.

Yance (2017) elaboró un estudio para determinar la influencia de la gestión de cobros en la liquidez en una empresa del rubro servicios. El enfoque empleado fue cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de tipo básico; se utilizó como instrumento el cuestionario, aplicado a 12 datos trimestrales del balance general y 12 datos trimestrales del estado de ganancias y pérdidas entre el 2014 y el 2016. Se obtuvo como resultado ( $r=.956$  y  $p\text{-valor}=0.00$ ) que la gestión de cobranzas tiene influencia directa en la liquidez de la empresa y que la administración de la cobranza debe hacerse de una manera buena y adecuada para optimizar los beneficios en efectivo y el incremento de los activos circulantes.

Zeballos (2017) realizó un estudio con el objetivo de ubicar la relación entre las políticas de crédito y la liquidez de una empresa comercial dedicada a la venta de combustible, en donde el enfoque empleado fue cuantitativo, con diseño observacional, de nivel correlacional y tipo básico. Se utilizó como instrumento el cuestionario, que se aplicó a una muestra de 45 personas. Se obtuvo como resultado que las políticas de crédito se relacionan con los activos exigibles ( $T= 0.869$ ,  $p= 0.021$ ). Concluyó que las políticas de crédito inciden en la liquidez de las empresas incluidas en el estudio (nivel de significancia del 5%), por lo cual se evidencia que los lineamientos relacionados con el crédito inciden en la liquidez de las empresas. De la misma manera, el proceso comercial interno ha demostrado ser un aspecto clave en el cobro de cuentas por cobrar.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión de cobranzas**

La variable en estudio gestión de cobranza, la cual es la idónea administración en el manejo de aquellos recursos que se invierten en las cuentas por cobrar o créditos ofrecidos a los clientes para el incremento de las ventas (Córdoba, 2012). Es el proceso de recopilación y gestión de flujos de efectivo en manos de los clientes de una compañía siendo pieza clave al obtener el capital de trabajo acorde para mantener la estabilidad financiera de una empresa.

A partir de la importancia financiera y económica, la gestión de las cuentas por cobrar o cobranza representan el determinante principal para mantener las operaciones de una organización, en virtud de ser un activo exigible para la organización, para el logro del retorno del efectivo. Asimismo, las principales causas de la demora en la recuperación de las cobranzas es la carencia de políticas de cobranza que faciliten el cumplimiento de los plazos y días de pago a los clientes, o debilidades en el compromiso organizacional de los recursos humanos (Nolasco et al, 2020).

En relación con la gestión de cobranzas, la teoría de la decisión normativa tiene que ver con la identificación de decisiones óptimas de cobranza, en la que la optimización, a menudo, supone que quien toma la decisión ideal es una persona que es capaz de calcular con precisión perfecta y, en cierto sentido, es completamente racional. La aplicación práctica de este enfoque prescriptivo (cómo las personas deben tomar decisiones) se llama análisis de decisiones y tiene como objetivo encontrar herramientas, metodologías y software (sistemas de soporte de decisiones) para ayudar a las personas a tomar mejores decisiones (Hansson, 2005).

#### ***Cuentas por cobrar***

De manera administrativa, las cuentas por cobrar consisten en el total de los créditos entregados a corto plazo y que no son recuperados, por lo cual representan un indicador de la capacidad una organización, o de manera específica en el área de crédito y cobranzas (Landaeta e Ynzuna, 2017).

Desde la perspectiva de la contabilidad, las cuentas por cobrar es un elemento que se incluye en el activo circulante producido por las ventas con pagos posteriores a la

entrega del producto o servicio. En ese sentido, se incluye cuentas por cobrar producidas por las operaciones comerciales; sin embargo, también existen cuentas que no necesariamente son producidas por las operaciones corrientes de un negocio, por lo cual, se les denomina como no comerciales (Viloria y Zapata, 2018).

### **2.2.2. Manejo de los recursos**

La gestión de cobranza incluye actividades para el manejo de los recursos como el organizar, controlar el procedimiento de recuperación de cuentas por cobrar; desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos; revisar y confirmar notas de crédito conforme a la normativa, así como planificar, inspeccionar y revisar los trabajos de los encargados en la cobranza. (Morales y Morales, 2014). A partir de la conceptualización de Córdoba (2012), se plantean las siguientes dimensiones:

El manejo de los recursos de cobranza comprende las diferentes actividades que se han planeado para alcanzar la eficacia y eficiencia deseada en el manejo de las cuentas por cobrar. Incluye las medidas de cobranza, la programación de actividades y procedimientos de cobranza, el uso adecuado de esquemas y evaluaciones de los índices financieros que permitan controlar dichos recursos. Los indicadores que se emplean para el manejo de los recursos asociados a las cuentas por cobrar son los siguientes:

a) Margen de operación: También denominado margen de utilidad bruta, Gitman y Zutter (2012) lo definen como el porcentaje remanente de cada unidad monetaria después que la empresa pagó los bienes y servicios utilizados en sus operaciones, de manera que a mayores niveles de utilidad bruta son menores los costos relativos de los productos vendidos. Por lo tanto, es un coeficiente financiero que se emplea para conocer la salud financiera. Su fórmula se presenta a continuación:

$$MO = \frac{\text{Costos operativos}}{\text{Ventas netas}}$$

b) Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo: Uno de los cálculos más importantes para conocer el impacto de las cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo neto y se obtiene a través de la división entre el total de

cuentas por cobrar entre el capital de trabajo (Gálvez et al., 2008). El resultado significa el vínculo que el capital de trabajo tiene sobre la inversión de cuentas por cobrar:

$$CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total capital de trabajo}}$$

c) Relación cuentas por cobrar/activos totales: de acuerdo con Vaquerano (2007) es un indicador que permite medir el impacto de las cuentas por cobrar de una entidad en relación con sus activos totales. La fórmula es la siguiente:

$$CCAF = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total activos totales}}$$

### 2.2.3. Recuperación del crédito

Son los diversos procedimientos orientados a garantizar unos procesos de recuperación de la cobranza acorde con los objetivos empresariales. Esta dimensión comprende los estándares de crédito, las estrategias de recuperación, la estimación de cuentas incobrables, la confiabilidad de la información de crédito y el control interno. Para evaluar la recuperación del crédito, se emplean los siguientes indicadores:

a) Efectividad de la cobranza: De acuerdo con Jácome (2014), evalúa la capacidad de una empresa de recuperar sus cuentas por cobrar en un tiempo específico. Se obtiene de la relación de los ingresos a caja por cobranzas entre el total de cuentas por cobrar:

$$EC = \frac{\text{Total ingresos x cobranzas}}{\text{total cuentas x cobrar}}$$

b) Índice de recuperación: también denominado periodo promedio de cobranza, es el tiempo que se demora la empresa para cobrar sus deudas (Gitman y Zutter, 2012). Se obtiene de la división total de ventas a crédito al final de un periodo, entre el PCC de ese mismo período (es decir, el promedio entre el saldo inicial y el saldo final de las cuentas por cobrar):

$$R = \frac{\textit{Total ventas a credito}}{\textit{promedio cuentas por cobrar}}$$

#### **2.2.4. Políticas de crédito**

Es el elemento primordial de la administración de una empresa. Por su parte, estas son unos de los activos empresariales más grandes y que inciden sobre la liquidez (Lyani, 2018), por lo que son muy importantes para facilitar las transacciones comerciales. Gitman y Zutter (2012) consideran las cuentas por cobrar como una fuente y uso de financiamiento en el sentido de que puede obtenerse y ampliarse. Sin embargo, puede ser improductivo a menos que genere negocios adicionales, ya que inmoviliza los escasos recursos financieros y expone a las organizaciones al riesgo de incumplimiento en situaciones en las que el período de crédito es largo (Gálvez et al, 2018).

Es probable que enormes cantidades de cuentas por cobrar reduzcan el valor de la empresa y, como tal, la necesidad de tener las mejores prácticas de cobranza. Guajardo y Andrade (2014), por su parte, indicaron que cuando una empresa no invierte bien en el cobro de cuentas por cobrar, la probabilidad de que una empresa se estanque como resultado de niveles muy bajos de cuentas por cobrar y acumulación de deuda sería alta.

Por ello, Herrera et al. (2016) expresaron que la inversión de la empresa en cuentas por cobrar depende de cuánto venda a crédito y cuánto tiempo demore en recuperar esos montos. El proceso de utilización efectiva y la gestión eficiente de las cuentas por cobrar constituyen desafíos importantes para los propietarios y gerentes de las pymes. Asimismo, Mukherjee (2014) afirmó que una buena práctica relacionada con los cobros ayudará a una empresa a reducir la cantidad de fondos inmovilizados en dichas cuentas y a disminuir el porcentaje de deudas no cobrables de una empresa. Por lo tanto, es imperativo garantizar que se instituyan prácticas adecuadas para lograr esto.

La gestión de cuentas por cobrar es un componente importante del capital de trabajo de cualquier organización (Lyani, 2018). De la misma manera, las ventas a crédito son una norma en la mayoría de las empresas e imprescindibles para sobrevivir en la industria. Mukherjee (2014) consideró que las ventas a crédito son una herramienta estratégica para compradores y vendedores para la adquisición y retención. Según Guajardo y Andrade (2014), la decisión de otorgar crédito comercial puede ser una parte de la estrategia de marketing o estrategia financiera.

Una organización puede verse obligada a ofrecer crédito a un gran número de sus clientes, pero esto significa que los fondos a corto plazo están sujetos para el tiempo

durante el cual se otorga el crédito a estos clientes y su capacidad de pagarlo. Por ello, es importante que una empresa gestione sus deudores, de tal manera que se reduzca el período de cobro de las cuentas, lo que resulta en un aumento de rotación de los deudores. Esto puede tener un efecto favorable en la rentabilidad (Jindal y Jain, 2017). En su fundamentación teórica, la política para otorgar créditos se sustenta en la teoría de la decisión. Esta, denominada también teoría de la elección, es el estudio de las preferencias de un agente y puede dividirse en dos ramas: la teoría de la decisión normativa, que analiza los resultados de las decisiones o determina las decisiones óptimas dadas las limitaciones y supuestos, y la teoría de la decisión descriptiva, que analiza cómo los agentes realmente toman las decisiones que toman (Chambers et al, 2016). La larga tradición en la teoría de la decisión desarrolla modelos de cómo los humanos toman decisiones bajo incertidumbre.

### **Niveles de ventas a crédito**

De acuerdo con Gálvez et al. (2008), es la relación entre el total de ventas a crédito y el total de ventas, sirve para medir el impacto de las ventas a crédito en la organización. A partir de lo explicado por estos autores, mientras las condiciones de crédito se flexibilizan, se espera un incremento en ventas mientras que altas exigencias de crédito las disminuyen; de esta forma, los efectos de los requisitos de crédito tienen relación directa con los costos e ingresos de la empresa y en las utilidades esperadas. Asimismo, para evaluar la incidencia de las formas de crédito se emplea el indicador denominado nivel de ventas a crédito.

a) Nivel de ventas a crédito: de acuerdo con Gálvez et al. (2008), este indicador surge de la relación entre el total de ventas a crédito en un periodo y los montos totales de venta del mismo periodo, y permite medir la participación del crédito sobre la gestión de ventas de una empresa. Su fórmula es la siguiente:

$$VC = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{total ventas}}$$

### **2.2.5. Solvencia financiera**

Para las empresas la solvencia financiera hace referencia a la capacidad que tiene la entidad para la disposición de sus activos para hacer frente a los pasivos en un periodo de tiempo corto (Córdoba, 2012). La disponibilidad del efectivo que la empresa tiene para expandir su negocio y pagar a los accionistas a través de dividendos se conoce como flujo de efectivo. A partir de la definición de Guajardo y Andrade (2014), se exponen las dimensiones para el estudio de la liquidez en la empresa:

Solvencia financiera es la relación con el endeudamiento financiero y la liquidez, Gitman y Zutter (2012) explicaron que los acreedores se preocupan en la liquidez a corto plazo, así como en su capacidad para pagar los intereses y la deuda total. Por esta razón y debido a la importancia que representa la solvencia financiera en relación con la liquidez es la capacidad de pagar los compromisos a corto plazo, el indicador con el cual se va es la carga de deuda:

a) Capacidad de pago de deuda: de acuerdo con Gitman y Zutter, 2012, mide la capacidad de una entidad de disminuir los intereses de las deudas bancarias y mejorar el flujo de efectivo. Es la relación entre los intereses por pagar y los depósitos mensuales de las deudas de la empresa. de esta forma, en los estados financieros, el total de intereses pagados durante el periodo se presentará, si ha sido reconocido como gasto del mismo periodo. Su fórmula es la siguiente:

$$R = \frac{\textit{Intereses por pagar}}{\textit{depósitos mensuales}}$$

#### **2.2.6. Capital de trabajo**

El nivel de capital de trabajo de una organización mide su posición financiera a corto plazo. Así, la gestión del capital de trabajo es necesario para ayudar en la estabilidad financiera y la eficiencia de la empresa en la dinámica externa, asegurando la adecuación de los activos corrientes con respecto a los pasivos corrientes (Jindal y Jain, 2017), de la misma manera que la naturaleza y el tamaño del negocio decidirán el nivel de capital de trabajo en una empresa. Nolasco et al. (2020) indicaron al respecto que la gestión del capital es crucial para la supervivencia y el crecimiento de una organización. La gestión eficiente del capital de trabajo ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa que opera dentro de limitaciones de su industria y mercado. Capital de trabajo: es el estado de los activos, pasivos y patrimonio de los propietarios (y sus interrelaciones) de una organización, como se refleja en sus estados financieros. También, se llama condición financiera y comprende a las actividades de financiamiento, la medición de la liquidez, la evaluación de indicadores financieros para la implementación de políticas y evaluación de los estados financieros. Para evaluar esta dimensión, se utilizan los siguientes indicadores:

a) Flujo de efectivo: de acuerdo con Vargas (2007), la información generada por este indicador, permite a quienes utilizan los estados financieros evaluar la capacidad que tiene la organización para generar efectivo o equivalentes, así como las

necesidades de liquidez y la toma de decisiones más razonables. Es igual a la suma de los beneficios, las amortizaciones y las provisiones:

$$FC = \text{Beneficios Netos} + \text{Amortizaciones} + \text{Provisiones}$$

b) Prueba ácida o razón corriente: Este indicador es semejante al coeficiente de solvencia o ratio de liquidez, pero dentro del activo corriente no considera el inventario, en vista de que este el activo que tiene menor capacidad de liquidez (Gitman y Zutter, 2012). Respecto a este indicador, los autores citados indican que el nivel de razón rápida que muestra una entidad, depende mayormente del sector en la cual realiza sus operaciones. Su fórmula es la siguiente:

$$RC = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{pasivo corriente}}$$

c) Capital neto: de acuerdo con Gálvez et al. (2008), es la relación entre los pasivos corrientes menos los activos corrientes en un mismo periodo. Muestra la cantidad de recursos que una entidad posee para poder continuar sus operaciones una vez hayan sido pagados todos los pasivos a corto plazo Su fórmula es la siguiente:

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

### 2.2.7. Disponibilidad del efectivo

Es la obtención de los pagos de forma inmediata, tanto de manera parcial como total. Comprende la gestión del efectivo disponible en caja y en entidades financieras, políticas de inventario, la administración de la cobranza y flujo de efectivo.

#### *Liquidez*

Por su parte, la segunda variable, la liquidez, es aquella capacidad que tiene una entidad de cumplir con sus compromisos, de acuerdo a sus fechas programadas de vencimiento. Es decir, la capacidad de solvencia financiera global de la compañía; esto es, la capacidad donde se puede convertir los activos en recursos y en efectivo para cumplir a quien se le adeuda (Guajardo y Andrade, 2014).

Asimismo, Córdoba (2012) explicó que un aspecto fundamental de la actividad financiera de la organización es gestionar la liquidez, que implica la administración de ventas y cobranzas a los clientes, el manejo de compras y pagos a proveedores, aspecto en el que es clave la determinación del saldo óptimo de efectivo.

Sin embargo, los activos principales que posee la empresa no se convierten rápidamente en efectivo (Herrera et al, 2016). Para Jindal y Jain (2017), la decisión de liquidez es una de las principales gestiones financieras en una organización, pues el capital de trabajo es la disponibilidad para el logro de las operaciones rutinarias de una empresa y el logro de sus objetivos financieros.

Para la evaluación del manejo de los recursos en efectivo, los indicadores se muestran a continuación:

a) Liquidez general: relaciona el activo corriente entre el pasivo corriente de la empresa; de esta forma, al ser mayor el coeficiente, la empresa tendrá mayor posibilidad de responder a sus pagos en el corto plazo (Gálvez et al., 2008). Su fórmula es la siguiente:

$$LG = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

b) Disponibilidad inmediata: con este indicador se mide si una entidad tiene efectivo suficiente para solventar las deudas vencidas (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2007). El significado de esta ratio es limitado, por cuanto obtiene datos relativamente importantes.

c) Ratio de liquidez en cuenta corriente: de acuerdo con Gitman y Zutter (2012), la razón de liquidez corriente evalúa la capacidad de una organización para cumplir con sus compromisos en el corto plazo; es decir, figura numéricamente como la viabilidad que tiene la entidad para dar respuesta a sus pasivos de corto plazo.

Considera la eficacia financiera de una entidad en cualquier instancia del tiempo y permite establecer comparaciones con diferentes empresas que desarrollen actividades similares. Su fórmula es la siguiente:

$$DI = \frac{\text{Caja y banco}}{\text{total pasivo corriente}}$$

En relación con estos indicadores, la decisión de liquidez es un componente importante de la gestión financiera en la que debe centrarse un inversor prudente (Ongore y Kusa, 2013). A veces se le conoce como una decisión de capital de trabajo que considera el capital de trabajo como un capital operativo que está fácilmente disponible para una empresa. Por su parte, Berk y Demarzo (2008) definen al capital de trabajo neto como el capital requerido a corto plazo para administrar el negocio. Es la diferencia entre los

activos corrientes y los pasivos corrientes, el cual se registra en el estado de situación financiera.

Asimismo, el nivel de capital de trabajo de una entidad mide su posición financiera a corto plazo. La buena gestión del capital de trabajo es clave para la supervivencia y el crecimiento de una organización (Jindal et al., 2017). El capital de trabajo es esencial para facilitar las funciones diarias y permite a las empresas alcanzar sus objetivos corporativos y el beneficio es uno de esos objetivos que una empresa debe alcanzar en aras de aumentar su valor y sobrevivir a largo plazo (Ongore y Kusa, 2013).

Entre los fundamentos teóricos que sustentan la liquidez se encuentra la Teoría Keynesiana que explica el comportamiento del dinero, en función de su teoría monetaria. Esta sostiene que el interés está relacionado con el dinero en efectivo que la población desea retener (liquidez), por lo que disminuye la liquidez conforme aumenta la capacidad adquisitiva de las personas (Betz, 2018). La teoría de la preferencia de liquidez dice que la demanda de dinero no es pedir dinero prestado, sino el deseo de permanecer líquido. En otras palabras, la tasa de interés es el precio del dinero.

En relación con este modelo, Bibow (2009) explicó que John Maynard Keynes creó la Teoría de la preferencia de liquidez para explicar el papel de la tasa de interés por la oferta y la demanda de dinero. Según Keynes, la demanda de dinero se divide en tres tipos: transaccional, precautorio y especulativo. También, precisa que el dinero es el activo más líquido y cuanto más rápido se puede convertir un activo en efectivo, tiene mayor nivel de liquidez.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **Capacidad de pago**

posibilidad real de un solicitante para asumir sus compromisos requeridos, para lo que se deben evaluar su estado financiero, en particular la liquidez y las razones de endeudamiento (Córdoba, 2012).

### **Ciclo administrativo**

referido a la planeación y organización de la estructura de las organizaciones, para darle seguimiento a los procesos administrativos. Su propósito consiste en conseguir

resultados eficientes, a través de la disposición de las personas, recursos y sistemas que forman una organización (Estupiñán, 2006).

### **Ciclo de conversión de efectivo**

en la gestión financiera, mide cuánto tiempo una empresa será privada de efectivo si aumenta su inversión en recursos para expandirse en ventas al cliente. Por lo tanto, es una medida del riesgo de liquidez que conlleva el crecimiento (Kimani, 2014).

### **Control interno**

consiste en la elaboración y ejecución de un plan que incluya: asignación de funciones y responsabilidades, sistema de información financiera y las acciones que busquen promover la eficiencia, y manejar una información financiera confiable y oportuna (Estupiñán, 2006)

### **Costo de operaciones**

Esto se refiere a los costos de inventario de aquellos bienes que una empresa ha vendido durante un periodo particular. También se puede referir a ese costo que refleja el costo de obtener materias primas y producir productos terminados que se venden a los consumidores (Carstens, 2013).

### **Días promedio de cobro**

Es un cálculo utilizado por una empresa para estimar su promedio período de cobranza. Un número bajo de días indica que la compañía recupera sus cuentas por cobrar pendientes rápidamente. Por lo general, se calculan los días de ventas pendientes mensual. La cifra de pagos por cobrar pendientes del día es un índice de la relación entre cuentas por cobrar pendientes y ventas a crédito logradas durante un período determinado.

### **Estimación de cuentas incobrables**

variable que se ve afectada por el cumplimiento o flexibilización de los estándares de crédito. Por lo tanto, el riesgo de adquirir cuentas difíciles de cobrar incrementa a medida que las políticas de crédito presentan más facilidades (Córdoba, 2012).

### **Gestión financiera**

proceso de administración de los ingresos y egresos relacionados con el uso racional del dinero en una organización, que tiene como consecuencia la rentabilidad financiera. Por ello sus objetivos son la generación de recursos, así como la eficacia y eficiencia en la administración de dichos recursos, para conseguir niveles aceptables en su manejo (Córdoba, 2012).

### **Indicadores de gestión**

dimensiones cuantitativas o cualitativas que a través de una unidad de medida permite medir, comparar y evaluar los comportamientos de un fenómeno en forma estática o dinámica. Permite, según su plan operativo, medir el nivel de la eficiencia, efectividad y productividad de su unidad de análisis (Estupiñán, 2006).

### **Información financiera**

conjunto de datos extraídos de las operaciones de la organización que tienen como finalidad producir información de utilidad de tipo cuantitativo para tomar decisiones oportunas hacia sus usuarios internos y externos (Guajardo y Andrade, 2016).

### **Inventarios**

activos que tiene la empresa para ser comercializados en el curso de operaciones de una entidad, en forma de materiales o insumos para ser transformados en el proceso productivo o en la prestación de servicios (Guajardo y Andrade, 2016).

### **Planeación financiera**

define las metas financieras de una empresa, donde se establece una estrategia global para alcanzar sus objetivos y el desarrollo de planes de manera jerárquica para integrar y coordinar las actividades relacionadas con la gestión financiera (Robbins y Coulter, 2005).

### **Rentabilidad**

Relación expresada en porcentaje que muestra el beneficio obtenido a lo largo del tiempo por cada unidad de recurso invertido. Relación entre los ingresos recibidos y los costos invertidos (Córdoba, 2012).

## **CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS**

### **3.1. VARIABLES**

Variable 1: gestión de cobranza.

Definición conceptual: adecuada administración de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, créditos ofrecidos a los usuarios para el incremento de las ventas (Córdoba, 2012).

Definición operacional: evaluación de los indicadores financieros que miden el manejo de los recursos, la recuperación del crédito y las políticas de créditos en una empresa de servicios ubicada en Carabayllo, Lima, 2019.

Variable 2: Variable: liquidez

Definición conceptual: es aquella competencia de una entidad para cumplir sus compromisos en sus plazos, de acuerdo a su vencimiento. Es decir, es aquella solvencia financiera global de una organización con la cual puede convertir los activos en recursos en efectivo para cumplir a quien se le adeuda (Gujardo y Andrade, 2014).

Definición operacional: Es la liquidez corriente o del efectivo, medido mediante un análisis de los indicadores relacionados con el capital de trabajo, solvencia financiera de la empresa objeto de estudio y la disponibilidad en efectivo, en el manejo óptimo de sus recursos.

### 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	FÓRMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Cobranza	Adecuada administración de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, créditos ofrecidos a los clientes para el incremento de las ventas (Córdoba, 2012).	Evaluación de los indicadores financieros que miden el manejo de los recursos, la recuperación del crédito y las políticas de créditos de una empresa de servicios ubicada en Carabayllo, Lima.	Manejo de los recursos.	Margen de operación	$MO = \frac{\text{Costos operativos}}{\text{Ventas netas}}$ (Gitman y Zutter, 2012)	Continua
				Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo	$CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total capital de trabajo}}$ (Gálvez et al., 2008)	Continua
				Relación cuentas por cobrar/activos totales	$CCAF = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total activos totales}}$ (Vaquerano, 2007)	Continua
				Efectividad de la cobranza	$EC = \frac{\text{Total ingresos x cobrados}}{\text{total cuentas x cobrados}}$ (Jácome, 2014)	Continua
				Índice de recuperación	$R = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{promedio cuentas por cobrar}}$ (Gitman y Zutter, 2012)	Continua
			Políticas de crédito.	Nivel de ventas a crédito	$VC = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{total ventas}}$ (Gálvez et al., 2008)	Continua

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	FÓRMULA	ESCALA DE MEDICIÓN
Liquidez	Capacidad de una entidad de satisfacer sus compromisos a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se puede	Es la liquidez corriente del efectivo, medido mediante un análisis de los indicadores relacionados con el capital de trabajo, solvencia financiera de la empresa objeto de estudio y la disponibilidad en	Solvencia Financiera.	Capacidad de pago de deuda	$R = \frac{\text{Intereses por pagar}}{\text{depósitos mensuales.}}$ (Vargas, 2007)	Continua
			Capital de trabajo.	Flujo de efectivo	$FC = \text{Beneficios Netos} + \text{Amortizaciones} + \text{Provisiones}$ (Vargas, 2007)	Continua
				Prueba ácida o razón corriente	$RC = \frac{\text{Activo corriente} - i}{\text{pasivo corriente}}$ (Gitman y Zutter, 2012)	Continua
				Capital neto	$CN = \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$ (Gálvez et al., 2008)	Continua
				Liquidez general	$LG = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo total}}$ (Gálvez et al., 2008)	Continua
				Disponibilidad inmediata	$DI = \frac{\text{Caja y banco}}{\text{total pasivo corriente}}$ (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2007)	Continua
				Ratio de liquidez en cuenta corriente	$RL = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$ (Gitman y Zutter, 2012)	Continua

---

convertir efectivo,  
los en el  
activos manejo  
en óptimo de  
recursos sus  
en recursos.  
efectivo .  
para  
cumplir a  
quien se  
le adeuda  
(Guajard  
o y  
Andrade,  
2014).

---

*Nota: Muestra la operacionalización de las variables de la investigación.*

### **3.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares en el distrito de Carabayllo de la ciudad de Lima, 2017-2019.

#### **3.3.2. Hipótesis Específicas**

**HE1:** Existe relación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019.

**HE 2:** Existe relación significativa entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019.

**HE3:** Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

#### **4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología empleada en la investigación corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo (Bunge, 2000). Según Hernández y Mendoza (2018) estos estudios están basados en el análisis estadístico y medición para determinar conocimientos precisos y objetivos sobre realidades particulares, los mismos que se analizan a partir de esquemas teóricos generales.

Según el nivel o alcance de investigación, es un estudio de tipo correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). Es correlacional porque asocia ambas variables de estudio. Al mismo tiempo, es una investigación de tipo básica, dado que, de acuerdo con Bunge (2000), permitirá recolectar evidencia científica para la solución de un problema de investigación, lo que contribuye en la acumulación del conocimiento.

Asimismo, la modalidad de investigación es analítico-deductiva el cual es un procedimiento para la verificación de una interrogante de investigación o una teoría científica basado en el recuento de evidencias obtenidas mediante la observación o la experimentación (Arias, 2012). Dicha observación consistirá en supervisión de los estados financieros de la empresa de los últimos tres años para extraer los indicadores que permitan evaluar el comportamiento de la cobranza y la liquidez, y establecer relación entre ellos. Asimismo, el diseño de la investigación empleado es no experimental, es decir, no se manipula el comportamiento de la variable independiente (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población o unidad de estudio corresponde al conjunto de unidades de información financiera que se van a medir, que poseen características comunes y observables de forma individual (Hernández et al., 2018). Basado en esta definición, la población estará compuesta por los resultados económicos reportados en los estados de situación financiera, el estado de resultados y los reportes de gestión de cobros desde los periodos económico 2017- 2019. Generados por una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito Carabayllo, Lima, de donde se extraerán los indicadores que permitirán medir la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa.

En lo que respecta a la muestra, Baena (2017) sostiene que es un subconjunto de la población, que llevan las mismas características, situación que los hace ser

representativas. En el contexto del estudio, en vista de la accesibilidad y disponibilidad de la información que conforma la población, se considerará los registros contables de los resultados económicos reportados en los estados de situación financiera, el estado de resultados y los reportes de gestión de cobros desde los periodos económico 2017-2019. Dado que el estudio es censal, no se tomarán una muestra para el estudio. En opinión de Arias (20112), es una enumeración completa del universo del estudio, situación que implica un recuento completo de todos los componentes de la población.

### **4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica empleada para recolectar los datos es el fichaje. Es un tipo de técnica en la cual se recoge y almacena información proveniente de diversas fuentes mediante fichas con unidad y valor propio (García et al, 2011). En esa perspectiva, la utilización de esta técnica permitirá obtener los datos financieros adecuados para medir la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa de servicios de certificaciones vehiculares sujeto de estudio.

En concordancia con la técnica seleccionada, el instrumento es la ficha de registro, la cual es el tipo de ficha que registra los datos que interesan al investigador (García et al., 2011). Mediante este se ubicarán los datos requeridos específicamente para la obtención de los indicadores financieros, para lo cual se crearán casillas para ubicar cada componente del indicador y luego obtener los índices o coeficientes respectivos.

### **4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### **4.4.1 Análisis bivariado**

En el caso del análisis bivariado, se ejecutaron pruebas de hipótesis de asociación lineal, por lo cual, se necesitó determinar el comportamiento de los datos con la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, que facilitó decidir el empleo de técnicas paramétricas o no paramétricas (Newbold, 2008). En el caso de que el comportamiento de los datos se aproximara a una distribución normal, en concordancia con Berlanga y Rubio (2012), se utilizaría el coeficiente paramétrico R de Pearson, mientras que, de acuerdo con Martínez (2012), si la distribución se asemeja a un comportamiento desconocido, entonces el coeficiente apropiado sería el Rho de Spearman.

Tabla 2. Regla de decisión de acuerdo con los niveles del coeficiente de correlación

Coeficiente de correlación	Nivel
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

En la tabla 2 se visualiza los niveles de correlación conforme al coeficiente de correlación, de tal manera que se podrá decidir por alguno de ellos, de acuerdo al coeficiente obtenido en el análisis.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 5.1. RESULTADOS

### Análisis bivariado

Antes del desarrollo del análisis estadístico de los datos, se recurrió al análisis del comportamiento de los mismos, para efectos de la utilización de técnicas paramétricas o no paramétricas.

#### 5.1.1 Hipótesis general

Así, para desarrollar el objetivo general, se realizó el análisis del comportamiento de los datos a las variables de estudio a través de la técnica de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que el número de observaciones es menor a 50 unidades. En tal sentido, se formuló la prueba de hipótesis de normalidad.

H0: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos tienen una distribución desconocida.

Tabla 3. *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para Gestión de cobranza y liquidez*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de Cuentas por Cobrar	,630	36	,000
Liquidez	,834	36	,000

La Tabla 3 da cuenta que ambas variables presentan una distribución desconocida (S-W = 0.630 y p-valor = 0.000 para la variable Gestión de Cobranza y S-W = 0.834 y p-valor = 0.000 para la variable Liquidez), por lo cual, se hizo necesario el uso de técnicas estadísticas no paramétricas, vale decir, la correlación de Spearman (versión no paramétrica de la correlación de Pearson).

Para efectos de determinar la relación entre la gestión de Cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares, se realizó la prueba de hipótesis:

H0: La Gestión de Cobranzas y la Liquidez no presentan una correlación lineal.

H1: La Gestión de Cobranzas y la Liquidez están correlacionadas linealmente.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\%$  (0.05)

Tabla 4. *Correlación de Spearman para gestión de cobranzas y liquidez*

			Gestión de Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

En la Tabla 4 se visualiza el análisis de correlación entre las dos variables de estudio. Así, se obtiene un coeficiente de correlación positiva considerable (Rho de Spearman de 0.856 y p-valor = 0.000).

Toma de decisión

Se demuestra que con una probabilidad de error de 0.00% la Gestión de Cobranzas y la Liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares de la ciudad de Lima están relacionadas de forma significativa.

### 5.1.2 Hipótesis específica 1

Asimismo, para desarrollar el primer objetivo específico, se analizó el comportamiento de los datos del capital de trabajo y el manejo de recursos a través del estadístico Shapiro-Wilk.

H0: El comportamiento de las variables tiene una distribución normal.

H1: El comportamiento de las variables tiene una distribución desconocida.

Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para el Capital de trabajo y el Manejo de los recursos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capital de trabajo	,834	36	,000
Manejo de los recursos	,872	36	,001

Tabla 5 se observa que los datos del capital de trabajo presentan una distribución no normal (S-W = 0.834 y p-valor = 0.000) mientras que el manejo de los recursos también (S-W = 0.872 y p-valor = 0.001); por consiguiente, se utilizó la estadística no paramétrica, es decir, la correlación de Spearman.

Para efectos de identificar la relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2019. Se realizó la prueba de hipótesis:

H0: El manejo de los recursos y el capital de trabajo no presentan correlación lineal.

H1: El manejo de los recursos y el capital de trabajo presentan una correlación lineal.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\%$  (0.05)

Tabla 6. *Correlación de Spearman para el manejo de los recursos y el capital de trabajo*

			Manejo de los recursos	Capital de trabajo
Rho de Spearman	Manejo de los recursos	Coefficiente de correlación	1,000	-,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Capital de trabajo	Coefficiente de correlación	-,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 6 se observa el análisis de correlación entre el manejo de los recursos y el Capital de trabajo. Se visualiza una correlación negativa muy fuerte con una probabilidad de error mayor al 0.005 (Rho de Spearman = -0.894 y p-valor = 0.000).

Toma de decisión

Se determina que existe correlación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares de la ciudad de Lima.

### 5 1.3 Hipótesis específica 2

También, para el desarrollo del segundo objetivo específico se realizó el análisis de normalidad de la variable solvencia financiera y recuperación del crédito por medio de la técnica Shapiro-Wilk.

H0: El comportamiento de las variables tiene una distribución normal.

H1: El comportamiento de las variables tiene una distribución desconocida.

Tabla 7. *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para recuperación del crédito y solvencia financiera*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Solvencia financiera	,911	36	,007
Recuperación del crédito	,642	36	,000

En la Tabla 7 se observa que la variable solvencia financiera tiene una distribución desconocida (S-W=0.911 y p-valor=0.007), de igual manera la recuperación del crédito (S-W = 0,642 y p-valor=0.000); con lo cual, se optó por el uso de la estadística no paramétrica, es decir, la correlación de Spearman.

Para efectos de relacionar la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, se utilizó la prueba de hipótesis de correlación.

H0: La recuperación del crédito y la solvencia financiera no presentan correlación lineal.

H1: La recuperación del crédito y la solvencia financiera presentan correlación lineal.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\%$  (0.05)

Tabla 8. *Correlación de Spearman para recuperación del crédito y la solvencia financiera*

			Recuperación del crédito	Solvencia financiera
Rho de Spearman	Recuperación del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	-,307
		Sig. (bilateral)	.	,069
		N	36	36
	Solvencia financiera	Coefficiente de correlación	-,307	1,000
		Sig. (bilateral)	,069	.
		N	36	36

En la Tabla 8 se visualiza el análisis de correlación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera. Se observa que ambas variables no guardan correlación, con lo cual se afirma hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna (Rho de Spearman = -,307 y p-valor = 0.069).

#### Toma de decisión

Se determina que no existe correlación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima.

#### 5.1.4 Hipótesis específica 3

Para el desarrollo del tercer objetivo específico se realizó el análisis de normalidad de la variable disponibilidad del efectivo, aplicando el estadístico Shapiro-Wilk.

H0: El comportamiento de los datos de políticas de crédito presenta una distribución normal.

H1: El comportamiento de los datos de disponibilidad del efectivo presenta una distribución desconocida.

Tabla 9. *Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.
Disponibilidad efectiva	,928	36	,022
Políticas de crédito	,526	36	,000

La Tabla 9 muestra el análisis de normalidad de la variable políticas de crédito y disponibilidad del efectivo. En ella se observa que la variable disponibilidad de efectivo presenta una distribución no normal (S-W = 0.928 y p-valor = 0.022), de igual manera las políticas de crédito (S-W = 0.526 y p-valor = 0.000), por lo cual, se utilizó el análisis no paramétrico, es decir, la correlación de Spearman.

En tal sentido, para ubicar la relación entre las políticas de crédito y disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito Carabayllo, Lima. Se utilizó la prueba de hipótesis de correlación de Spearman.

H0: Las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo no presentan correlación lineal.

H1: Las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo presentan correlación lineal.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\%$  (0.05).

Tabla 10. *Correlación de Spearman para las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo*

			Políticas de crédito	Disponibilidad efectiva
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,754
		N	36	36
	Disponibilidad efectiva	Coefficiente de correlación	,054	1,000

Sig. (bilateral)	,754	.
N	36	36

La Tabla 10 muestra el análisis de correlación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo. En tal sentido, se observa que no existe correlación entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.054 y p-valor = 0.754).

## 5.2. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, se comprobó la hipótesis general, con lo que se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa objeto de estudio. Es decir, mientras la gestión de cobranzas de la empresa es efectiva, mayor serán sus niveles de liquidez. Este hallazgo coincide con la investigación de Andino (2017), quien detectó que, a pesar que la empresa contaba con altos niveles de ventas, la cartera vencida representa el 61%, de las cuales el 30.62% representan deudas vencidas mayores a 360 días, lo que generó inconvenientes por la falta de liquidez en breve plazo. Asimismo, Michelena (2016) concluyó que la gestión de cobros repercute en la liquidez de la empresa en la cual realizó su estudio. Dicha investigación fue utilizada como caso práctico para el estudio, y se hallaron resultados similares en la relación entre las cobranzas y la liquidez.

De la misma manera, Yance (2017) detectó que la gestión de cobranzas tiene influencia directa en la liquidez de una empresa y que la administración de las cuentas por cobrar debe hacerse de una manera adecuada para optimizar los beneficios en efectivo y el incremento de los activos circulantes.

Por su parte, Puente (2018) encontró correlación positiva moderada entre la gestión de cobranza y liquidez en la empresa en la cual realizó su estudio, razón por la cual consideró que el desarrollo de acciones estratégicas mejora el cobro de las deudas y, por ende, se obtiene rápidamente liquidez en una empresa. De la misma manera, Zeballos (2017) mostró en los resultados de su investigación que la normativa para otorgar crédito inciden en la liquidez de las empresas comercializadoras incluidas en su estudio, por lo cual, se evidencia que las políticas de crédito sí inciden en la liquidez de las empresas seleccionadas como muestra en la investigación. De modo contrario, Tirado (2015) detectó que la existencia de dichas políticas genera una

reducida liquidez, al reducir la posibilidad de recuperar la cartera en los tiempos previstos.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se comprobó que existe relación significativa entre el manejo de los recursos y el endeudamiento financiero en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2019. Este hallazgo coincide con Gonzales (2018), quien realizó una investigación en la que se reveló que una mala gestión de cobranzas incide de manera negativa en el cumplimiento de obligaciones comerciales, por lo que las faltas de procedimientos asociados a la cobranza en una empresa aumentan la probabilidad de correr el riesgo de no tener liquidez e incurrir en endeudamiento financiero.

En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró que no existe correlación entre las variables recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2019. Esto difiere de la investigación de Burga y Rodrigo (2019), quienes detectaron que, la cobranza tiene influencia en los indicadores de liquidez corriente y acida, ya que mientras los procedimientos de cobranza sean menos efectivos, se encontrará en una posición financiera menos favorable. Igualmente, Andino (2017) concluyó que las cuentas por cobrar constituyen una parte sustancial de los activos circulantes de la empresa, destacando la importancia de la gestión y financiación de este tipo de activo ya que juega un papel importante en el desempeño, el riesgo y el valor de una entidad. Además, Burga y Rodrigo (2019) detectaron que cuando una empresa toma la decisión de extender su período de cuenta por cobrar a través de ventas a crédito, han aumentado el riesgo de cobrar dinero de sus facturas.

En el tercer objetivo específico, se mostró que no existe relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2019. Al respecto, Ramos (2017) mostró en su estudio sobre el proceso de cuentas por cobrar y su relación con la cartera, que el cobro es importante para mantener la liquidez y recuperar la cartera vencida, aunque estos resultados se manifiesten en los recursos en efectivo, ya que pueden ser utilizados para el cumplimiento de las deudas financieras, como se demostró en la primera hipótesis específica. Por su parte, Revelo (2013) concluyó que el control financiero en las cobranzas hace que se origine problemas de liquidez en el breve plazo.

En lo que respecta a las limitaciones del estudio, se detectó que determinados inductores relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar, de manera particular los niveles de cuentas vencidas y las cuentas no cobradas, no pudieron ser incluidos en el estudio pues, al no ser una información a revelar de carácter obligatorio por las normas contables vigentes, la empresa no suministró los registros pertinentes, lo que a su vez redujo la cantidad de indicadores que pudieron desarrollarse para medir la variable Gestión de Cobranza..

En cuanto a las implicaciones prácticas del estudio, se corroboró la relación entre las cuentas por cobrar y los niveles de liquidez de la organización.

Desde el punto de vista metodológico, en la investigación se construyó un instrumento de recolección de datos a partir de los índices financieros que medían cada una de las variables y sus dimensiones, de esta forma, la información que sirvió para obtener las relaciones propuestas se obtuvo directamente del comportamiento financiero de la organización, a partir de los Estados de Resultados y los Estados de Situación Financiera, que reflejaban la actividad de la organización en el periodo comprendido 2017-2019.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se comprobó la hipótesis general, con lo que se demostró que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019. Es decir, mientras la gestión de cobranzas de la empresa es efectiva, mayor serán sus niveles de liquidez. Es por ello que 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 la ineficiente de Gestión de cobranza podría retrasar o detener su crecimiento por falta de liquidez.
2. En lo que respecta al primer objetivo específico, se comprobó que existe relación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019. Sin embargo, hay que destacar que las pequeñas o medianas empresas que administran sus cuentas por cobrar de manera eficiente y manejan un proceso formalizado para recuperar sus cuentas por cobrar se les facilita la detección de posibles problemas de flujo de efectivo, por ello deben ser abordarlos antes de que sean perjudiciales para el negocio o dificulten su capacidad de cumplir con las deudas a bancos.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró que no existe una relación entre recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2019. No obstante, cuanto más tiempo tome recuperar las cuentas por cobrar, menos probabilidades hay de que se conviertan en efectivo, ya sea de forma parcial o total. Por esa razón, la empresa tendrá la mejor oportunidad de cobrar si cuenta con toda la información y puede actuar rápidamente.
4. Finalmente, en relación con en el tercer objetivo específico, se mostró que no existe relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima, 2017-2019. Esta contradicción se explica en el hecho de que la organización

convierte sus activos en inversiones con el propósito de incrementar su rentabilidad financiera y su capital de trabajo, de tal manera que disponga de efectivo al mínimo requerido para el manejo de sus operaciones.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

1. Definir políticas de crédito, requisitos previamente establecidos que faciliten la evaluación de los clientes y la toma de decisiones. Por ello, una de las acciones más importantes para garantizar el pago a tiempo es asegurarse de que todas las partes estén alineadas en la información con respecto a los plazos de pago, los montos adeudados y los métodos de pago.
2. Hacer uso adecuado de los indicadores de gestión de cobranza a partir de los estados financieros de la empresa, para tomar decisiones, definir acciones preventivas a tiempo que incidan sobre la posición financiera de la organización.
3. Fomentar en el equipo de trabajo responsable de las cuentas por cobrar el incremento de capacidades, la comunicación con los clientes y la formalización de los procesos que se traduzca en una gestión efectiva y una información confiable. Asimismo, implementar estrategia de administración que le permiten establecer políticas de crédito y cobranzas para una eficiencia recuperación de las cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS

- Adrian, T., y Natalucci, F. (26 de abril de 2020). *Dialogo a fondo*. Recuperado de <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=13195>
- Andino, C. (2017). *Análisis de la cartera vencida de clientes y su impacto en los índices financieros de la empresa electrodomésticos Andino Duque Cía Ltda en el período 2015/2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2714>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). Caracas: Episteme. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Benites, A. (7 de abril de 20220). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/covid-19-cinco-desafios-financieros-contables-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2020-noticia/?ref=gesr>
- Berk, J., y DeMarzo, P. (2008). *Finanzas corporativas*. Lima: Pearson Educación.
- Berlanga, V. y Rubio, M. (2012). Clasificación de pruebas paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. *REIRE*, 5(2). doi: DOI:10.1344/reire2012.5.2528
- Betz, K. (2018). El capital y el Keynesianismo monetario. *Ens. Econ*, 28(52), 231-259. doi:<https://doi.org/10.15446/ede.v28n52.72513>
- Bibow, J. (2009). *Keynes sobre política monetaria, finanzas e incertidumbre*. Londres
- Blanca, C. (2016). *Encuesta y estadística: métodos de investigación cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Brujas.
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica: su estrategia y filosofía*. Barcelona: ARIEL.
- Burga, H. y Rodrigo, S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1659>
- Carstens, B. (3 de febrero de 2013). *Financial Soft*. Recuperado de [http://financialsoft.biz/author/bob-carstens/Nov 26, 2013](http://financialsoft.biz/author/bob-carstens/Nov%2026%2C%202013)

- Chambers, C., Echenique, F. y Saito, K. (2016). Testing theories of financial decision making. *PNAS*, *113*(15), 4003-4008. Recuperado de <https://www.pnas.org/content/113/15/4003.short>
- Conexiones ESAN. (22 de abril de 2020). *Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?* Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Estupiñan, R. (2020). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fondo monetario internacional. (2020). *Global Financial Stability Report*. Washington: APR.
- Gálvez, C., y Katherine, P. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar: teoría y aplicación* (tesis de pregrado). Universidad del Bio Bio. Recuperado de <http://repositorio.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1210>
- García, B., Cisneros, E., y Díaz, E. (11 de octubre de 2011). *Entorno Virtual para el Desarrollo de Competencias en Evaluación*. Recuperado de <http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/41tecnicas-cuantitativas.html>
- García, L. (2 de junio de 2020). *Estudio Muñoz*. Recuperado de <https://munizlaw.com/blog/2020/06/02/vamos-en-busca-de-cash>
- Gitman, L., y Zutter, C. (2016). *Principios de administración financiera*. Lima: Pearson Educación.
- González, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Corii, en el año 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23821>
- Guajardo, G., y Andrade, N. (2013). *Contabilidad Financiera*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hansson, S. (2005). Decision Theory: A Brief Introduction. Royal Institute of Technology. *Open Journal of Applied Sciences*, *5*(7), 1-94.
- Harmon, M. y Ivashina, V. (9 de abril de 2020). *Harvard Business Review Economics y Society*. Recuperado de <https://hbr.org/2020/04/managing-the-liquidity-crisis>
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S. y Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones.

- QUIPUKAMAYOC: Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24(4), 151-160. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Ibañez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2007). *Indicadores de Liquidez*. Lima. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0932/cap07.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/cap07.pdf)
- Jácome, M. (2017). *Construcción de un modelo estadístico para calcular el riesgo de deterioro de una cartera de microcréditos y propuesta de un sistema de gestión para la recuperación de la cartera en una empresa de cobranzas* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/9194>
- Jiménez, N., Ríos, E., Castelo, A. y Cabezas, G. (2019). Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8). doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.317>
- Jindal, D., Jain, S. y Vartika. (2017). Effect of Receivables Management on Profitability: A Study of Commercial Vehicle Industry in India. *Management*. 2(2), 246-255. Recuperado de [http://www.waljatcollege.edu.om/journal/images/IJASM\\_020202.pdf](http://www.waljatcollege.edu.om/journal/images/IJASM_020202.pdf)
- Kelmansky, D. (2009). *Estadística para todos*. Ministerio de Educación de la Nación. Buenos Aires.
- Khadem, N. (25 de mayo de 2020). *News*. Recuperado de <https://www.abc.net.au/news/2020-05-26/digital-world-without-cash-post-the-coronavirus-pandemic/12282856>
- Kimani, S. (2014). *Determinants of accounts receivables management in the hotel industry in Kenya* (tesis de doctorado). Recuperado de <http://erepo.usiu.ac.ke/handle/11732/502>
- Landaeta, J., y Cortés, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*. *UCEM*, 13(24), 47-62. Recuperado de [https://scholar.google.com/scholar\\_url?url=https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/download/701/786&hl=es&sa=T&oi=gsb-ggp&ct=res&cd=0&d=8903104524456436744&ei=C4qVYcmSKOmGy9YPjOe62AU&scisig=AAGBfm33jkMcKvWVMXZ1WqStbm2HMzTHtA](https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/download/701/786&hl=es&sa=T&oi=gsb-ggp&ct=res&cd=0&d=8903104524456436744&ei=C4qVYcmSKOmGy9YPjOe62AU&scisig=AAGBfm33jkMcKvWVMXZ1WqStbm2HMzTHtA)

- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (13.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.  
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=mfVeDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Michelena, P. (2016). *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24290>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=copyright&source=gbs\\_pub\\_info\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=copyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false)
- Mukherjee, D. (2014). *Credit Management, Risk analysis and Decision making* (8.<sup>a</sup> ed.) .Mumbai.
- Newbold, P. (2008). *Estadística para Administración y Economía* (6.<sup>a</sup> ed.). Lima: Pearson Educación. Recuperado de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Estadistica-para-administracion-y-la-economia.-6Ed.-Newbold-2008.pdf>
- Ongore, V. y Berhanu, G. (2013). Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 3(1), 237-252. Recuperado de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.827.1383&rep=rep1&type=pdf>
- Ortiz, I. y Nolazco, F. (2020). Las cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Puente, A. (2018). *Gestión de cobranza y Liquidez en la empresa Servicios generales Saturno S.A., Distrito Pucusana, Lima 2018* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24655>
- Ramos, M. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa Inmega* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15037>
- Revelo, L. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán* (tesis de pregrado). Universidad Regional de Los Andes, Quevedo, Ecuador.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- SyP. (12 de Marzo de 2019). *Next debt crisis: will liquidity hold?* Recuperado de <https://www.spglobal.com/en/research-insights/articles/next-debt-crisis-will-liquidity-hold>
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza* (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>
- Vaquerano, J. (2007). *Material de fundamentos de análisis financiero*. José Simeón Cañas: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, José Simeón Cañas, El Salvador.
- Viloria, A., y Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa. *Enfoques*, 2(6), 138-148. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>
- Yancee, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016* (tesis de posgrado). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21957>
- Yuni, J., y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2.<sup>a</sup>ed). Córdoba: Brujas. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Tecnicas\\_Para\\_Investigar\\_1.html?id=r8tKbJBkvbYC](https://books.google.com.pe/books/about/Tecnicas_Para_Investigar_1.html?id=r8tKbJBkvbYC)

## ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> "Gestión de cobranza y liquidez de una empresa de certificación vehicular "				
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES /Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<b>General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranzas y la	<b>General:</b> Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la	<b>General:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de	<b>Unidad de estudio:</b> Registro de la información financiero	- <b>Tipo:</b> Básica.

<p>liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, ¿Lima, 2017-2019?</p> <p><b>Específicos</b> 1.- ¿Cuál es la relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, ¿Lima, 2017-2019?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, ¿Lima, 2017-2019?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, ¿Lima, 2017-2019?</p>	<p>liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p><b>Específicos</b> 1.- Determinar la relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p>2.- Determinar la relación entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p>3.- Determinar la relación entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p>	<p>cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p><b>Específicos</b> 1.- Existe relación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p>2.- Existe relación significativa entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p> <p>3.- Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares ubicada en el distrito de Carabaylo, Lima, 2017-2019.</p>	<p><b>Lugar:</b> Carabaylo, Lima</p> <p><b>Tiempo:</b> 2019</p> <p><b>Variable independiente:</b> <b>X:</b> Gestión de cobranzas</p> <p>X<sub>1</sub>= Manejo de los recursos X<sub>2</sub>=Recuperación del crédito.</p> <p>X<sub>2</sub>= Políticas de crédito</p> <p><b>Variable dependiente:</b> <b>Y:</b> Liquidez</p> <p>Y<sub>1</sub>= Capital de trabajo Y<sub>2</sub>=Solvencia financiera Y<sub>3</sub>= Disponibilidad del efectivo.</p>	<p>- <b>Diseño:</b> No Experimental.</p> <p>- <b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p>- <b>Métodos:</b> analítico-deductivo.</p> <p><b>Población:</b> Los registros contables de información financiera de los periodos 2017-2019.</p> <p><b>Técnica de muestreo:</b> Muestreo censal.</p>
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo B. Ficha de registro variable 1 – Gestión de cobranza**  
**FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA**

**Anexo C. Ficha de registro variable 2 – Liquidez**  
**FICHA DE REGISTRO DE LA VARIABLE LIQUIDEZ**

INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	VALOR	ESCALA
Capacidad de pago de deuda	$R = \frac{\text{Intereses por pagar}}{\text{depósitos mensuales}}$			Continua
Flujo de efectivo	FC = Beneficios Netos + Amortizaciones + Provisiones			Continua
INDICADOR	FÓRMULA	OPERACIÓN	VALOR	ESCALA
Margen de operación	$RC = \frac{\text{Ingresos operativos}}{\text{Ventas netas}}$			Continua
Prueba ácida o razón corriente	$AC = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$			Continua
Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo	$CCCN = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total capital de trabajo corriente}}$			Continua
Relación cuentas por pagar	$LG = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo total}}$			Continua
Disponibilidad inmediata	$CCAF = \frac{\text{Caja y banco}}{\text{total activos totales}}$			Continua
Efectividad de la cobranza	$EC = \frac{\text{Total ingresos por cobranzas}}{\text{total cuentas por cobrar}}$			Continua
Índice de recuperación	$R = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{promedio cuentas por cobrar}}$			Continua
Nivel de ventas al crédito	$VC = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{total ventas}}$			Continua

## Anexo D. Base de datos variable 1 – Gestión de cobranza

Observación	Gestión de cobranza					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6
Ene-17	0.5201	0.6934	0.1272	0.5376	0.0038	0.0086
Feb-17	0.4747	0.4991	0.1094	0.5898	0.0041	0.0043
Mar-17	0.5496	0.4090	0.1102	0.4893	0.0044	0.0031
Abr-17	0.5294	0.3442	0.1058	0.5185	0.0045	0.0024
May-17	0.5181	0.4085	0.1614	0.3457	0.0034	0.0019
Jun-17	0.5110	0.3246	0.1465	0.3850	0.0025	0.0013
Jul-17	0.4932	0.2778	0.1466	0.4560	0.3349	0.1289
Ago-17	0.4765	0.2577	0.1543	0.3893	0.0543	0.0184
Set-17	0.4829	0.0248	0.0127	3.6295	0.1488	0.0250
Oct-17	0.4858	0.0383	0.0227	2.8068	1.2677	0.0394
Nov-17	0.4773	0.0624	0.0422	1.2607	1.2982	0.0663
Dic-17	0.4794	0.0649	0.0366	1.4146	1.0734	0.0692
Ene-18	0.3543	0.4338	0.0335	1.3177	0.9982	0.7647
Feb-18	0.4069	0.2981	0.0329	1.0951	0.9956	0.4231
Mar-18	0.4005	0.2179	0.0362	1.2592	0.9932	0.2761
Abr-18	0.4338	0.1677	0.0374	1.3627	0.9877	0.2000
May-18	0.4536	0.1348	0.0367	1.3090	0.9553	0.1517
Jun-18	0.4570	0.0902	0.0279	1.3869	0.8390	0.0975
Jul-18	0.5024	0.0615	0.0221	2.4836	0.8777	0.0655
Ago-18	0.5007	0.0465	0.0185	2.6824	0.9111	0.0487
Set-18	0.4822	0.0418	0.0173	2.5192	0.9802	0.0429
Oct-18	0.5004	0.0461	0.0212	1.9606	0.7473	0.0327
Nov-18	0.4839	0.0311	0.0160	2.5941	0.5819	0.0218
Dic-18	0.5314	0.0154	0.0078	6.6510	0.2229	0.0053
Ene-19	0.3922	0.0138	0.0060	9.2009	0.6039	0.0761
Feb-19	0.4018	0.0104	0.0046	11.4119	0.4718	0.0273
Mar-19	0.3975	0.0071	0.0033	15.6751	0.2959	0.0089
Abr-19	0.3418	0.0053	0.0025	21.9527	0.6150	0.0091
May-19	0.3516	0.0020	0.0009	65.0696	0.4816	0.0034
Jun-19	0.3517	0.0041	0.0019	29.2814	1.0495	0.0052
Jul-19	0.3550	0.0031	0.0015	38.6833	0.7114	0.0036
Ago-19	0.3572	0.0065	0.0032	17.6200	1.3447	0.0081
Set-19	0.3577	0.0115	0.0057	9.3071	1.2649	0.0128
Oct-19	0.3608	0.0091	0.0040	5.7153	0.8867	0.0093
Nov-19	0.3566	0.0085	0.0041	11.7824	0.8943	0.0074
Dic-19	0.3704	0.0048	0.0023	18.1045	0.7190	0.0042
I1	Margen de operación					
I2	Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo					
I3	Relación cuentas por cobrar/activos totales					
I4	Efectividad de la cobranza					
I5	Índice de morosidad					
I6	Índice de recuperación					
I7	Índice de deuda vencida					
I8	Nivel de ventas de crédito					

## Anexo E. Base de datos variable 2 – Liquidez

Liquidez						
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7
0.0101	917821.20	0.3811	489583.59	0.1912	0.0345	0.3811
0.0057	922169.65	0.4365	454186.11	0.2084	0.1381	0.4365
0.0374	885200.74	0.3587	514134.13	0.1752	0.0556	0.3587
0.1037	956643.29	0.4318	453067.98	0.2189	0.1384	0.4318
0.0953	938403.63	0.5262	462808.86	0.3338	0.1193	0.5262
0.0817	930004.56	0.4563	474059.66	0.2602	0.0583	0.4563
0.0737	945075.25	0.4380	479725.38	0.2564	0.0463	0.4380
0.0639	968820.66	0.4462	468922.78	0.2642	0.0241	0.4462
0.1143	984035.37	0.4347	456139.05	0.2507	0.3711	0.4347
0.1187	1026109.56	0.4427	427051.76	0.1873	0.3506	0.4427
0.1256	1075987.99	0.4767	377978.08	0.2313	0.3156	0.4767
0.1125	1087548.87	0.5807	618169.28	0.5275	0.5024	0.5807
0.1289	1093981.45	0.4282	994870.19	0.3481	0.3397	0.4282
0.0731	1087880.69	0.3880	1042869.68	0.3166	0.2988	0.3880
0.0514	1120145.97	0.3090	1050597.52	0.2475	0.2242	0.3090
0.0484	1103536.58	0.2296	1104295.01	0.1857	0.1442	0.2296
0.0402	1089340.14	0.1762	1170640.23	0.1440	0.0919	0.1762
0.0341	1094527.13	0.1239	1209409.28	0.1018	0.0559	0.1239
0.1803	1043678.96	0.0695	1314462.22	0.0585	0.0211	0.0695
0.1803	1078052.25	0.0666	1292312.74	0.0562	0.0255	0.0666
0.1446	1133173.67	0.0522	1445248.19	0.0448	0.0050	0.0522
0.1239	1150214.65	0.0748	1453653.82	0.0660	0.0255	0.0748
0.1031	1197073.75	0.0748	1473459.63	0.0691	0.0311	0.0748
0.0965	1062688.48	0.0632	1585104.04	0.0585	0.0293	0.0632
0.0291	1304540.91	0.0662	1424054.20	0.0640	0.0322	0.0662
0.0445	1387278.20	0.1952	1334704.44	0.1918	0.1625	0.1952
0.0356	1430127.56	0.1984	1292027.18	0.1949	0.0679	0.1984
0.0250	1500311.85	0.2045	1229233.38	0.2009	0.0664	0.2045
0.0202	1515756.80	0.2071	1198929.57	0.2034	0.0720	0.2071
0.0192	1535274.51	0.1993	1201707.01	0.1957	0.0516	0.1993
0.0181	1576238.22	0.1867	1163114.11	0.1832	0.0377	0.1867
0.0188	1550381.18	0.1499	1191957.96	0.1469	0.0141	0.1499
0.0168	1577003.63	0.1492	1166740.91	0.1463	0.0097	0.1492
0.0154	1609027.30	0.1159	1515995.41	0.1098	0.0070	0.1159
0.0135	1595800.97	0.1530	1179369.62	0.1431	0.0157	0.1530
0.0133	1532869.19	0.1859	1242999.88	0.1749	0.0482	0.1859
I1	Ratio de interés por pagar /total depósitos mensuales					
I2	Flujo de efectivo					
I3	Prueba ácida o razón corriente					
I4	Capital neto					
I5	Liquidez general					
I6	Disponibilidad inmediata					
I7	Ratio de liquidez en cuenta corriente					

## Anexo F. Validación del instrumento de Liquidez por el primer experto

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO</b>  Capacidad de pago de deuda  $R = \frac{\text{Intereses por pagar}}{\text{depósitos mutuales}}$			X			X				X
2	<b>DIMENSIÓN 2: POSICIÓN FINANCIERA</b>  Flujo de efectivo  FC= Beneficios Netos + Amortizaciones + Provisiones			X			X				X
3	Prueba ácida o razón corriente  $RC = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{pasivo corriente}}$			X			X				X
4	Capital neto  CN=Pasivo corriente-Activo corriente			X			X				X
5	<b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS EN EFECTIVO</b>  Liquidez general			X			X				X



## Anexo G. Validación del instrumento de Gestión de cobranza por el primer experto

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		M	A	M	M	A	M	A	M		
1	<b>DIMENSIÓN 1: MANEJO DE LOS RECURSOS</b>  Margen de operación $MO = \frac{\text{Ingresos operativos}}{\text{Ventas netas}}$										
2	Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo $CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total capital de trabajo}}$										
3	Relación cuentas por cobrar/activos totales $CCAF = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total activos totales}}$										
4	<b>DIMENSIÓN 2: RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO</b>  Efectividad de la cobranza $EC = \frac{\text{Total ingresos a cobranzas}}{\text{total cuentas a cobrar}}$										
5	Índice de recuperación $R = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{promedio cuentas por cobrar}}$										
6	<b>DIMENSIÓN 3: FORMAS DE CRÉDITO</b>  Nivel de ventas al crédito $VC = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{total ventas}}$										

## Anexo H. Validación del instrumento de Liquidez por el segundo experto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		D	U	A	D	U	A	D	U	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: EN DEUDAMIENTO FINANCIERO</b>										
1	<p>Capacidad de pago de deuda</p> $R = \frac{\text{Intereses por pagar}}{\text{depósitos mensuales}}$			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: POSICIÓN FINANCIERA</b>										
2	<p>Flujo de efectivo</p> <p>FC= Beneficios Netos + Amortizaciones + Provisiones</p>			X			X			X	
3	<p>Prueba ácida o razón corriente</p> $RC = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{pasivo corriente}}$			X			X			X	
4	<p>Capital neto</p> <p>CN=Pasivo corriente-Activo corriente</p>			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: RECURSOS EN EFECTIVO</b>										
5	Liquidez general										





## Anexo J. Validación del instrumento de liquidez por el tercer experto

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		SI	U	A	NO	SI	U	A	NO	SI	U	A	NO	
<b>DIMENSION 1: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO</b>														
1	Capacidad de pago de deuda  $R = \frac{\text{Intereses por pagar}}{\text{depositos mensuales}}$			X				X				X		
<b>DIMENSION 2: POSICIÓN FINANCIERA</b>														
2	Flujo de efectivo  FC= Beneficios Netos + Amortizaciones + Provisiones			X				X				X		
3	Prueba ácida o razón corriente  $RC = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{pasivo corriente}}$			X				X				X		
4	Capital neto  CN=Pasivo corriente-Activo corriente			X				X				X		
<b>DIMENSION 3: RECURSOS EN EFECTIVO</b>														
5	Liquidez general  $LG = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo total}}$			X				X				X		
6	Disponibilidad inmediata  $DI = \frac{\text{Caja y banco}}{\text{total pasivo corriente}}$			X				X				X		
7	Ratio de liquidez en cuenta corriente  $RL = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$			X				X				X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kelly Nuñez Rojas    DNI: 32887828

Especialidad del validador. Administración de empresas

09 de Julio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo K. Validación del instrumento de Gestión de Cobranza por el tercer experto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MU	U	A	NA	MU	U	A	NA	MU	U	A	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: MANEJO DE LOS RECURSOS</b>														
1	Margen de operación $MO = \frac{\text{Ingresos operativos}}{\text{Ventas netas}}$				x				x				x	
2	Relación cuentas por cobrar/capital de trabajo $CCCT = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total capital de trabajo}}$				x				x				x	
3	Relación cuentas por cobrar/activos totales $CCAF = \frac{\text{Total cuentas por cobrar}}{\text{total activos totales}}$				x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 2: RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO</b>														
4	Efectividad de la cobranza $EC = \frac{\text{Total ingresos x cobranzas}}{\text{total cuentas x cobrar}}$				x				x				x	
5	Índice de recuperación $R = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{promedio cuentas por cobrar}}$				x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 3: FORMAS DE CRÉDITO</b>														
6	Nivel de ventas al crédito $VC = \frac{\text{Total ventas a crédito}}{\text{total ventas}}$				x				x				x	

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [ \* ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kelly Nuñez Rojas    DNI 32887828

Especialidad del validador: Administración de empresas.

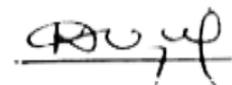
09.de julio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

