



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

“Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023”

**Para optar el Título Profesional de
Contador Publico**

Presentado por

Autora: Tacas Quincho, Maricielo

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9341-061X>

Autora: Pecho Crispín, Leslie Marilyn

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-6996-2087>

Asesor: Sandoval Nizama, Genaro Edwin

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4662-4778>

Línea de investigación general
Sociedad y transformación digital

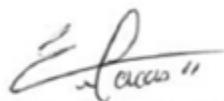
Lima, Perú
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Maricielo Tacas Quincho egresada de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Auditoría / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la Tesis "Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023" Asesorado por el docente: Genaro Sandoval Nizama DNI 09614598 ORCID 0000-0002-7255-0322 tiene un índice de similitud de 14 (catorce) % con código oid: 14912:257753514 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma

Maricielo Tacas Quincho
DNI: 73043171



.....
Firma

Dr. Genaro Sandoval Nizama
DNI: 09614598

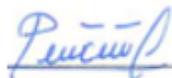
Lima, 30 de agosto del 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Leslie Marilyn Pecho Crispín egresado de la Facultad de Ingeniería de Negocios y Escuela Académica Profesional de Contabilidad y auditoría / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la Tesis "Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023" Asesorado por el docente: Genaro Sandoval Nizama DNI 09614598 ORCID 0000-0002-7255-0322 tiene un índice de similitud de 14 (catorce) % con código oid: 14912:257753514 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma

Leslie Marilyn Pecho Crispín
DNI: 70306678



.....
Firma

Dr. Genaro Sandoval Nizama
DNI: 09614598

Lima, 30 de agosto del 2023

Dedicatoria

Dedicamos el resultado de este trabajo a nuestros padres que en todo el proceso de nuestra carrera universitaria nos impulsaron a seguir en nuestro crecimiento profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por darnos salud y sabiduría para así terminar nuestra carrera, a nuestras familias que fueron nuestro soporte, apoyo y motivación en todo el proceso.

Índice general

	Pág.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.4.1 Teórico.....	7
1.4.2 Metodológica.....	9
1.4.3 Práctica	9
1.5 Limitaciones de la investigación	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Formulación de hipótesis.....	35
2.3.1 Hipótesis general	35
2.3.2 Hipótesis específicas	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	36
3.1 Método de la investigación.....	36
3.2 Enfoque de la investigación.....	36
3.3 Tipo de investigación	37

3.4	Diseño de la investigación	38
3.5	Población, muestra y muestreo	38
3.6	Variables y operacionalización	40
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.7.1	Técnica.....	41
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	41
3.7.3	Validación	41
3.7.4	Confiabilidad.....	42
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9	Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		45
4.1	Resultados	45
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	45
4.1.2	Prueba de hipótesis	61
4.1	Discusión de resultados.....	70
CAPÍTULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....		76
5.1	Conclusiones	76
REFERENCIAS.....		80
Anexos.....		88

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validez de Expertos al Instrumento.....	42
Tabla 2 Coeficiente de Alfa de Cronbach	43
Tabla 3 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022....	55
Tabla 4 Análisis horizontal de los EE. FF años 2021 y 2022.....	57
Tabla 5 Rotación de cuentas por cobrar	58
Tabla 6 Análisis de periodo promedio de cobrar	59
Tabla 7 Análisis de liquidez.....	60

Tabla 8 Estadística de tablas	61
Tabla 9 Pruebas de normalidad	62
Tabla 10 Correlaciones para hipótesis general(paramétrica)	64
Tabla 11 Correlación para hipótesis especifica 1.....	65
Tabla 12 Correlación para hipótesis especifica 2.....	67
Tabla 13 Correlación para hipótesis especifica 3.....	68
Tabla 14 Correlación para hipótesis especifica 4.....	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión de cobranza (Agrupada)	45
Figura 2 Evaluación de riesgos crediticios.	46
Figura 3 Dimensión implementación de Estrategias	47
Figura 4 Dimensión gestión de cartera de clientes	48
Figura 5 Dimensión políticas de Cobranza.....	49
Figura 6 Variable de liquidez (Agrupada)	50
Figura 7 Dimensión capacidad de una empresa	51
Figura 8 Dimensión obligaciones a corto plazo	52
Figura 9 Dimensión supervivencia de una empresa a corto plazo.....	53
Figura 10 Dimensión activos corrientes	54
Figura 11 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022.	56
Figura 12 Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022.	57
Figura 13 Rotación de cuentas por cobrar	58
Figura 14 Análisis de periodo promedio de cobrar	59
Figura 15 Análisis de liquidez.....	60
Figura 16 Rangos de Alfa de Cronbach	61
Figura 17 Rho de Spearman	64

Resumen

La investigación tuvo como propósito general determinar la relación entre las variables: gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023. Asimismo, como parte de la metodología correlacional, deductivo, hipotético y analítico, se desarrolló el enfoque de investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, diseño de la investigación es no-experimental, se empleó el desarrollo de la encuesta y análisis documental en una población de 50 trabajadores de una empresa manufacturera del distrito de Ventanilla, Callao 2023, con una muestra de 44 personas aplicando la encuesta como instrumento basado en la escala de Likert.

De igual manera, se aplicó los coeficientes de estadística de Alpha de Cronbach donde se evidenció un elevado nivel de confiabilidad de 0,981, para las 57 preguntas de la encuesta. De igual manera, se aplicó Rho de Spearman, por tener datos no paramétricos en el contraste de la hipótesis. En el contraste general, se aceptó la hipótesis alterna, rechazando la nula debido a que se apreció el sig.= 0,001 y su coeficiente de correlación fue 0,709. Se concluye que existe correlación de la gestión de cobranza y liquidez en la empresa, donde se evidenció la importancia de aplicar las políticas de crédito y cobranza en el proceso para mantener una solvencia económica o estabilidad financiera.

Palabras clave: Políticas de crédito y cobranza, liquidez, gestión de cartera de clientes y ratios de liquidez.

Abstract

The general purpose of the research was to determine the relationship between the variables: collection management and liquidity in the district of Ventanilla, Callao 2023. Likewise, as part of the correlational, deductive, hypothetical and analytical methodology, as a research approach it is quantitative, the type of research is basic, the research design is non-experimental, the development of the survey and documentary analysis was used in a population of 50 workers from the manufacturing company in the district of Ventanilla, Callao 2023, with a sample of 44 applying the survey as an instrument based on the Likert scale.

In the same way, the Cronbach's Alpha statistical coefficients were applied, where a high level of reliability of 0.981 was evidenced, for the 57 questions of the survey. In the same way, Spearman's Rho was applied, for having non-parametric data in the contrast of his hypothesis. In the general contrast, the alternative hypothesis was accepted, rejecting the null because the $\text{sig.} = 0.001$ was appreciated and its correlation coefficient was 0.709. It is concluded that there is a correlation between collection and liquidity management in the company, where the importance of applying credit and collection policies in the process to maintain economic solvency or financial stability was evidenced.

Keywords: Credit and collection policies, liquidity, customer portfolio management and liquidity ratios.

Introducción

En la presente investigación se tuvo como fin, determinar la relación de las variables gestión de cobranza y liquidez. Teniendo como principales problemáticas: la ausencia de liquidez en la empresa, la dificultad para cancelar las obligaciones con terceros y frecuentes créditos de instituciones financieras. Por ello, se realiza un análisis general que se divide en los siguientes procesos:

Primero definimos el tema de estudio mediante un análisis general, planteándolo de manera internacional, nacional, regional y por último nuestro caso local.

Asimismo, en el siguiente capítulo señalamos el marco teórico, contando con antecedentes internacionales y nacionales con información básica y conceptualización de las variables, dimensiones e indicadores.

En el tercer capítulo, señalamos el método de investigación, tipo y enfoque realizado en el estudio fundamentado teóricamente.

Por consiguiente, en el cuarto capítulo se utilizó el análisis de los resultados cuantitativos que se obtuvieron del sistema SPS y en el quinto capítulo las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Para finalizar se adjunta los anexos que respaldan el estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, la gestión de cobranza implica una totalidad de estrategias prácticas, que permiten mejorar la liquidez y la reducción de morosidad; mediante la optimización de procesos de pago de los clientes, la implementación de reprogramación de cobros y el control de obligaciones por parte de la empresa, los que finalmente ayudarían a llegar al incremento de la rentabilidad generando así, un sistema financiero más estable (Banco Central de Reserva del Perú, 2021). Como muestra la indagación anterior existen distintas estrategias de mejoras para obtener una mejor liquidez y el más destacable es la reducción de morosidad de cobro a clientes, porque mejora de manera directa la estabilidad financiera con liquidez. Del mismo modo, existen estos planeamientos: la revisión minuciosa de ingresos y egresos de fondos, la contratación de empresas externas para el uso de pagos y cobros, que tienen como finalidad lograr liquidez (Fergula, 2021). Asimismo, se coincide que la supervisión interna y apoyo externo capacitado es muy importante para el manejo de ingresos y abonos, donde este cumpla con una buena gestión financiera. Por último, el control de cobranza es la llave para las compañías que ofrecen créditos a sus clientes, ya que de ella depende la recuperación de sus activos y la rentabilidad del negocio. Sin embargo, este proceso puede presentar diversos problemas como desafíos según el contexto geográfico y económico en el que se desenvuelva.

La gestión de cobranza en Europa se ha visto afectada por los cambios sanitarios y económicos ocasionado por la pandemia de COVID-19, que ha originado una extensa morosidad e incertidumbre en el sector financiero. Según un estudio de Intrum una empresa de asesoría financiera en Estocolmo, “el 57% de las empresas europeas reportó un aumento en los plazos de pago y el 36% tuvo que aceptar condiciones de pago más largas para prevenir la ausencia de clientes. Además, el 28% de las empresas afirmaron que la morosidad pone en riesgo su

supervivencia” (Intrum, 2020, p. 3). En Latinoamérica (Brasil), la gestión de cobranza enfrenta el reto de adaptarse a las nuevas tecnologías y a las preferencias de los clientes, que demandan una comunicación más ágil, personalizada y multicanal. Asimismo, según un estudio en Boston, “se requiere una mayor profesionalización y capacitación del personal encargado de la cobranza, así como una definición clara de los procesos y las estrategias a seguir en cada etapa y tipo de cobranza” (Guzman, 2021, p. 1). Igualmente, vemos en las políticas de cobranza que no cumplen con las expectativas, las empresas con frecuencia consideran el uso de préstamos bancarios para obtener liquidez adicional. En el caso del Perú (Lima), plantea que la gestión de cobranza debe considerar la realidad socioeconómica y cultural del país, donde existe una alta informalidad, una baja bancarización y una diversidad de segmentos y perfiles de clientes. Por ello, se necesita contar con la información del día a día para la actualización de datos, un sistema de seguimiento y control eficiente, y una gestión preventiva que incentive el pago oportuno y evite el deterioro de la cartera (García, 2022, p. 2). En el ámbito regional (Callao), se ha producido una disminución del 12% en la recuperación de deudas, lo que ha afectado especialmente a las empresas manufactureras (Pérez, 2021, p. 18). Esta situación preocupante, ya que pone en riesgo la solvencia financiera de las empresas del Callao y limita su capacidad de crecimiento en el mercado. Por último, se puede criticar que los problemas en la administración de cobranza de empresas manufactureras en la región del Callao, se debe a la ausente planificación financiera, la deficiente evaluación del riesgo crediticio y una escasa coordinación entre las áreas comerciales y administrativas. En nuestra opinión, estos problemas evidencian la necesidad de implementar estrategias efectivas como: un conjunto de procedimientos llamados también políticas de cobranza, por consiguiente, la tecnología para perfeccionar la gestión de cobranza en el Callao garantizando la viabilidad de las compañías manufactureras.

La liquidez es un factor determinante para la estabilidad y el crecimiento económico, pero también puede presentar problemas, desafíos según el contexto y el nivel de análisis. La liquidez en Europa se ha visto incrementada por las estrategias actualizadas adoptadas por el Banco Central Europeo (BCE), como respuesta a los problemas que se dieron por la pandemia de COVID-19. El BCE emitió préstamos ilimitados a bancos comerciales y compró bonos de los participantes del mercado, generando un exceso de liquidez de más de 4 billones de euros en el sistema bancario (Cinco Días, 2021). Sin embargo, este exceso de liquidez no se ha traducido en un aumento proporcional del crédito a la economía real, sino que ha permanecido en gran medida en las cuentas que los bancos tienen con el BCE o en la facilidad de depósito (Banco Central Europeo, 2017). Además, “la liquidez ha contribuido a mantener unos tipos de interés muy bajos o negativos, lo que puede generar distorsiones en los mercados financieros y afectar a la rentabilidad de las entidades bancarias” (Eurosistema, 2021, pág. 1). En Latinoamérica, la liquidez se ha visto reducida por la salida de capitales extranjeros y la disminución de valor de las monedas locales frente al dólar estadounidense, después de la crisis sanitaria y económica mundial. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL la región “sufrió una fuga neta de capitales de 41.100 millones de dólares entre enero y mayo de 2020, lo que supone un aumento del 35% respecto al mismo periodo del año anterior” (CEPAL, 2020, p. 1). Esta situación “generó presiones sobre las reservas internacionales y las tasas de cambio, así como dificultades para acceder al financiamiento externo y para cubrir las necesidades fiscales y externas de los países” (CEPAL, 2020, p. 2). De igual manera, en Puerto Rico, (i) la falta de liquidez impacta negativamente en los distintos planes de negocios, lo que se debe al endurecimiento crediticio en Latinoamérica, (ii) impacta negativamente en los mercados de divisas de Argentina, México, San Pablo y Lima; por último, (iii) el dólar desfavorable con

relación a las divisas, por lo tanto, todo ello influye en el proyecto perjudicial de los negocios (CEPAL, 2021). En el caso de Perú, la liquidez tuvo un descenso respecto a los ingresos tributarios y por el aumento del gasto público para afrontar las consecuencias sociales y económicas de la pandemia. Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el déficit fiscal se elevó al 8,9% del PIB en 2020, mientras que la deuda pública bruta alcanzó el 36,5% del PIB (Banco Central de Reserva del Peru, 2021). Para financiar este déficit, el Gobierno peruano recurrió tanto al endeudamiento interno como externo, así como a la emisión monetaria por parte del BCRP. Esta última medida ha implicado un aumento sustancial de la base monetaria y del crédito al sector público por parte del banco central, lo que podría generar riesgos inflacionarios y fiscales a mediano plazo (Banco Central de Reserva del Peru, 2021). Es por ello, por lo que en compañías de regiones del Perú como en Arequipa, la sociedad AGRISER S.A. presentaba deficiencias como: (i) incapacidad para cubrir los pagos a terceros oportunamente; (ii) facturación a clientes que alquilan domicilio por un tiempo determinado, lo cual dificulta la cobranza; (iii) ausencia de políticas de cobranza en la empresa (Quispe, 2022). A nivel regional (Callao), las empresas locales han experimentado una reducción de capital líquido y han tenido dificultades para cubrir sus obligaciones financieras. Estas afirmaciones se respaldan con cifras estadísticas y variaciones porcentuales obtenidas del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), (Pérez *et al.*, 2022). Es preocupante que las empresas manufactureras del Callao presenten graves problemas de liquidez, lo cual compromete su sostenibilidad y desarrollo a largo plazo. Por tal razón, se puede criticar que los problemas de liquidez en el Callao de empresas manufactureras se deben a: la mala gestión financiera, la falta de diversificación productiva y una elevada dependencia del mercado externo. En nuestra opinión, la liquidez es importante en el manejo de

las empresas, ya que es el medio por el cual se sustentan el que se realicen los procesos como: la producción, mano de obra, pago de servicios para que una empresa se mantenga en marcha, por ello es indispensable el control correcto de los ingresos financieros.

A nivel local, en el estudio realizado a la compañía manufacturera localizada en el distrito de Ventanilla se halla la problemática que viene pasando la empresa; para ello, utilizamos la herramienta del árbol de problemas (anexo 2), donde pudimos resaltar las siguientes deficiencias en la administración de cobranza: (a) la inexactitud en el registro de cuentas por cobrar, esto sucede porque se dio un cambio de personal continuo en el área responsable, y no tenían a disposición una base de datos exactos de las cuentas pendientes de cobros o anticipos, (b) la inexistencia de verificación en las cancelaciones de detracciones y retenciones, esta deficiencia se da por la desorganización en la revisión de reportes emitidos por SUNAT y por no solicitar a tiempo a los clientes su depósito de pago. Asimismo, se dio el cambio de sistema de facturación, por lo cual se importó información incompleta de las facturaciones anteriores, (c) la falta de emisión de notas de crédito por anulación de ventas por problemas en el sistema de facturación, de igual manera falta de comunicación o intercambio de informes entre las dependencias de tesorería y contabilidad sobre la facturación emitida por mes. Por ello, las consecuencias que se evidencian en la empresa son las siguientes; la ausencia de liquidez en la empresa y dificultad para afrontar deudas con terceros; en otras palabras, no se pueden cubrir gastos poniendo en posible paralización de actividad y la solicitud de créditos financieros que no es favorable porque se añadiría un gasto de intereses.

El pronóstico positivo, la gestión de cobranza y liquidez son dos aspectos importantes en las empresas manufactureras, por lo tanto, el mal control de las cuentas por cobrar tiene consecuencias negativas para la entidad porque es el proceso encargado de recuperar los pagos

pendientes de los clientes y es necesaria para mantener la fluidez de la empresa. Asimismo, “la gestión de cobranza es importante porque te permite mantener un flujo constante de efectivo” (Nubox, 2022). Un estudio comparativo de indicadores y requerimientos de liquidez concluyó que “los buenos estándares de cobranza permitieron a las empresas recibir pagos correspondientes a una liquidez importante y evitar paradas de producción según actividad económica” (Nubox, 2022). Si no se consideran estos aspectos, las empresas manufactureras pueden enfrentar problemas financieros que afecten su estabilidad financiera.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión evaluación de riesgos y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión implementación de estrategias y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de la cartera de clientes y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión políticas de créditos y cobranza, y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar relación entre la dimensión evaluación de riesgo y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

Definir relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

Identificar la relación entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

Especificar la relación entre la dimensión políticas de crédito y cobranza, y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

En el análisis realizado se plasmó el uso de 5 teorías por variable, que detallamos a continuación:

Respecto a la gestión de cobranza, estas teorías son: (a) la teoría del costo-beneficio, según el enfoque de Gutiérrez (2021) y Francis (1976), nos indican que “los deudores evalúan los beneficios y los costos por pagar” y “la cuantificación de los beneficios que se pueden obtener de cada acción”; (b) la teoría del ciclo de conversión de efectivo, donde Turner (2022) y Johnson (2021) sostienen que, “una gestión eficiente de cobranza puede reducir el ciclo de conversión de efectivo, mejorando así la liquidez”; (c) la teoría del compromiso, de Smith y Jhonson (2022) sugieren que “las personas y las organizaciones tienen una inclinación a mantenerse

comprometidas con sus decisiones pasadas, incluso cuando existen evidencias de que podrían tomar otro camino más favorable”. (d) la teoría del riesgo crediticio, de Gonzales y Rodríguez (2022), se basan en la evaluación de la facultad de pago de los clientes y toman como base también la determinación de límites de crédito. (e) la teoría del costo de oportunidad, de López (2022) y Wieser (1914), nos indica que la administración de cobranza busca maximizar el valor de la compañía minimizando costos.

Por otro lado, las teorías que sustentan el concepto de liquidez son: (a) la teoría del equilibrio general, de Arrow y Debreu (1954) proporciona un modelo matemático riguroso que describe cómo se alcanza un equilibrio económico donde hay una igualdad entre oferta y la venta en los mercados simultáneamente; (b) teoría del mercado eficiente de Fama (1970) y UNLP (2017) afirman lo siguiente : “la liquidez es un factor importante en la evaluación del riesgo financiero, asimismo, los precios de los activos financieros se reflejan plenamente en la información disponible que existe en un mercado competitivo” y por último; (c) teoría de la liquidez y el ciclo económico de Caballero y Alp (2022); sostienen, que “la expansión de la liquidez puede ser clave en la generación y propagación de las fluctuaciones económicas; (d) la teoría de preferencia de liquidez de Keynes (1936) y Fisher (1930), que plantea la preferencia por la liquidez cuando surge la necesidad de disponer de efectivo para cubrir gastos diarios y responder a contingencias imprevistas; (e) la teoría de flujo de efectivo de García (2022) y Smith J. (2021) sostienen que, "el flujo de efectivo es crucial para la salud financiera de una empresa, ya que sin liquidez estaría afectando directamente su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo e invertir en nuevos proyectos y enfrentar situaciones imprevistas".

1.4.2 Metodológica

Se empleó el uso de un enfoque cuantitativo, el cual brindará un diseño no experimental que busca verificar la correlación de la variable dependiente a través de la gestión de cobranza.

De tal modo, se coincidió en la importancia de este proceso para el juicio de decisiones en una sociedad. Según un estudio en Asunción, la gestión de cobranza es una actividad clave para la sustentabilidad financiera de las sociedades, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), que suelen otorgar créditos a sus clientes sin contar con políticas claras y eficientes para el recupero de la deuda.

De igual manera, la solvencia es muy importante para la subsistencia de una compañía en el sector privado y lograr una rentabilidad financiera (Cabello *et al.*, 2020). Cualquier negocio, sin importar cuán sólido sea su balance general o cuántas ganancias pueda reportar, puede quebrar si no paga a tiempo sus deudas temporales.

La liquidez es la sangre vital de una empresa y su preservación es de vital importancia para su permanencia y éxito en el tiempo (Stanley *et al.*, 2017).

De tal modo, la presente investigación servirá como guía teórica y práctica para futuros investigadores a completar sus investigaciones de acuerdo con su alcance.

1.4.3 Práctica

En la aplicación del proyecto se determinó el grado de correlación y la relación entre las variables gestión de cobranza y liquidez, con la finalidad de estudiar, controlar, evaluar los efectos de la problemática en el área relacionada y con ello, y generar una propuesta de valor, con el fin de optimizar resultados a favor de la liquidez empresarial.

Por lo tanto, es importante una adecuada gestión de cobranza y liquidez mediante la justificación práctica en la administración empresarial.

1.5 Limitaciones de la investigación

El estudio se efectuó entre enero a Julio del 2023. Asimismo, se realizó con el personal de una sociedad manufacturera ubicado en el distrito de Ventanilla - Callao. De igual manera la investigación como parte del alcance del estudio, se enfocará en el área administrativa-contable.

La presente investigación tuvo una financiación de s/ 6,350.00, la empresa cubrió el 80 % y el 20% del grupo investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

De acuerdo con Yancee (2017), este estudio tuvo como fin precisar el impacto de la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa. El tipo de investigación fue básico y tuvo un enfoque cuantitativo. Este estudio fue desarrollado en base a un diseño transversal experimental y correlacional. El método realizado fue el método documental y se probaron cuatro hipótesis específicas mediante correlaciones lineales entre variables de estudio opuestas. Como resultado de la investigación se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.956 en términos de sig. 0.00 está directamente relacionado. Por lo tanto, la gestión de la cobranza influye en la liquidez actual de Bisagras Peruanas Sac en comparación con la hipótesis común.

Según Valer (2020), la finalidad del estudio fue comprender la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020, la metodología de investigación fue el método científico de tipo aplicada, nivel de correlacional y diseño descriptivo. El estudio encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,532, lo que señala una correlación positiva entre las dos variables. En resumen, descubrimos que el control estricto de la gestión del cobro de deudas crea liquidez durante un período de tiempo.

Del mismo modo Lozano y Pérez (2022), tuvieron el objetivo general de conocer la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C mediante un estudio basado en un diseño no experimental usando una muestra de 30 colaboradores de dicha empresa, a quienes se les realizó dos entrevistas para analizar el estudio. Posteriormente, se dio una prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0.813, por lo que la fiabilidad de los datos es segura. El estudio encontró un coeficiente de correlación de

Pearson con un valor de $p=0.000$, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación directa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C.

De igual manera, Ramos y Saravia (2023), se propusieron determinar el impacto de la gestión de cobranza sobre la liquidez de la empresa. El estudio fue una investigación tipo básica, que empleó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal correlacional. Se realizó una prueba de normalidad y se determinó la correlación de Pearson, teniendo como resultado un índice alto de confiabilidad de 0.975 y un valor $p=0,000$ afirmando una asociación positiva directa entre las dos variables, es decir, ambas variables trabajan en la misma dirección. En resumen, se concluyó que existe evidencia suficiente del impacto de la gestión de cobranza en la liquidez empresarial.

Antecedentes internacionales

De acuerdo con López (2018), el principal objetivo fue administrar mejor la liquidez de la empresa, aumentar el conocimiento financiero y analizar las políticas de créditos y cobranza que impactarán positivamente en la sociedad, teniendo como objetivo el crecimiento de un Cuadro de Mando Integral para el desarrollo continuo de los procesos empresariales a través de este esquema. El concepto de esta investigación fue un método de análisis de la situación actual de las empresas, centrándose en el análisis cualitativo y cuantitativo de la gestión financiera a partir de los resultados de la encuesta. Para concluir, señaló que Style carece de liquidez, solvencia y rentabilidad (pág. 9).

De igual forma, Chango (2022) pretendía en este caso, describir el índice de cartera en dificultades para los años de pandemia 2020 y 2021 de la misma forma que la liquidez representada en esos años. La relación entre cartera vencida e indicadores de liquidez puede ser revelada por correlación de Pearson seguida de retroceso lineal simple. La metodología utilizada

para este estudio fue de carácter bibliográfico donde los datos se obtuvieron de fuentes secundarias utilizando documentos proporcionados institucionalmente. Se utilizó un balance general para los fines del análisis, ya que la regresión económica es un elemento principal en la limitación de los asociados para efectuarlos con sus obligaciones crediticias (pág. 8)

De igual manera, Catota (2022) se refirió a este estudio con el objetivo principal de diseñar una estrategia de cobro de deudas que contribuyera a la recuperación de la cartera morosa en las casas matrices y distribuidoras de la cartera de la empresa eléctrica Cotopaxi. : el enfoque que se utilizó fue deductivo e inductivo, el diseño de investigación que se aplicó fueron sintético y analítico para identificar los problemas del estudio y métodos lógicos e históricos para determinar el curso de los hechos y su comportamiento, el sondeo se realizó a través de observaciones y encuestas. En resumen, más del 50% de clientes experimentaron dilación en el pago de sus facturas de energía eléctrica durante la pandemia del COVID-19, se puede concluir que 87% de clientes no recibieron recordatorios de pagos pendientes. Esta fue la principal razón para no cancelar sus deudas a tiempo (pág. 8).

2.2 Bases teóricas

Conceptualización de la variable gestión de cobranza. El estudio de investigación plasmo 5 teorías de gestión de cobranza según detallan los siguientes autores:

Teoría del costo-beneficio: El análisis costo-beneficio se ha utilizado en diferentes campos, como la economía, la ingeniería y salud pública. Se dio en los años 1930 y 1940 del siglo XX, cuando se comenzó a utilizar en la planificación económica y en la evaluación de proyectos. Asimismo, en 1990 en España, el documento "Evaluación económica de estudios y proyectos de carreteras, propuestas de rentabilidad" proporciona una guía para apoyar a KBA en infraestructuras de transporte. De igual manera en el 1998 se utilizó en muchos proyectos de

transporte en el Reino Unido, para posteriormente la Evaluación de Nuevo Enfoque (NATA), fue introducida más tarde por el Ministerio de Transporte, Medio Ambiente y Regiones. Proporciona resultados equilibrados de costo-beneficio y una evaluación detallada del impacto ambiental. El costo, representa la inversión monetaria o de recursos necesarios; asimismo, el beneficio corresponde a los resultados positivos o ventajas que se obtienen como resultado de un proyecto o acción en ambos casos. Esta teoría se basa en comparar los costos asociados con una decisión frente a los beneficios esperados, con el fin de detectar si los beneficios justifican los costos incurridos. Por ello, es necesario asignar valores monetarios o cualitativos a los costos y beneficios. Esta teoría puede aplicarse para analizar las utilidades de la instalación de un sistema de facturación, respecto a los costos incurridos de instalación, mensualidad y costos adicionales. Además, implementar un sistema de gestión de cobranza adecuado permite perfeccionar su flujo de efectivo, reducir la morosidad y minimizar las pérdidas por cuentas incobrables (Gutierrez, 2021); (Francis, 1976). Es decir, sirve como una herramienta para medir los beneficios basándose en los costos.

Teoría del ciclo de conversión de efectivo: En los años 1950 y 1960, se centraba en el control de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, enfocándose principalmente en los aspectos operativos. Durante las décadas de 1970 y 1980, con el avance de la tecnología y la adopción de sistemas integrados, se amplió para incluir la mejoría de procesos y la reducción de tiempos. A partir del año 1990 en adelante, se han desarrollado modelos de pronóstico más sofisticados y técnicas de administración de riesgos, aprovechando el análisis de datos y la inteligencia artificial para aumentar la eficiencia y reducir la necesidad de financiamiento externo. El ciclo de conversión de efectivo es un proceso utilizado en la gestión financiera de una compañía para evaluar el período de tiempo que transcurre desde la inversión de efectivo en la

compra de inventario hasta la obtención del efectivo correspondiente por las ventas realizadas. El ciclo consta de tres etapas clave; En primer lugar, está el período de inventario, que abarca desde la adquisición o producción del inventario hasta su venta. Luego, está el período de el proceso de cobranza, que indica el periodo preciso para que los clientes paguen las facturas por los productos o servicios adquiridos. Por último, se encuentra el período de cuentas por pagar, que refleja el plazo otorgado para pagar a los proveedores por las compras realizadas (Johnson *et al.*, 2021) y (Turner, 2022).

La teoría del compromiso: En las décadas de 1970 y 1980, se basaba principalmente en la teoría clásica de juegos y el análisis económico, buscando maximizar los beneficios individuales. A partir de los años 1990, se produjo un cambio hacia un enfoque más colaborativo y de creación de valor, donde se consideran los intereses compartidos y las relaciones a largo plazo. En el término de las décadas, se resalta la importancia de la comunicación efectiva, la confianza mutua y la adaptabilidad para lograr acuerdos sostenibles. Esta teoría sustentó que la gestión de cobranza en las relaciones comerciales y cómo las estrategias de compromiso pueden tener un impacto en las formas de pago de los clientes. Ofrece una visión actualizada de la aplicación de la teoría del compromiso en el contexto de la gestión de cobranza en el sector empresarial. La teoría del compromiso se aplica a la gestión de cobranza en las relaciones comerciales, donde las empresas buscan fomentar el compromiso de los clientes para cumplir con sus deudas temporales. Según esta teoría, las acciones y esfuerzos realizados por las empresas para establecer una relación firme con los clientes y crear un sentido de obligación mutua pueden influir en el comportamiento de pago y reducir los problemas de cobranza (Smith y Jhonson, 2022). Es decir, busca crear un vínculo comercial a fin de asegurar el cumplimiento de la cobranza.

Teoría del riesgo crediticio: Desde los años 1960, se basaba en enfoques tradicionales que se centraban en medidas cuantitativas, como el análisis de estados y ratios financieros. Con el desarrollo de modelos de scoring crediticio y la libre entrada a grandes cantidades de datos, a partir de los años 1990, se ha avanzado hacia enfoques más sofisticados, incluyendo el uso de técnicas estadísticas y modelos predictivos. Además, se ha ampliado para considerar factores macroeconómicos, el comportamiento del mercado y el análisis de riesgos emergentes, como los ciber riesgos y los riesgos medioambientales. La teoría del riesgo crediticio se centra en la revisión y control de los peligros asociados a los créditos brindados a los clientes. Según el autor González (2022), “esta teoría consiste en la evaluación de la suficiencia de pago de los clientes, la delimitación de créditos adecuados y el diseño de normas de cobranza para reducir la probabilidad de incobrabilidad y los posibles impactos financieros negativos”. Asimismo, Rodríguez (2022), plantea: “el objetivo principal es determinar la probabilidad de que un prestatario incumpla con sus obligaciones de pago y las consecuencias financieras que esto podría tener para el prestamista”. Es decir, sirve para medir la suficiencia de cancelación de las compañías con los créditos que mantienen.

Teoría del costo de oportunidad: Desde los años 1940, se centraba en el principio económico de que al elegir una opción se renuncia a la siguiente mejor alternativa. En las últimas décadas, se ha ampliado para considerar no solo los temas económicos, sino también los aspectos sociales y medioambientales. Se han propuesto metodologías más precisas para calcular y comparar los costos de oportunidad en diferentes contextos y sectores. Von Wieser (1914), argumentó que el costo de oportunidad es la elección de la mejor opción que se sacrifica al tomar una decisión, y que este concepto es fundamental para comprender los procesos de asignación de recursos en una economía. Según López (2022), es un concepto económico que se basa en el principio de que, al

tomar una decisión, se incurre en un costo representado por el valor de la mejor alternativa desechada o no elegida. Es decir, una persona tiene la opción de utilizar su tiempo libre para estudiar o para salir con amigos, el costo de oportunidad de elegir salir con amigos es el valor de las oportunidades de aprendizaje y mejora personal que se podrían haber obtenido al estudiar.

Variable 1 - Definición conceptual

Concepto de gestión de cobranza:

La gestión de cobranza es un factor relevante en la administración financiera de las compañías. Se define como “la gestión de cobranza influye en la administración del área de tesorería de las empresas del sector construcción” (Atauje y Espinoza, 2022, pág. 10). Además, “la gestión de cobranza es el proceso para lograr el pago por un producto o servicio o cancelación de una deuda” (Bancolombia, 2021, p. 2). La gestión de cobranza es un elemento muy relevante para la firmeza y el desarrollo de las empresas. Asimismo, “la gestión de cobranza efectiva implica el desarrollo de una relación a largo plazo con el cliente, la identificación temprana de los problemas de pago y la adopción de medidas para evitar la morosidad” (Akgun, 2022, p. 2). En nuestra opinión es indispensable contar con un correcto control de cobranza ya que influye directamente en la liquidez.

Objetivos:

Se puede decir que la administración de cobranza es un grupo de actividades muy relevante, ya que garantiza la correcta y eficiente gestión financiera de la empresa, cuyo principal fin es restablecer las relaciones comerciales con los clientes. Para este propósito generalmente hay espacio para el crecimiento de un plan estratégico para la conversión de cobranza en efectivo. Asimismo, la gestión de los cobros a proveedores y otros es importante para el desarrollo y estabilidad financiera de una compañía (Banco Central de Reserva del Perú, 2021, p. 20). Es

decir, existen estrategias y métodos que ayudan a lograr el objetivo de la estabilidad financiera con ayuda de preparación de estrategias basadas en relaciones comerciales.

Características:

Una de las características más importantes es que "la segmentación de clientes es una estrategia clave en la gestión de cobranza, ya que permite identificar a aquellos clientes con mayor capacidad de pago y establecer acciones diferenciadas para cada segmento, optimizando así los esfuerzos de recuperación de deudas" (Gatica, 2018, p. 45). En nuestra opinión la delimitación de clientes permite tener un alcance y proceso de cobranza efectiva.

Importancia:

La cobranza es muy importante para cualquier empresa, porque si no se hace de manera efectiva, pueden surgir serios problemas, desde la falta de crecimiento hasta la quiebra: cuando se acumulan grandes deudas, se pierde liquidez y la sociedad es incapaz de cumplir adecuadamente con sus obligaciones (Czerny, 2020). En resumen, una gestión de cobranza adecuada puede proporcionar múltiples beneficios notables para las empresas (Banco Central de Reserva del Peru, 2021).

Dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio.

“La evaluación de riesgos laborales es un proceso encaminado para evaluar la magnitud de aquellos riesgos de liquidez que no se pueden evitar en créditos a corto plazo, obteniendo la información necesaria para que la empresa pueda tomar una decisión adecuada con medidas preventivas” (Gestion de la PRL, 2018). Es decir, es una ventana amplia de información de los clientes e información financiera para evitar riesgo de endeudamiento. Asimismo, brinda una probabilidad de perdida debido al incumplimiento de pago en un periodo temporal y así asegurar una mejor evaluación de riesgo crediticio asegurando una ventaja competitiva.

Indicadores

Riesgo de liquidez:

La exposición de liquidez es un componente clave en la limitación de valor de los recursos financieros y puede afectar significativamente la dinámica del mercado Duffie (2010). Es decir, es la suficiencia que tiene la sociedad de afrontar sus deudas con terceros.

Créditos a corto plazo:

La financiación se utilizará para proporcionar liquidez inmediata y hacer frente a las transacciones que están directamente relacionadas con los ingresos. Esto puede suceder dentro de 12 meses como máximo. En general, las compañías que seleccionan esta ruta esperan obtener beneficios financieros que superen el costo del crédito.

Los créditos temporales son ideales para pequeñas empresas. Asimismo, ofrecen beneficios financieros como el factoring (transferencia de facturas en efectivo), el descuento o endoso de facturas (servicio de pago a proveedores) (ESAN, 2020). En nuestra opinión el 80% de empresas pequeñas plantean un periodo de pago con un límite anual para poder solventar su liquidez.

Medidas preventivas:

Para reducir o cubrir el riesgo de crédito es necesario centrarse en dos aspectos: la cobertura y la protección. En este sentido, la mejor estrategia es tomar medidas que hagan más seguras las decisiones crediticias. De esta forma, se maximiza el aprovechamiento de buenas oportunidades de negocio y se reduce la posibilidad de todo tipo de riesgos financieros. En nuestra opinión algunas de estas acciones son: Invertir en capacitación personal, conciliar la cultura de riesgo, facilitar una comunicación directa y eficaz y automatizar el flujo de información y procesos (Muñoz, 2022, p. 3).

Dimensión 2: Implementación de estrategias.

La ejecución de las estrategias se realiza mediante un plan en acción en un tiempo determinado. Puede ser que, esté implementando un renovado programa de publicidad para el crecimiento de las ventas o un software contable de administración y así aumentar la eficiencia, la adaptabilidad y flexibilidad del programa, siendo estas estrategias tan importantes como la ejecución (Asana, 2023). Es decir, mejora significativamente al proceso de cobranza con recursos financieros, tecnológicos o administrativos que ya se tienen para facilitar el desarrollo del proceso planteado con pasos que ya en el proceso de adaptación se asimilaron con claridad.

Indicadores

Software contable:

Los programas o software de contabilidad le permiten reducir y optimizar significativamente el tiempo de trabajo, así como la capacidad de anticiparse a los eventos para fomentar la toma de decisiones oportunas y precisas (Siigo,2020). Es decir, es una herramienta muy útil para pequeñas o grandes empresas ya que permite ejecutar el proceso contable de manera eficiente gestionando y registrando acciones de ingresos y egresos de la empresa según sus procesos productivos.

Adaptabilidad:

Este indicador evalúa la suficiencia de la organización para adaptarse y ajustarse a los cambios y desafíos que surgen durante la implementación de la estrategia. Puede medirse a través de la suficiencia de respuesta rápida, la toma de decisiones ágil y la capacidad de ajustar el plan según sea necesario (It Madrid, 2022). Es decir, es un proceso que se da en un tiempo determinado para ajustar cualquier variación realizada en la empresa para mejorar un área específica a través de un plan de acción.

Flexibilidad:

Es la capacidad de adaptabilidad y la flexibilidad a los cambios en el trabajo, se adecuan a nuevas tareas o procedimientos, se resuelve rápidamente nuevos eventos, manejan una actitud positiva ante los cambios, y están preparados para gestionar diversas tareas y están abiertos a la evaluación y a recibir comentarios (It Madrid, 2022). Es decir, la facultad del personal para desarrollarse frente a los cambios planteados.

Dimensión 3: Gestión de cartera de clientes.

Se refiere al registro de clientes, seguimiento y control de los clientes valiosos de una organización, lo cual te brinda oportunidades de negocio y la fidelización de clientes (zendesk, 2023). Es decir, teniendo información detallada de cada cliente se le puede brindar un servicio personalizado.

Indicadores**Registro de clientes:**

Es una recopilación sistemática de información de clientes existentes y clientes potenciales, es decir. Una base de datos que debe estar disponible y actualizada por todos los panelistas interesados. Con este registro, los equipos de marketing pueden identificar segmentos de clientes y estrategias de marketing relevantes, y los equipos de ventas pueden planificar sus estrategias de ventas (Zendesk, 2023). Es decir, es un instrumento muy factible en el campo de la facturación y las ventas.

Control de clientes:

Actualiza diferentes tipos de carteras de clientes según el tipo de datos que agrega a su base de clientes o se registra para la gestión de clientes (Zendesk, 2023). Es decir, brinda información para su posterior evaluación crediticia.

Fidelización de clientes:

La retención de clientes es mantener la continuidad de compradores de los productos o servicios debido a una experiencia positiva con su negocio. Requiere una comunicación exitosa, generando confianza con una base de clientes a largo plazo (Niubiz, 2022). Es decir, brinda beneficios como nuevas oportunidades de ingresos.

Dimensión 4: Políticas de cobranza.

Esta dimensión es un elemento fundamental para las compañías, ya que aseguran las cuentas del libro mayor y aseguran la liquidez para una empresa después del efectivo. Por ello, es importante que cada empresa tenga sus normas de cobranza establecidas, porque en ella se determinan plazos y formas de cobranza que reduce la morosidad o errores en el proceso (Becerra y Mantilla, 2018). Es decir, son normas establecidas con la finalidad de perfeccionar el desarrollo de cobranza.

Indicadores**Cuentas por cobrar:**

Se definen como los activos que genera más rápido liquidez. Asimismo, son los saldos que se tienen con los clientes cuando les ofreces condiciones de pago o un sistema de crédito. Estos términos son definidos por el vendedor y son una forma de financiamiento que beneficia la relación comercial (Martínez, 2022). Es decir, son cuentas a saldar de ventas o servicios realizados.

Morosidad:

Los impagos que tiene una empresa representan un factor amenazante para la rentabilidad de la empresa, porque es tener un dinero congelado que imposibilita realizar una inversión o cancelar una deuda u obligación. Por eso, el índice de morosidad es un medidor utilizado en el sector

empresarial. Esto mide la cantidad de operaciones que se consideraron expiradas en relación con el volumen de créditos y préstamos proporcionados por las ventas. Es decir, es importante conocer esta información para afrontar situaciones, proyectando y planificando gastos de manera oportuna (Sampaolesi, 2022).

Plazos de pago: Las formas de pago son los términos de transacción acordada entre el vendedor y el comprador. Algunas de las condiciones de pago más comunes incluyen el pago al contado, el pago a crédito, el pago a plazos y el pago anticipado. Estas condiciones pueden incluir también aspectos como el plazo de pago, los intereses, los descuentos por pronto pago y las garantías o avales requeridos (Sumup, 2022). Es decir, son modalidades de pago que se establecen con los clientes.

Variable dependiente: Liquidez

Conceptualización de la variable liquidez:

Teoría del equilibrio financiero: Originalmente, esta teoría se realizó en el contexto de la economía neoclásica, se centra en la idea de que los mercados son competentes y que los agentes económicos toman decisiones sabias. Sin embargo, a lo largo de los años, se han planteado críticas y se han desarrollado nuevas perspectivas que han enriquecido la teoría del equilibrio financiero. Se reconoce que los mercados financieros están interconectados y que los riesgos pueden propagarse a través de ellos de manera no lineal. La teoría del equilibrio financiero moderna, también conocida como teoría monetaria moderna (MMT, por sus siglas en inglés), ha ganado popularidad. Esta teoría sostiene que el equilibrio financiero se puede lograr mediante la creación de dinero por parte del estado y el control de la inflación a través de medidas fiscales. El equilibrio financiero, es una posición en la que una organización es capaz de pagar todos sus pasivos en el plazo acordado, se da a partir de la medición y el análisis de distintos ratios e

indicadores financieros, si el resultado es positivo la gestión es eficaz (Arrow y Debreu, 1954). Es decir; la teoría del equilibrio financiero ha evolucionado para incorporar aspectos como la asimetría de la información, el comportamiento irracional, las finanzas conductuales y los modelos de equilibrio.

Teoría de Mercado eficiente: A lo largo de los años esta teoría ha experimentado cierta evolución, algunos de los periodos principales de su evolución son: entre el año 1960-1970 donde se planteaba una hipótesis negativa ya que no se podían obtener beneficios consistentes utilizando solo información pasada, luego en el año 1980; se agregó un nuevo elemento a la teoría, fundamentando el valor de los recursos también, muestran detalles completos públicos disponible, incluyendo la situación financiera de las entidades, los informes de resultados y otra información, que pueda afectar el valor de los activos. Desde el año 1990 en adelante se afirma que, el valor de los bienes financieros muestra toda la información disponible, tanto pública como privada. En la actualidad existen ineficiencias en el mercado que pueden ser explotadas para obtener beneficios anormales, como anomalías en los precios a largo plazo o ineficiencias en determinadas condiciones del mercado.

La teoría de los mercados eficientes fue propuesta en 1970 por el premio Nobel de economía Eugene Fama. Él cree que, en un mercado con inversores capaces y bien letrados, los valores tendrán un precio correcto y reflejarán toda la información disponible. (Fama, 1970).

El mercado debe cumplir con tres condiciones para ser eficiente, las cuales son: ser homogéneo, contar con muchos compradores y vendedores, inexistencia de barreras de entrada o de salida (Revista Digitak fce - UNLP, 2017), de todo lo referido podemos decir que; ha habido un mayor enfoque en los modelos de comportamiento de los inversores y cómo pueden influir en

los precios de los activos. Es decir, un mercado potencial que genere beneficios monetarios para la empresa.

Teoría de Liquidez y el ciclo económico: En 1870 esta teoría es estudiada por la Escuela Francesa y después de 1948, con los estudios estadísticos y econométricos se tiene un nuevo objetivo: predecir las crisis y las caídas del crecimiento y el empleo. En la actualidad sigue siendo relevante como una herramienta conceptual para comprender los efectos de la oferta monetaria y la disponibilidad de crédito en los ciclos económicos como estuvo pasando durante la reciente pandemia de COVID-19, por ejemplo, muchos sistemas políticos y entidades centrales implementaron normas monetarias y fiscales expansivas para disminuir el impacto negativo de la crisis. Se inyectó liquidez en los mercados a través de medidas como la flexibilización cuantitativa (compra masiva de activos) y la disminución de las tasas de interés. Estas acciones tuvieron como objetivo estimular el gasto, la inversión y la recuperación económica. La teoría de liquidez y el ciclo económico es un marco teórico utilizado en economía para analizar el intercambio entre los distintos elementos económicos y los mercados en una economía en su conjunto. Según Debreu y Arrow (1954), "la teoría del equilibrio general proporciona un modelo matemático riguroso que describe cómo se alcanza un equilibrio económico en el que la oferta y la demanda se igualan en todos los mercados simultáneamente". Esta teoría se basó en el concepto de que los mercados se autorregulan y llegan a una igualdad de valor y las cantidades se ajustan para satisfacer las preferencias y restricciones de los agentes económicos. El equilibrio general permite analizar las interrelaciones entre los distintos sectores y agentes económicos, y se utiliza para comprender los efectos de las alteraciones en las variables económicas, como la oferta, la demanda, los precios y la tecnología, sobre el conjunto

de la economía. Es decir, un mercado ideal para los consumidores ya que se sienten conformes con el precio y el bien que adquieren.

Teoría de la preferencia por liquidez: Esta teoría a comienzos del año 1904, Fisher propuso que la demanda de dinero está determinada por la preferencia por la liquidez y en el año 1936 Keynes desarrolló una teoría más completa de la preferencia por la fluidez. Sostuvo que la preferencia por la liquidez está determinada por la incertidumbre y el riesgo, y que la demanda monetaria es una función de la tasa de interés. La teoría de preferencia por la fluidez se refiere a la tendencia de los individuos y las organizaciones a mantener una reserva de efectivo disponible en lugar de invertirlo en activos menos líquidos. A continuación, se presentan citas de dos autores que respaldan esta teoría: Según Keynes (1936), "la preferencia por la liquidez es una motivación fundamental que impulsa a las personas a retener efectivo como protección contra la incertidumbre futura y como una fuente de seguridad económica". Por otro lado, Fisher (1930) sostiene que, "la preferencia por la liquidez surge de la necesidad de disponer de efectivo para cubrir gastos diarios y responder a contingencias imprevistas, lo que proporciona una sensación de tranquilidad y control financiero. Actualmente, la teoría evidencia la existencia de un vínculo directo entre las tasas de interés y los deseos de liquidez de las personas porque existen costos asociados con la posesión efectiva de dinero o no. Es decir, nace de una necesidad de efectivo para solventar una obligación en un plazo específico.

Teoría de flujo de efectivo: A lo largo del tiempo, esta teoría ha evolucionado para adaptarse a las variaciones en la forma en que se administran financieramente las empresas. La teoría del flujo de efectivo en su enfoque tradicional tiene sus raíces en la contabilidad financiera y se centra en el principio de devengo, que reconoce las entradas y salidas de dinero en el momento en que se originan, deslindando la fecha de cobro o pago. A medida que las empresas se

volvieron más orientadas hacia el futuro, la teoría del flujo de efectivo evolucionó; se comenzó a utilizar modelos financieros y técnicas de valoración para calcular los flujos de efectivo futuros. En la actualidad se dio una evolución de un enfoque retrospectivo hacia uno más prospectivo, incorporando técnicas de valoración, gestión del capital de trabajo y aprovechando los avances tecnológicos para aumentar la precisión y la eficacia en la gestión financiera de las compañías. La teoría del flujo de efectivo se centra en la importancia del flujo de efectivo para determinar la liquidez de una empresa. Asimismo, se presentan citas de dos autores que respaldan esta teoría: Según Smith (2021), "el flujo de efectivo es crucial para la salud financiera de una empresa, ya que afecta directamente su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras, invertir en nuevos proyectos y enfrentar situaciones imprevistas". Por su parte García (2022), afirma que "el flujo de efectivo constante y predecible permite a las empresas tener una posición de liquidez sólida, lo que les brinda flexibilidad financiera para aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a posibles crisis económicas". Es decir, varía de acuerdo con los ingresos obtenidos y el control de egresos para tener una proyección de liquidez en un periodo temporal de un año a más.

Definición conceptual de Liquidez

"La liquidez se refiere a la facilidad y velocidad con la que un activo puede ser convertido en efectivo sin afectar su precio de mercado de manera significativa" (Baker y Víctor, 2018, pág. 12). Asimismo, "La liquidez es una característica clave de los activos financieros que se refiere a la capacidad de convertirlos rápidamente en efectivo sin incurrir en costos significativos" (Campbell *et al.*, 2020). Es decir, es el activo corriente con el que cuenta la sociedad para realizar sus operaciones o actividades comerciales, también invertir en maquinarias y propiedades.

Objetivo:

El fin de la liquidez es asegurar que una empresa o entidad tenga suficientes recursos líquidos (como efectivo y activos fácilmente convertibles en liquidez corriente) para afrontar sus pasivos financieros en menos tiempo y préstamos financieros. Esto implica tener la capacidad de pagar deudas, cubrir gastos operativos y financiar oportunidades de crecimiento (Muñoz,2021). Es decir, busca dar estabilidad financiera, después de los egresos o financiamientos que tienen en un periodo determinado.

Características:

La liquidez se caracteriza por la calidad del acceso de una empresa o individuo al efectivo, un activo que se puede vender en cualquier momento o con relativa rapidez. La velocidad depende de la facilidad de comprar/vender el activo. Además, la liquidez permite un breve compromiso para cumplir con el nivel empresarial, familiar o personal (Chavez, 2023). Es decir, es un factor muy importante dentro de una empresa por su utilidad de financiamiento para mantener una empresa en marcha.

Dimensiones de Liquidez**Dimensión 1: Capacidad de una empresa.**

De esta manera, al comprender los datos, los gerentes de la empresa pueden saber si necesitan optimizar mejor los recursos o hacer algunos cambios. Además, a través de estos datos, también puede comprender cuál es el límite de producción para la propia empresa. Si se interpreta como la capacidad subutilizada de la empresa, puede entenderse como una demanda que no está siendo satisfecha de la mejor manera posible (Revista EI, 2022). Es decir, es un proceso que te permite conocer el estado productivo y logístico de la entidad, siendo su fin de mejorar o mantener la gestión presente.

Indicadores

Gestión:

Este indicador se relaciona con la capacidad de una empresa, implica tomar decisiones estratégicas y operativas para garantizar que la empresa pueda satisfacer la demanda de sus productos o servicios de manera eficiente y rentable; una buena gestión en la capacidad de una empresa contribuye a mejorar la eficiencia operativa, reduciendo costos, manteniendo la satisfacción del cliente y promoviendo el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa (Chiavenato, 1999). Es decir, es el proceso administrativo de los recursos dinerarios y no dinerarios de la empresa.

Recursos:

Navas y Guerras (2021) conciben que, son el conjunto de factores o activos con los que cuenta una sociedad para llevar a cabo su estrategia. Son los activos que la sociedad utiliza para realizar sus operaciones y cumplir con su capacidad productiva. Existen tipos de recursos que están relacionados con la capacidad de una empresa y estos son los más relevante: los recursos financieros que son los que se utilizan para invertir en activos productivos, adquirir materiales y pago de empleados; también, tenemos los recursos humanos que son el talento y la capacidad de los empleados esenciales para la optimizar la demanda. Es decir, son los activos con los que cuenta la empresa para ser controlados por ella misma para su actividad y así obtener beneficios económicos.

Limites productivos

Estos límites definen la cantidad máxima de medios o servicios que una entidad puede realizar en un lapso de tiempo fijado, considerando los recursos disponibles y las limitaciones operativas. esto implica realizar un análisis detallado de los recursos disponibles, implementar mejoras en

los procesos, buscar fuentes alternativas de suministros y estar al tanto de las regulaciones aplicables (Cinco días, 2004). Es decir, miden el confín de la producción de acuerdo con un control del proceso realizado.

Dimensión 2: Obligaciones a corto plazo.

Las cuentas por pagar son partidas a corto plazo tales como préstamos, créditos u otros pasivos financieros que se obtienen a través de financiación ajena y que tienen un vencimiento inmediato, debiendo la empresa destinar fondos para su pago y amortización por adelantado (Economía 3, 2021). Se dice que es corto plazo cuando la obligación es emitida a menos de un año o a la que le queda menos de un año hasta su vencimiento. Es decir, se centra en el desembolso de dinero por las adquisiciones, servicios, préstamos entre otros.

Indicadores:

Cuentas por pagar

Se define como la métrica que permite saber con qué frecuencia una empresa paga sus deudas durante un período contable. Esta métrica ayuda a hallar la solvencia de una compañía para cancelar sus deudas en un tiempo determinado. Esto también puede indicar si hay fallas en el ciclo de conversión de liquidez o efectivo. Incluso si la administración de sus cuentas por pagar no está haciendo lo correcto, puede notarlo (Vanegas, 2022).

La fórmula para calcular la rotación de las obligaciones de deuda es la siguiente:

$$\text{Rotacion de Cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras totales a proveedores}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$$

Asimismo, permite conocer el promedio de días que la empresa tarda en realizar el pago a un proveedor, dividiendo 365 entre la rotación de cuentas por pagar. Es decir, es el periodo de tiempo en que se da el cumplimiento de pago.

Pasivos financieros:

Son obligaciones que una empresa o entidad debe cancelar en un período de tiempo relativamente corto, generalmente dentro de los próximos 12 meses, estos pasivos se clasifican como pasivos corrientes en el balance general y representan las deudas financieras a corto plazo de la entidad (Chávez, 2023). Es decir, son los egresos que se realizan para cumplir con proveedores, y entidades financieras.

Financiación:

En el campo de las finanzas, las dos decisiones más importantes que incluye un gerente o empresario, sin importar la medida de la empresa, son: inversiones y financiamiento; una empresa debe comprar activos tangibles o intangibles para fabricar bienes o prestar servicios (Chagerben *et al.*, 2017). Es decir, es un medio financiero para nuevas inversiones o aumento de capital de la empresa.

Dimensión 3: Supervivencia de la empresa a corto plazo.

El estudio de los determinantes de la permanencia de las sociedades temporalmente es de gran importancia para entender los factores que impactan en su continuidad y éxito en el mercado. Según investigaciones en el campo de la economía y la gestión empresarial, se ha identificado una serie de variables que pueden desempeñar un papel crucial en la supervivencia a corto plazo de una empresa. Estos determinantes pueden incluir aspectos como la liquidez financiera, la eficiencia operativa, la calidad del producto o servicio, la capacidad de adaptación al ambiente cambiante, la suficiencia de innovación, la gestión adecuada del flujo de efectivo y la capacidad de pago de obligaciones financieras (Jiménez, 2021). Es decir, la supervivencia de la empresa depende mucho de capacidad de innovación, estrategias financieras y calidad de servicio con los clientes.

Indicadores

Liquidez financiera:

Esta razón muestra el porcentaje de pasivos corrientes que pueden ser cubiertos por activos (Maejo, 2020). Si el resultado es: Una razón de 1 es mejor que una razón de menos de 1, pero no ideal. Porque los acreedores y los inversores quieren un índice de liquidez alto, digamos 2 o 3. Sin embargo, si es mayor el índice, significa que la compañía puede cancelar sus facturas en un periodo menor a un año. Si el resultado es inferior a 1, la compañía enfrenta un capital de trabajo negativo y puede estar enfrentando una crisis de liquidez. Es decir, calcula el nivel de liquidez después de egresos.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capacidad de innovación:

Es el conjunto agrupado de competencias cognitivas, aptitudinales y experienciales de los trabajadores y de la compañía que facilitan la fabricación y desarrollo de nuevos productos, servicios y/o experiencias con una inducción comercial favorable en el mercado; algunos elementos clave que contribuyen a la capacidad de innovación de una empresa son: una cultura empresarial que fomente la creatividad, el liderazgo comprometido y visionario es esencial para impulsar la innovación en una empresa, una estructura organizativa flexible y ágil puede facilitar la implementación de ideas innovadoras y la toma de decisiones rápidas (Schwarz, 2018). Es decir, la implementación de nuevas estrategias o métodos de trabajo para realizar un proceso administrativo más óptimo y eficiente en un plazo menor al habitual y con mejores resultados. De igual manera, la tecnología interviene de manera positiva en los procesos de producción o servicios generando más oportunidades y diferenciación el mercado competitivo actual.

Capacidad de pago:

También conocida como capacidad de endeudamiento o solvencia financiera, este mide cuánto puede pedir prestado una empresa. Se calcula restando tus gastos totales (GT) a tus ingresos normales (IH). Lo que queda es el pago mensual (CP); es decir, es su habilidad de la sociedad para afrontar deudas financieras en el momento oportuno y así mantener sus operaciones de manera sostenible manteniendo una comunicación abierta con sus proveedores y acreedores para garantizar una adecuada capacidad de pago a largo plazo (Revista Ganamas, 2021). Es decir, es el límite de endeudamiento por consiguiendo el cumplimiento de los pagos en el plazo establecido con los pasivos.

Dimensión 4: Activos corrientes.

Según las NIC 1, Un activo es visto como un recurso controlado, identificado y expresado en dinero por una empresa para el cual se pueden esperar razonablemente beneficios económicos futuros de eventos pasados que han tenido un impacto económico en la empresa. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022); además, los ratios relacionadas con los activos corrientes evalúan la liquidez y la eficiencia en la administración de los bienes a corto plazo son: capital de trabajo, ratio rápido y la prueba acida. Es decir, las ratios nos facilitan evaluar el estado de liquidez y estabilidad financiera.

Indicadores**Capital de trabajo:**

La política de capital de trabajo establece niveles objetivo para cada componente del capital de trabajo y su financiamiento. Las empresas deben basar sus decisiones financieras en políticas que garanticen la liquidez y mejoren los resultados (Córdova, 2016, p. 7)

El capital de trabajo se conoce a los activos corrientes de una empresa, menos los pasivos circulantes de una compañía. Es decir, representa los recursos financieros disponibles para asumir los gastos en menos de un año de la empresa y mantener sus operaciones diarias.

El capital de trabajo es calculado con la siguiente fórmula:

$$CT = \text{Activos corrientes} - \text{Pasivos corrientes}$$

Ratio rápido: Este indicador a diferencia de los indicadores típicos de liquidez en que solo considera algunos activos temporales, como se menciona en la fórmula. Por otro lado, los capitales de explotación como existencias y costos cubiertos por adelantado se omiten por su baja liquidez. La razón rápida se convierte, por tanto, en una prueba real de la habilidad de una compañía de efectuar sus promesas en periodo corto. (Maejo, 2020).

$$RR = \frac{(\text{Efectivo} + \text{Cuentas por cobrar} + \text{Valores Negociables})}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Prueba ácida:

La prueba ácida, también llamada también como ratio ácido o ratio de liquidez ácida, es una medida financiera utilizada para medir la suficiencia de una compañía para afrontar sus pasivos temporales con sus activos más líquidos. Esta medida se calcula dividiendo los activos líquidos (efectivo, equivalentes de efectivo y cuentas por cobrar) entre los pasivos circulantes (Maejo, 2020).

Fórmula general:

$$PA = \frac{(\text{Efectivo} + \text{Equivalentes de efectivo} + \text{Cuentas por cobrar})}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Es decir, el resultado de esta prueba muestra la suficiencia de la sociedad para cancelar sus deudas inmediatas sin tener en cuenta los inventarios u otros activos menos líquidos.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁: Si hay relación notable entre la gestión de cobranza y liquidez de una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023

H₀: No hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

HE1: Existe relación entre la dimensión evaluación de los riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

HE2: Existe relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

HE3: Existe relación entre la dimensión gestión de la cartera de clientes y la liquidez de liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

HE4: Existe relación entre la dimensión políticas de crédito y cobranza en la liquidez de pago en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La presente investigación como parte de los métodos y procedimientos de investigación, se optó por utilizar un método deductivo, hipotético y analítico. El método deductivo se parte de un conocimiento general a niveles inferiores de unidad.

Las generalizaciones son el inicio para sacar conclusiones mentales o lógicas en casos individuales. Consiste en concluir soluciones o particularidades basadas en generalidades, fundamentos, normas establecidas (Revista Escuela de Administración de Negocios, 2017, pág. 11).

Por otro lado, Los métodos hipotéticos se pueden catalogar esencialmente como métodos de construcción del conocimiento, ya que permiten la reestructuración continua del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación (Revista Escuela de Administración de Negocios, 2017, pág. 13).

De igual manera, Los métodos analíticos se refieren a dos procesos pensadores opuestos que ocurren en una unidad: análisis y síntesis. El proceso lógico de analizar nos permite desintegrar mentalmente el todo en sus fragmentos y características, diversas relaciones, propiedades y constituyentes (Revista Escuela de Administración de Negocios, 2017, p. 8-9). Asimismo, la cultura investigativa es un pilar fundamental para la producción de documentos o monografías que permiten formar profesionales contemplando técnicas, métodos en el proceso (Venturo *et al.*, 2020).

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio se optó por plasmar el enfoque cuantitativo. Por otro lado; la investigación es de enfoque Cuantitativo, trata de encontrar relaciones causales con problemas sociales axiomáticos.

Para ello, se deben dar pasos estratégicos para establecer el contexto de la investigación específica que visibilice esta búsqueda, corrobore la información y, en general, relacione con el contenido de la investigación. Asimismo, agrega paradigmas fácticos, estructuras científicas y validaciones. Formar hipótesis o realizar investigaciones para cambiar los hechos. Además, considerado como una conclusión estadística del método científico (Yucra y Bernedo, 2020, págs. 107-120).

Para integrarse en la investigación, se define, como “un proceso indagatorio en la perspectiva de establecer algún conocimiento; este último puede ser verificado, ordenado y sistematizado; y nos referimos a un conocimiento científico” (Bernal, 2016, págs. 90-92). También, se puede centrar en como “la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios representativos”. De igual manera Choque, 2019, págs. 43-58 “aplica las pruebas y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad”.

3.3 Tipo de investigación

Utilizamos un estudio básico porque no resuelve el problema de manera inmediata, pero también sirve como base teórica para otros tipos de investigaciones. Los resúmenes pueden formularse a nivel explorativo, descriptivo o incluso correlativo.

Se confirma que la investigación fundamental o básica es pura si realmente está interesada en algún fin económico y está motivada por la indagación, el placer de conocer nuevos conocimientos, o, porque se basa en el amor de la sabiduría. (Esteban Nieto, 2018, pág. 1)

Por otro lado, la investigación básica está fundamentada en sus teorías de referencia sin exceder sus limitaciones puesto que, su finalidad es buscar nuevos aprendizajes, no entrando necesariamente relacionadas con aspectos prácticos (Muntané, 2010, pág. 2).

3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación se aplicó con un diseño no experimental, “este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio porque son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio” (Arias, 2021, p. 78). Existen dos tipos de diseño no experimental, los cuales son:

Transversales: “Este diseño captura datos solo una vez en un momento determinado”. Puede tener escalas investigativas, descriptivas y correlativas (Nuñez *et al.*, 2023)

Longitudinales: Este tipo de diseño no experimental examina las propiedades de las variables en el proceso de modificación. En este caso, no necesita cambiar las variables, solo observe el desarrollo a lo largo del tiempo. Los estudios longitudinales incluyen 3 o más mediciones a lo largo del tiempo. Debe haber al menos 3 para que pueda comparar los resultados durante el proceso de variación. Se recomienda realizar este tipo de investigación cuando se trata de temas que afectan situaciones sociales, tendencias y comportamientos (Arias, 2021, p. 79).

3.5 Población, muestra y muestreo

El trabajo de estudio consideró un total de 50 trabajadores del turno jornal que pertenecen al área contable y administrativa correspondiente al mes de julio 2023.

Población

Es un conjunto de componentes en una indagación descritos por el indagador según la definición establecida en la investigación. Una población es determinada si se conoce la cantidad de personas que la componen, e infinita si no hay datos precisos sobre el número de componentes de la población. Alternativamente, se llama población infinita cuando la población consta de más sujetos de mil personas (Arias, 2021, p. 113).

Muestra

El trabajo de investigación consideró una muestra de 44 trabajadores del turno jornal que pertenecen al área contable y administrativa correspondiente al mes de mayo 2023.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Una muestra “es un subconjunto que se considera una parte representativa de la población o universo. Los datos recopilados se toman de la muestra y brindan una visión general de la población basada en la situación del problema de la encuesta” (Arias Gonzales, 2021, p. 118).

La muestra se divide en dos partes, la unidad de análisis y la unidad de muestreo.

$$n = \frac{4 \times 50 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2(50 - 1) + 4 \times 0.50 \times 0.50} = 44$$

Unidad de análisis: “la unidad de análisis es aquel objeto de estudio de quien se producen los datos o la información para el análisis del estudio” (Arias, 2021, pág. 118)

Unidad de muestreo: Una unidad de muestreo es el medio utilizado para obtener información. A veces, la unidad de muestreo y la unidad de análisis son la misma, por lo que simplemente se denominan "muestras". Sin embargo, si estos son diferentes, es importante dividir la muestra para comprender mejor lo que se está estudiando (Arias, 2021, p. 118).

Muestreo

El muestreo es una técnica para examinar muestras. Al aplicar esta técnica a una población, un estadístico obtiene un número obtenido por un cálculo u operación estadística que proporciona el número de elementos que representan a la población (Arias, 2021, pág. 114).

3.6 Variables y operacionalización

Según lo señalado en el anexo 3, la variable principal (independiente) es gestión de cobranza mientras que la variable secundaria (dependiente) es liquidez.

Variable 1: Gestión de cobranza

Definición conceptual de gestión de cobranza

La gestión de cobro de deudas está relacionada con la planificación fiscal. Es una herramienta de gestión utilizada por profesionales de impuestos cuyo objetivo principal es investigar formas de ahorrar permanentemente sus pagos de impuestos (Pacompa y otros, 2021, pág. 3).

Definición operacional

Es el proceso mediante el cual los contribuyentes analizan y evalúan riesgos crediticios a través de diferentes alternativas e implementación de estrategias, además de tener una cartera de clientes actualizada facilitando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, minimizando el impacto económico de los impuestos.

Variable 2: Liquidez

Definición conceptual de Liquidez

La liquidez consiste en la libre disposición de recursos suficientes para cancelar a tiempo las deudas financieras de una empresa. La liquidez es una estrategia de gestión para la toma de decisiones (Herrera Freire y Betancourt Gonza, 2016, pág. 153).

Definición operacional

La liquidez es la facultad de una empresa para solventar sus gastos y tener un margen de utilidad que le permita su permanencia en el mercado competitivo a través del cumplimiento de sus obligaciones y empleando sus recursos o activos financieros tanto a corto como a largo plazo.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el presente estudio se realizará la técnica de la encuesta.

Una encuesta es una herramienta de recopilación de información que consiste en una encuesta que incluye una cantidad de interrogantes relacionadas con un tema de investigación. El propósito de la encuesta es recopilar y analizar datos basados en un perfil estadístico de la población. Por esta razón, una encuesta se aplica a un grupo de personas que representa una muestra significativa de una población más grande y que comparte características similares (Ayala, 2023).

3.7.2 Descripción de instrumentos

En el presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario y la guía documental representada por las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Las encuestas sirven como herramientas de aprendizaje y generalmente consisten en una combinación de preguntas cerradas. Esta herramienta se utilizó con fines de investigación de carácter cualitativo y cuantitativo y es muy útil para recopilar información demográfica, opiniones, hechos o actitudes de los encuestados. Una de las mejores características es la estandarización y la consistencia. Es decir, son estandarizados y uniformes. Todos los encuestados ven la misma pregunta (Ortega, 2023).

3.7.3 Validación

En la presente investigación se contempló la afirmación de especialistas en contabilidad que figuran en la tabla 1, para la revisión y validación del cuestionario que tiene por “57” preguntas respecto a las dimensiones.

La validez de un diseño de investigación está relacionada con el nivel de control que tiene el indagador sobre los resultados hallados y la capacidad de generalización. Los diseños de investigación requieren dos tipos de validez: validez interna y validez externa (Ñaupas Paitán y otros, 2018).

Asimismo, la validez de una herramienta de medición tiene la capacidad para representar, describir o pronosticar fielmente la propiedad que le interesa al realizar un análisis interno de un estudio, analizando y cuantificando las variantes.

Tabla 1

Validez de Expertos al Instrumento

Nº	Nombre y Apellido	Grado
1	Oscar Chávez Chávez	Magíster
2	Leónidas Ricardo Zamalloa Vílchez	Magíster
3	Genaro Sandoval Nizama	Magíster

Nota. En esta tabla muestra las personas que han validado el instrumento utilizado para el crecimiento del estudio.

3.7.4 Confiabilidad

En el presente estudio se utilizó la prueba alfa de Cronbach para corroborar la magnitud y su confiabilidad de los datos recopilados en el cuestionario. Para realizar esta actividad, se ingresaron los datos recopilados de la muestra en un archivo, que luego fue procesado mediante la herramienta estadística de SPSS, bajo la premisa del coeficiente de alfa de Cronbach se halló como resultado de 0.981 siendo así una magnitud excelente, como se muestra en la tabla 2. Es decir, los resultados son las verificaciones consistentes a lo largo del tiempo.

Tabla 2*Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Rango	Magnitud
0,00 a 0.20	Inaceptable
0.21 a 0.40	Pobre
0.41 a 0.60	Aceptable
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Excelente

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

La investigación por ser un enfoque cuantitativo, se utilizó cuestionarios y estados financieros para el análisis descriptivo y luego aplicar la estadística inferencial. En la parte descriptiva, se tomará en cuenta los valores como: la suma, la resta, el promedio, rango, mediante la herramienta de SPSS. Para la parte inferencial, se derivará a realizar la contrastación de hipótesis mediante los datos recopilados del cuestionario. Para ello, se consolidará los datos en una plantilla de Excel, que luego se exportará al SPSS, para determinar su confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach. Asimismo, si los datos son confiables, se procederá a ejecutar las pruebas inferenciales para determinar su normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov o Shapiro de acuerdo con la muestra del estudio. Por otro lado, luego de definir si los datos son paramétrico o no paramétricos, se procede con efectuar el contraste del estudio, mediante la prueba de Pearson o Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

El estudio por contar con información confidencial cuenta con el visto bueno de la gerencia general para el crecimiento de la investigación. Asimismo, se realizó el estilo de APA versión 7

para la redacción de la tesis. Además, publicar y compartir los resultados de manera precisa y completa, evitando la manipulación o la tergiversación de los datos para respaldar ciertas conclusiones o intereses y será reiterativo el uso de la herramienta de similitud de Turnitin con un 20%, que se encuentra en el anexo 6.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

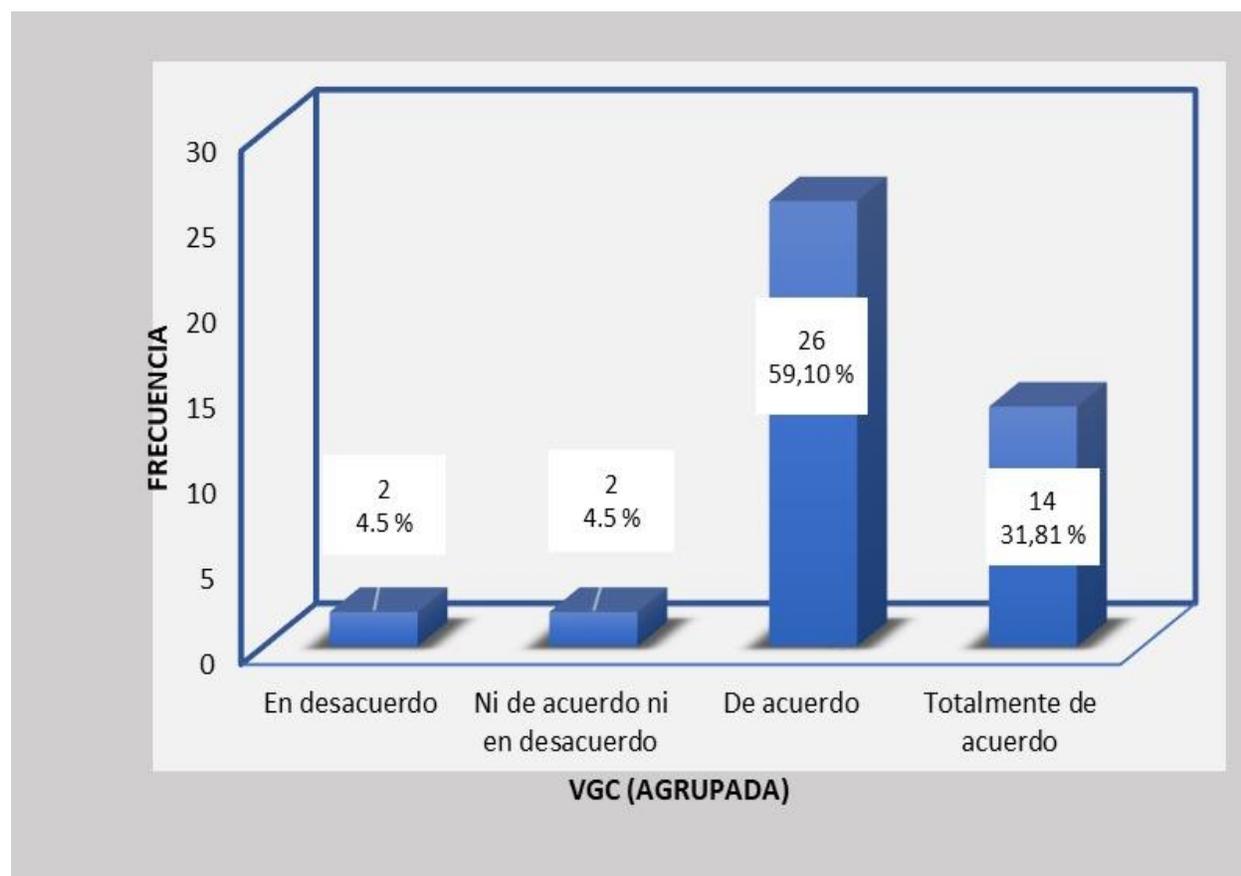
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: gestión de cobranza

En este estudio, se hizo una investigación de la variable gestión de cobranza, los resultados que se hallaron son producto de la encuesta de 44 trabajadores. Asimismo, se estudió los estados financieros de la empresa utilizando un análisis vertical y horizontal, de ello se utilizaron los registros contables del periodo 2022.

Figura 1

Variable gestión de cobranza (Agrupada)



Interpretación:

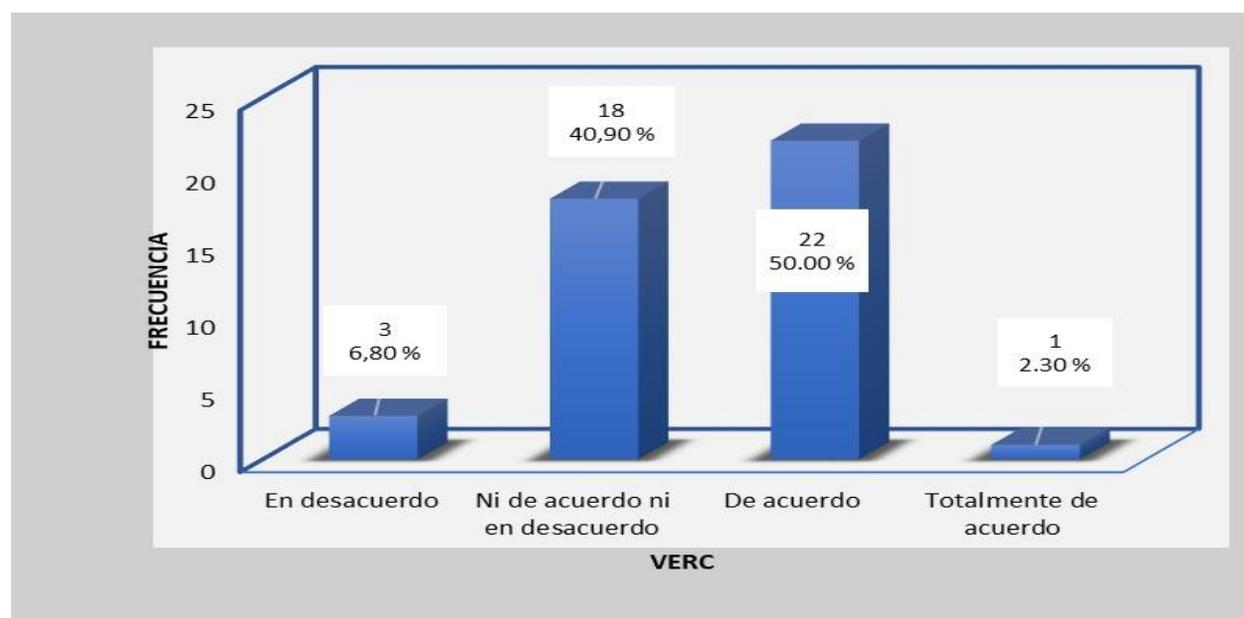
Analizando la figura 1, llegamos a la conclusión que el 59.10% de los 44 encuestados, tienen una valoración “de acuerdo” con la gestión de cobranza. De igual modo, el 31.8% indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay un 4.5% de encuestados “en desacuerdo” y 4.5% en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. En general la mayoría de los trabajadores sostienen una valoración positiva, acerca de la administración de cobranza, en la sociedad manufacturera, por lo tanto, podemos concluir: que esta variable es indispensable e importante para optimizar los ingresos, cumplir con deudas, inversiones propias y estabilidad financiera.

Dimensión 1: evaluación de Riesgos

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados, con relación de la dimensión evaluación de riesgos de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recopilación de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 2

Evaluación de riesgos crediticios.



Interpretación:

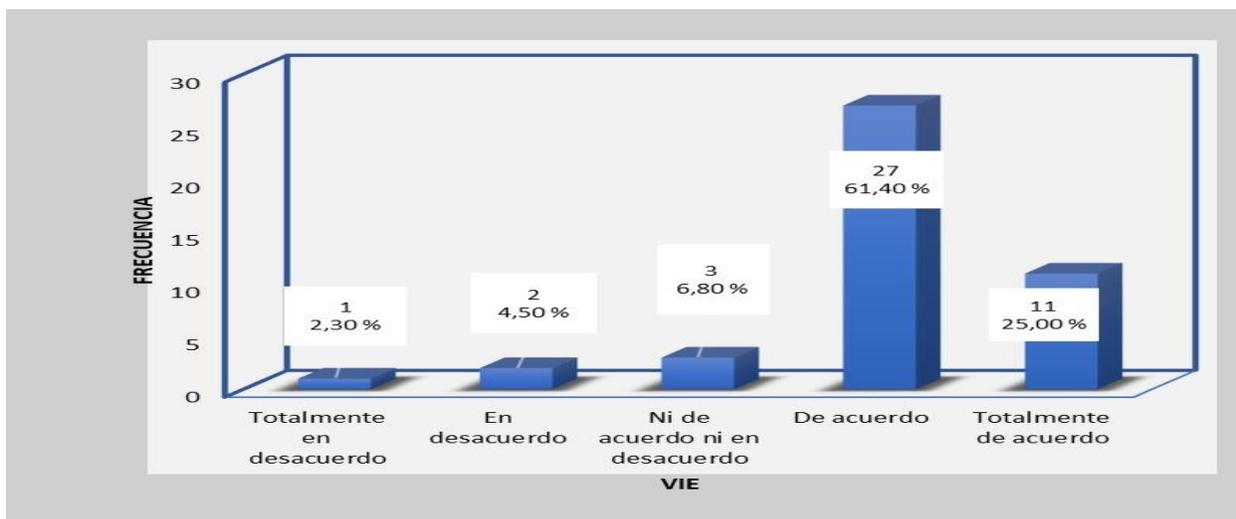
Analizando la figura 2, se puede observar que el 50% de los 44 encuestados, tiene una valoración de “de acuerdo” con la evaluación de riesgos crediticios. De igual manera el 40.9% “ni de acuerdo ni desacuerdo”, el 2.3% de encuestados “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 6.8% “en desacuerdo”. En general más del 50 % de la muestra tienen una valoración positiva acerca de la evaluación de riesgos crediticios en la empresa manufacturera. Por otro lado, hay un porcentaje alto de trabajadores que no conocen el tema ni el manejo de esa dimensión o se abstienen de responder, es por ello por lo que podemos concluir que la evaluación de riesgos no se está manejando de manera correcta y eficiente.

Dimensión 2 implementación de estrategias

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión implementación de estrategias de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 3

Dimensión de implementación de Estrategias



Interpretación:

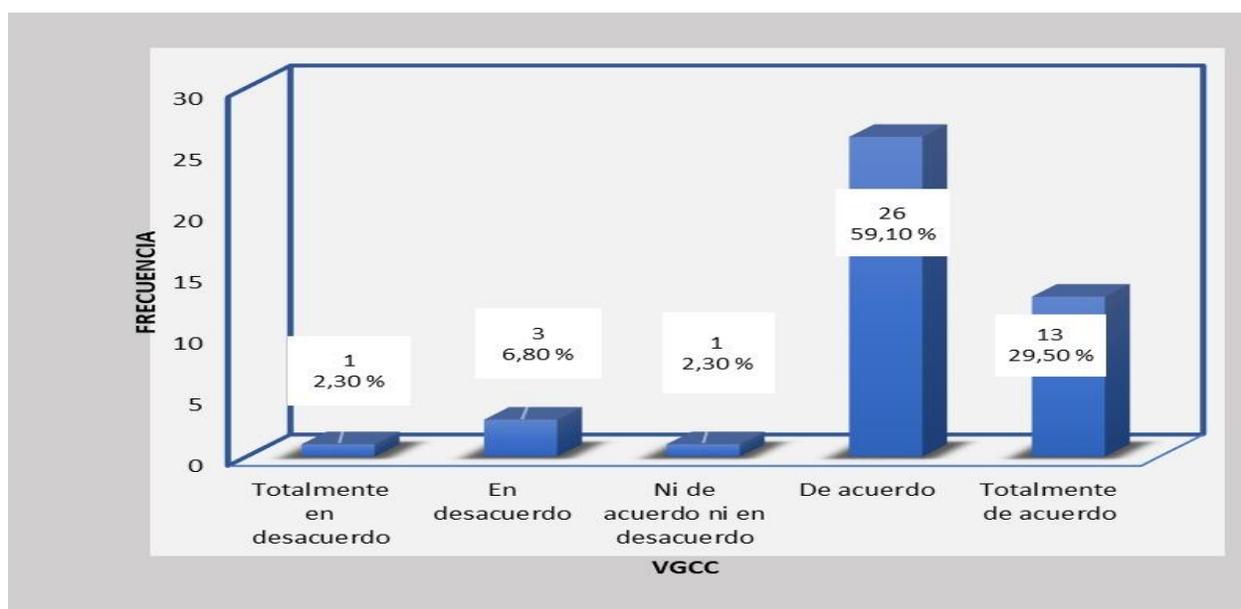
Analizando la figura 3, se puede observar que el 61.4 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con la implementación de estrategias. De igual manera, el 25 % de encuestados “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 6.8% que no está “ni de acuerdo ni desacuerdo”, el 4.5% en desacuerdo y el 2.3% en “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 86.4% coincide que es necesaria la implementación de nuevas estrategias para poder mejorar la gestión de cobranza en la empresa manufacturera y tener mejor control de sus ingresos.

Dimensión 3 gestión de carteras de clientes

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión gestión de carteras de clientes de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 4

Dimensión gestión de cartera de clientes



Interpretación:

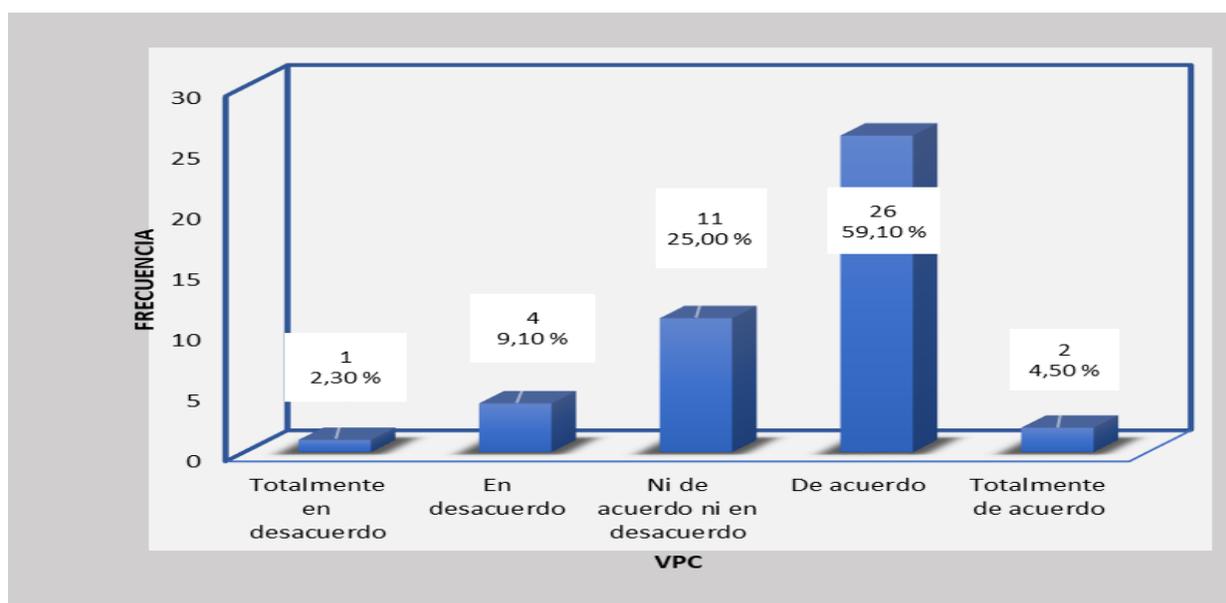
Analizando la figura 4, se puede observar que el 59.1 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con la gestión de cartera de clientes. De igual manera de los encuestados el 29.5 % “totalmente de acuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 2.3% que “ni está de acuerdo ni desacuerdo”, 6.8% “en desacuerdo” y 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 88.6% siendo la mayoría de encuestados coincide que contar con una cartera de clientes actualizada en la empresa manufacturera es muy importante ya que amplía las oportunidades de negocio y genera fidelización de clientes.

Dimensioe 4 políticas de cobranza

Esta investigación nos muestra los resultados de 45 trabajadores encuestados con relación de la dimensión políticas de cobranza de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 5

Dimensión políticas de cobranza



Interpretación:

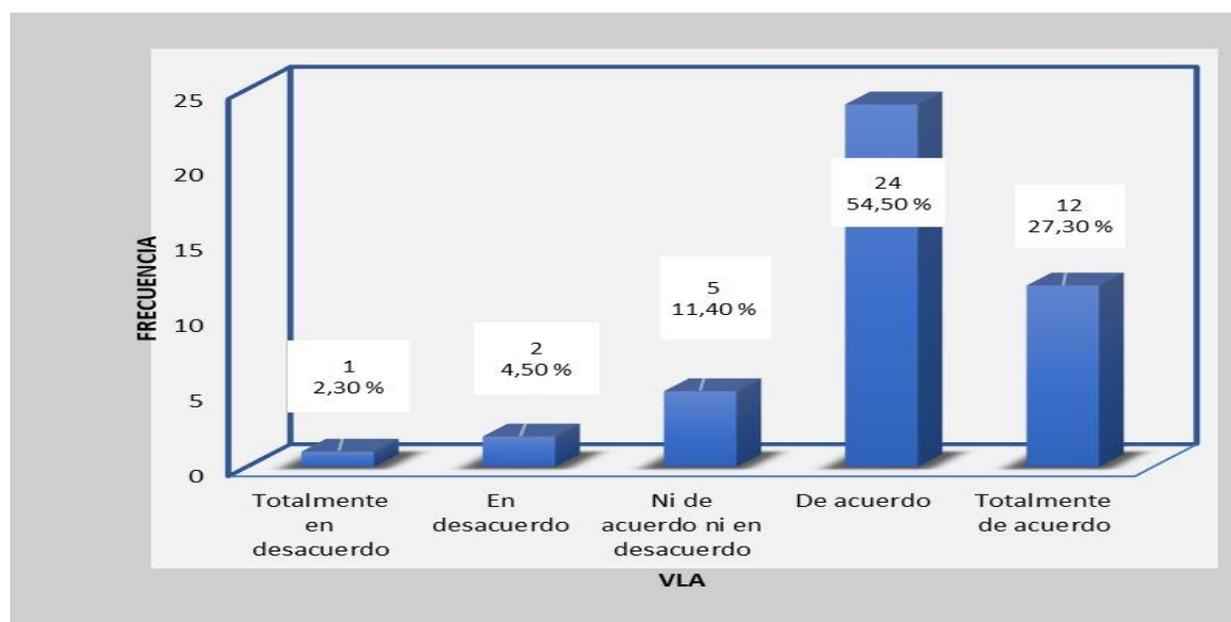
Analizando la figura 5, se puede observar que el 59.1 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con las políticas de cobranza. De igual manera, el 4.5% está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 25.0% de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 9.1% “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 84.1% de los encuestados tienen una valoración positiva sobre la importancia de políticas de cobranza en la variable, porque direcciona el proceso de cobranza a clientes.

Variable 2 Liquidez

En esta investigación, se hizo un estudio de la variable liquidez, los resultados que se obtuvieron son producto de la encuesta de 44 trabajadores. Asimismo, se estudió los estados financieros de la empresa utilizando un análisis vertical y horizontal, de ello se utilizaron los registros contables del periodo 2022.

Figura 6

Variable de liquidez



Interpretación:

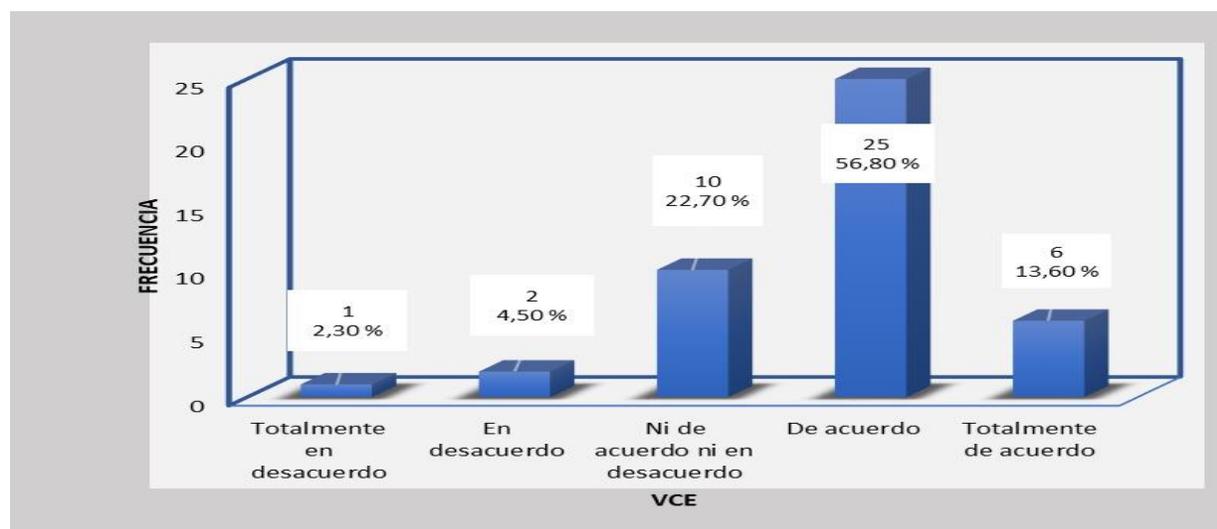
Analizando la figura 6, se puede observar que el 54.5 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con la liquidez. De igual manera, el 27.3 % está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 11.4 % de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 4.5 % “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 81.8% de los encuestados tienen una valoración positiva sobre la liquidez en la empresa manufacturera. Sin embargo, se debe a créditos por instituciones financieras, es por ello hacer hincapié en el manejo de propios recursos para afrontar las obligaciones con terceros.

Dimensión capacidad de una empresa

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión capacidad de una empresa de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 7

Dimensión capacidad de una empresa



Interpretación

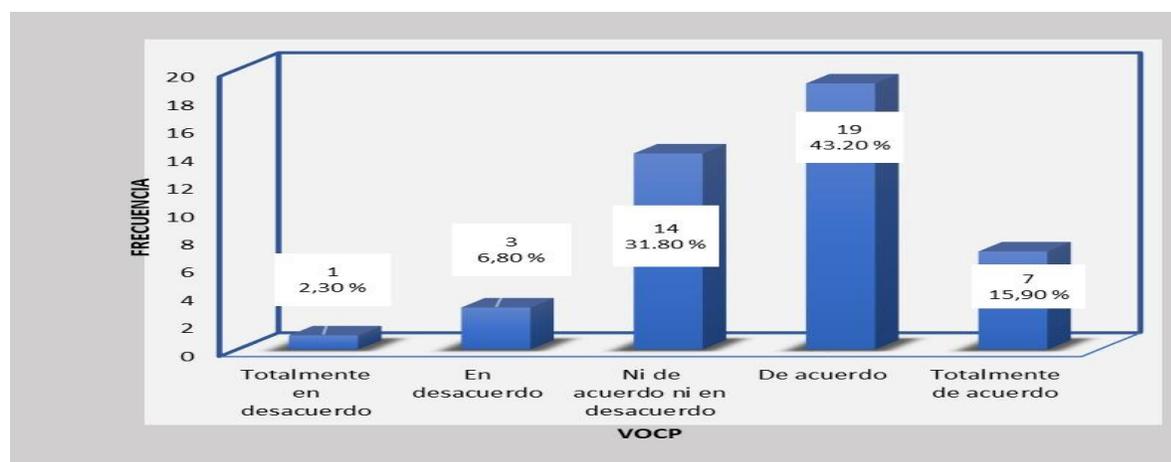
Analizando la figura 7, se puede observar que el 56.8 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con la capacidad de la empresa. De igual manera, el 13.6 % está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 22.7% de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 4.5 % “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 70.4% de los encuestados tienen una valoración positiva sobre la liquidez en la empresa manufacturera. Sin embargo, el 29.6% tiene una valoración negativa entonces podemos concluir que tiene deficiencias menores en la gestión y recursos las que se tiene que mejorar para que no afecte en un corto plazo a la estabilidad de la empresa.

Dimensión obligaciones a corto plazo

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión obligaciones a corto plazo de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 8

Dimensión obligaciones a corto plazo



Interpretación:

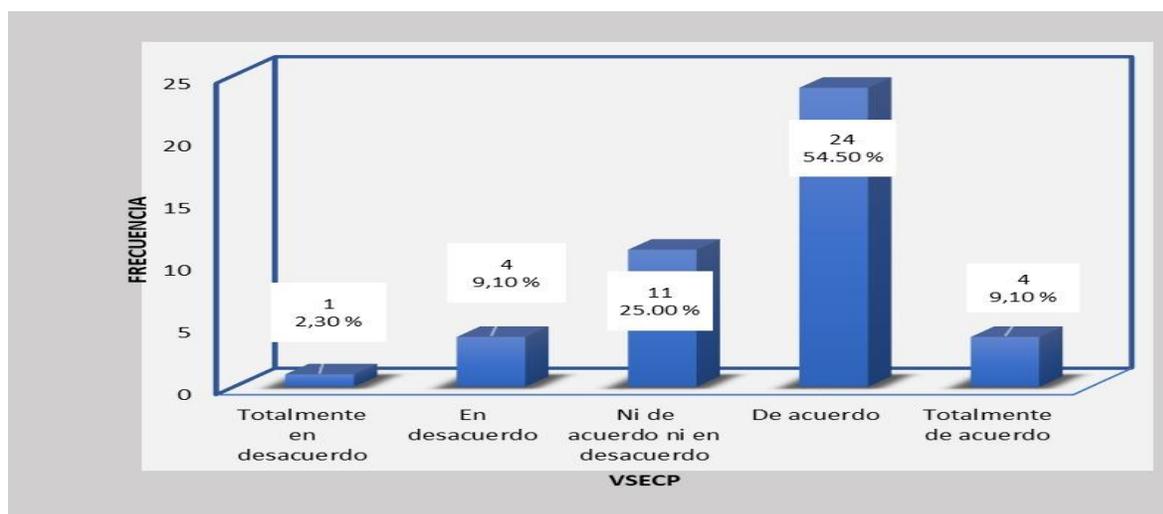
Analizando la figura 8, se puede observar que el 43.2 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con las obligaciones a corto plazo. De igual manera, el 15.9% está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 31.8% de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 6.8 % “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 59.1% de los encuestados tienen una valoración positiva sobre el cumplimiento de obligaciones a corto plazo. Sin embargo, el 40.9% tiene una valoración negativa, esto se debe a la falta de capacidad de afrontar sus pasivos dentro de un plazo establecido, ya que se extiende hasta 3 meses después de la fecha de pago.

Dimensión supervivencia de una empresa a corto plazo

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión supervivencia de una empresa a corto plazo de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 9

Dimensión supervivencia de una empresa a corto plazo



Interpretación:

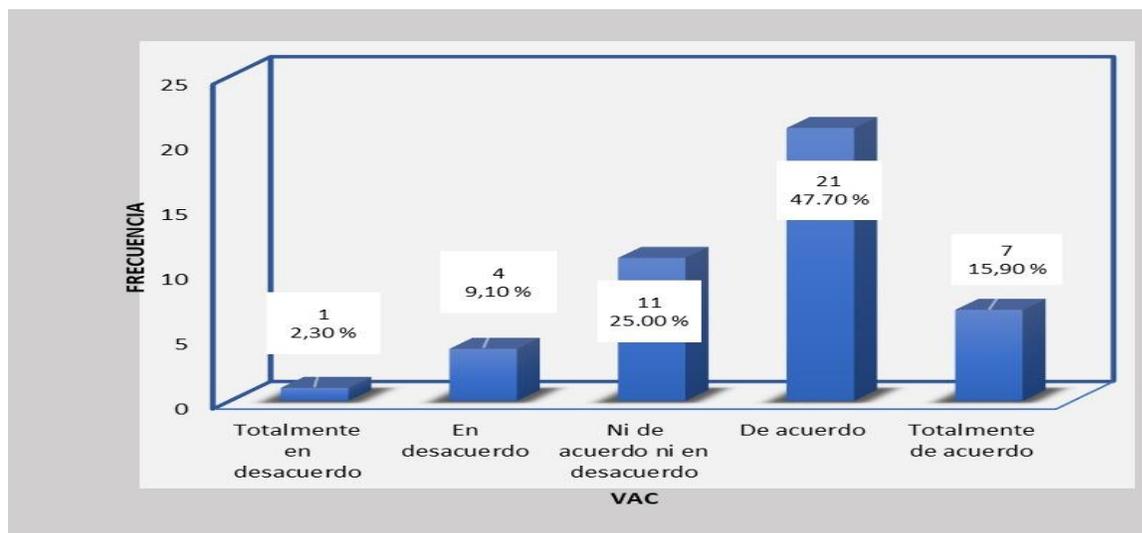
Analizando la figura 9, se puede observar que el 54.5 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con la supervivencia de la empresa a corto plazo. De igual manera, el 9.1% está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 25.0% de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 9.1 % “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 63.6% de los encuestados tienen una valoración positiva superveniencia de la empresa. Es decir, la empresa se mantiene en el mercado con innovaciones y adopta nuevas estrategias para mantenerse vigente, teniendo como objetivo de liderar en el rubro.

Dimensión activos corrientes

Esta investigación nos muestra los resultados de 44 trabajadores encuestados con relación de la dimensión activos corrientes de manera estadística y descriptiva, donde se evidencia la recolección de datos y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 10

Dimensión activos corrientes



Interpretación:

Analizando la figura 10, se puede observar que el 47.7 % de los 44 encuestados, tiene una valoración “de acuerdo” con el activo corriente. De igual manera, el 15.9% está “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 25.0% de los encuestados se abstiene en “ni de acuerdo ni desacuerdo”. Por el contrario, hay una minoría del 9.1 % “en desacuerdo”, y el 2.3% “totalmente desacuerdo”. En conclusión, podemos decir que el 63.6% de los encuestados tienen una valoración positiva sobre los activos con los que cuenta la empresa manufacturera. Cabe resaltar que el 36.4% considera que no hay un manejo adecuado de los activos y los beneficios que produce.

Análisis vertical y horizontal de los EEFF**Tabla 3**

Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Formula	Resultado
2021	Análisis Vertical	<u>Cuentas por cobrar comerciales</u>	<u>1,213,528.00</u>	=
		Total, activos	3,800,406.00	
2022	Análisis Vertical	<u>Cuentas por cobrar comerciales</u>	<u>1,344,400.91</u>	=
		Total, activos	3,242,489.65	

Figura 11

Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022.

**Interpretación:**

Del análisis realizado observamos en la tabla 3 y figura 11 que, en el año 2021 representa el 32 % y en el año 2022 aumentó un 9%, teniendo así 41% de las cuentas por cobrar comerciales. Por ende, esto refleja que la empresa va teniendo una leve mejoría con su cobranza de facturas y otros comprobantes de manera inmediata, por lo cual no podrá cubrir con sus obligaciones a corto plazo a grandes cantidades de deuda.

Además de ello y considerando el nivel de ventas realizadas en el último año se debe reflejar una mayor cantidad de efectivo. Sin embargo, fue todo lo contrario, la empresa creció en ventas, pero tuvo un crecimiento desproporcional, tras los grandes problemas de cobranza en la organización por no contar con la liquidez inmediata, esto debido a tener demasiado desorden y falta de conocimiento en el área de tesorería, que a la misma vez no supo manejar la situación, y no se adoptó a las nuevas circunstancias.

Tabla 4

Análisis horizontal de los EE. FF años 2021 y 2022.

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Formula	%	Variación
2021	Análisis Horizontal	Efectivo y equivalente de efectivo del 2021	384,549.00		
				11.08 %	S/ 42,595.92
2022		Efectivo y equivalente de efectivo del 2022	341953.08		

Figura 12

Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2021 y 2022.

**Interpretación:**

Del análisis realizado observamos en la tabla 4 y figura 12, podemos afirmar que el efectivo disminuyó en 11.08 % a relación del año anterior (42,595.92), a pesar de que las obligaciones corrientes disminuyeron en menor proporción, la liquidez inmediata también bajó considerablemente y se encuentra en una incapacidad de pago por debajo del factor mínimo.

Ratios financieros

Tabla 5

Rotación de cuentas por cobrar

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Formula	Resultado
2021	Rotación de las Cuentas por Cobrar	<u>Ventas</u>	$\frac{6,279,852.00}{1,213,528.00}$	5.17
		Cuentas por cobrar		
2022		<u>Ventas</u>	$\frac{7,758,658.14}{1,344,400.91}$	5.77
		Cuentas por cobrar		

Figura 13

Rotación de cuentas por cobrar



Interpretación:

Del análisis realizado observamos que en la tabla 5 y figura 13, nos muestran los saldos que la organización tiene índices muy bajos de cobranza con sus clientes, esto es posible que sea a corto o largo plazo, es por ello que en el 2021 tiene 5.17 % como indicador de la rotación de cartera y en el 2022 tiene 5.77%, entonces nos indica que la cobranza no está siendo eficiente teniendo un saldo promedio de las cuentas por cobrar de 5.32% lo que indica las veces de cancelación de pendientes durante el ejercicio, por lo tanto, en 69 días se logrará su recuperación de la cartera de

cobranzas, mientras que en el año 2022, su tiempo de recuperación es en 62 días, lo que podemos deducir que puede causar una repercusión positiva mínima en la estabilidad económica de la organización.

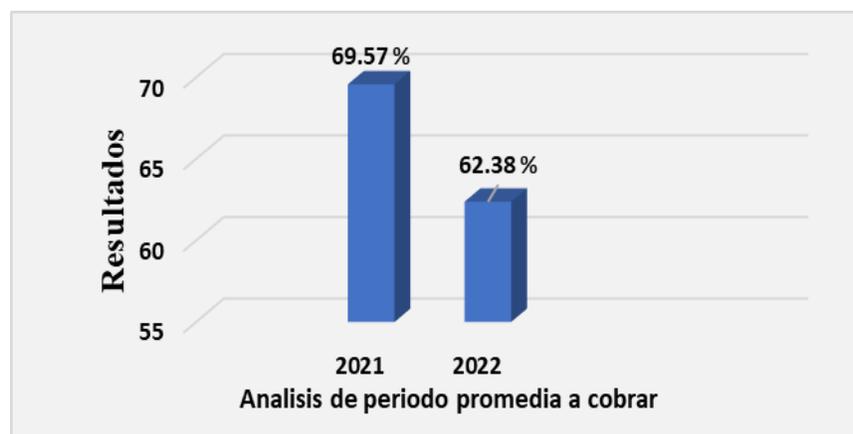
Tabla 6

Análisis de periodo promedio de cobrar

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Formula	Resultado
2021	Periodo Promedio de Cobranza	Cuentas Por Cobrar Comerciales * 360	$1,213,528.00 * 360$	69.57
		Ventas	$= 6,279,852.00$	
2022		Cuentas Por Cobrar Comerciales * 360	$1344400.91 * 360$	62.38
		Ventas	$= 7,758,658.00$	

Figura 14

Análisis de periodo promedio de cobrar



Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la tabla 6 y figura 14, que en el 2021, se tiene 69.57 lo que representa a 69 días, en el año 2022 tiene 62.38 que equivale a 62 días, podemos determinar en la investigación, que no se visualiza que los días que se están dando para cobrar sean razonables, ya que debería ser un periodo a corto plazo, para que así la organización cuente con un fuerte

demanda de su producto y sobre todo tenga la sostenibilidad para seguir creciendo y así el periodo de créditos reducirá considerablemente.

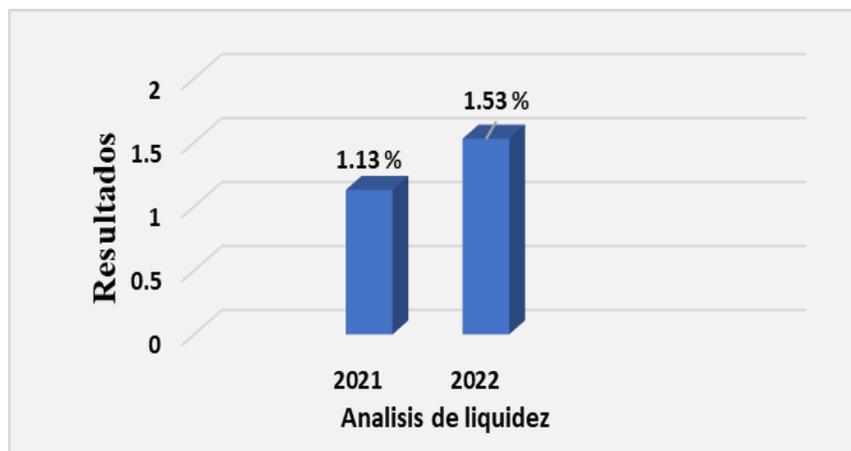
Tabla 7

Análisis de liquidez

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultado
2021	Ratio de liquidez	<u>Activo corriente</u>	= 2,538,568.00	= 1.13
		Pasivo corriente	= 2,233,855.00	
2022		<u>Activo corriente</u>	= 2227130	= 1.53
		Pasivo corriente	= 1451413.28	

Figura 15

Análisis de liquidez



Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la tabla 7 y figura 15, que en el 2021, la organización no puede pagar todas sus responsabilidades en el corto plazo en términos de solvencia, mientras que en el 2022, la empresa está 1.53, en resumen, observando hacia el 2022, la liquidez aumentará, por cada sol de endeudamiento de corto plazo que tenga la sociedad, tiene 1.53 para hacer frente

a sus obligaciones, en conclusión lo más importante es invertir en actividades con liquidez disponible para que la empresa siga siendo bien rentable.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Consistencia: Confiabilidad (Alfa de Cronbach).

En la indagación, se determina la confiabilidad de la herramienta, aplicamos el alfa de Cronbach considerando la tabla de referencia. Esto le permite juzgar la fiabilidad del instrumento.

Figura 16

Rangos de Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Tabla 8

Estadística de tablas

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.981	57

Interpretación:

Se realizó la prueba de fiabilidad a las variables gestión de cobranza y liquidez, aplicando el Alfa de Cronbach. Se demostró que el valor de fiabilidad que obtuvimos fue de 0.981 detallado en la tabla 8, a cuál representa una magnitud de excelente como se muestra en la figura 16. Por lo que nos afirma el instrumento utilizado es confiable.

B. Prueba de Normalidad (Kolmogórov-Smirnov).

En la investigación se aplica el contraste de normalidad, donde podemos verificar si la información obtenida sigue una división normal.

Para ello, exponemos las siguientes hipótesis:

Prueba de contraste variable gestión de cobranza y variable liquidez.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión 1: Evaluación de riesgos crediticios.	.307	44	<.001
Dimensión 3: Gestión de carteras de clientes	.356	44	<.001
Dimensión 2: Implementación de estrategias	.353	44	<.001
Dimensión 4: Políticas de cobranza	.347	44	<.001
Variable 1: Gestión de cobranza	.235	44	<.001
Variable 2: liquidez	.134	44	.046

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 9, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la población corresponde a 44 encuestados, luego se verificó que las variables 1 “gestión de cobranza” y 2 “liquidez”, presentan como valor sig = 0,01 es menor a 0.05 por consiguiente, la información no tienen una distribución normal y son no paramétricos y en la variable liquidez, se tiene la seguridad mediante el contraste de normalidad que los datos del valor de igual manera el

sig. es menor a 0.05 en consecuencia, se confirma que los datos son no paramétricos, por lo que se va a utilizar la prueba a utilizar el Rho de Spearman.

C. Contraste de hipótesis.

Regla de interpretación de hipótesis:

Si p-valor < 0.05 se invalida la H_0 y se admite la H_a

Si p-valor > 0.05 se admite la H_0 y se invalida la H_a

Contraste de hipótesis general

Representación de la hipótesis general en el trabajo de investigación "Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Hipótesis nula (H_0): No hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Si hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel de significancia

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (Margen de error)

Prueba de correlación

No paramétrica - Coeficiente de Rho de Spearman

correlación para hipótesis general

Figura 17*Rho de Spearman*

Rango	Magnitud
0,00 a 0.20	Inaceptable
0.21 a 0.40	Pobre
0.41 a 0.60	Aceptable
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Excelente

Tabla 10*Correlaciones para hipótesis general(paramétrica)*

		Variable 1	Variable 2
Variable 1	Correlación de Pearson	1	.870**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	44	44
Variable 2	Correlación de Pearson	.870**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	44	44

Interpretación:

Como observamos en la tabla 20, se observa el resultado del coeficiente es 0.709, esto indica que existe una correlación muy positiva entre la variable gestión de cobranza y liquidez. En conclusión, podemos determinar que existe relación directamente entre las variables, por lo que se concluye en el resultado de Rho de Spearman que $p = 0,001$ de significancia, por lo que se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que afirma que, si existe una relación

significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera, Ventanilla 2022, es decir, que cuando la gestión de las cuentas por cobrar es deficiente esta impacta directamente en la liquidez de la empresa por lo que no se podrá cumplir con sus obligaciones, pero si se mejora la gestión de cobranza aumentaría la liquidez en la empresa y su capacidad de pago.

Correlación para hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023

Nivel de significancia

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (Margen de error)

Prueba de correlación

No paramétrica - Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 11

Correlación para hipótesis específica 1

		Dimensión 1	Variable 2	
Rhode Spearman	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	1.000	
		sig. (bilateral)	.598**	
	Variable 2	N	.	.008
		Coeficiente de correlación	44	44
		sig. (bilateral)	.395**	1.000
		N	.008	.
		44	44	

Interpretación:

Como observamos en la tabla 21, se observa el resultado del coeficiente es 0.598, esto indica que existe una correlación moderada correlación entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y liquidez. En conclusión, podemos determinar que existe relación directamente entre la dimensión y variable, pero en el resultado de Rho de spearman obtuvimos que el valor $p = 0,008$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que confirma que, si existe una relación significativa entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez de una empresa manufacturera, Ventanilla 2022, es decir, el tener un procedimiento eficaz de evaluación de riesgos en la empresa impacta de manera considera a la liquidez, influyendo en el crecimiento o estabilidad financiera de la compañía, además genera beneficios múltiples respecto a las cobranza y oportuna liquidez para cubrir egresos financieros.

Correlación para hipótesis específica 2:

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel de significancia

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (Margen de error)

Prueba de correlación

No paramétrica - Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 12*Correlación para hipótesis específica 2*

		Dimensión 2	Variable 2:
Rho de Spearman	Dimensión 2	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.698**
		N	44
Variable 2		Coeficiente de correlación	.470**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	44

Interpretación:

Como observamos en la tabla 22, se observa el resultado del coeficiente es 0.698, esto indica que existe una buena correlación entre la dimensión implementación de estrategias y liquidez. En conclusión, podemos determinar que existe relación directamente entre la dimensión y variable, asimismo en el resultado de Rho de spearman obtuvimos que $p = 0,001$ de significancia, por lo que niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que verifica la existencia de una relación significativa entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez de una empresa manufacturera, Ventanilla 2022, es decir, innovar u optar por implementar nuevas estrategias dentro de la gestión de cobranza de la empresa impacta directamente en la liquidez.

Correlación para hipótesis específica 3:

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel de significancia

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (Margen de error)

Prueba de correlación

No paramétrica - Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 13

Correlación para hipótesis específica 3

		Dimensión 3	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	44
	Variable 2	Coeficiente de correlación	.589**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	44
			.589**
			<.001
			44
			44

Interpretación:

Como observamos en la tabla 23, se observa el resultado del coeficiente es 0.589, esto indica que existe una moderada correlación entre la dimensión gestión de cartera de clientes y liquidez. En conclusión, podemos determinar que existe relación directamente entre la dimensión y variable, asimismo en el resultado de Rho de spearman obtuvimos que el valor $p = 0,001$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que confirma que, si existe

una relación significativa entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez de una empresa manufacturera, Ventanilla 2022, es decir, contar con una actualizada y amplia cartera de clientes, beneficia directamente a la liquidez de la empresa, a través de la fidelización de clientes.

Correlación para hipótesis específica 4:

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel de significancia

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (Margen de error)

Prueba de correlación

No paramétrica - Coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 14

Correlación para hipótesis específica 4

			Dimensión 4	Variable 2
Rho de Spearman	Dimensión 4	Coeficiente de correlación	1.000	.736**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	44	44
	Variable 2	Coeficiente de correlación	.736**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	44	44

Interpretación:

Como observamos en la tabla 23, se observa el resultado del coeficiente es 0.736, esto indica que existe una buena correlación entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y liquidez. En conclusión, podemos determinar que existe relación buena directamente entre la dimensión y variable, asimismo en el resultado de spearman obtuvimos que el valor $p = 0,001$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que confirma que, si existe una relación significativa entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y liquidez de una empresa manufacturera, Ventanilla 2022, es decir, tener políticas de crédito y cobranza ideales u optimas impactan directamente en la liquidez, ya que definen el tiempo y el método de cobranza de los clientes.

4.1 Discusión de resultados

En el presente estudio o indagación tuvo objetivo general denominado determinar la relación entre la gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023, donde se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos a una muestra de 44 trabajadores evidenciando que el 59.10 % aproximadamente tienen un valor positivo “de acuerdo”, asimismo, un 31.8% aproximadamente indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 4.5% aproximado indicaron “en desacuerdo”, y el 4.5% aproximadamente indicaron una respuesta neutral “de acuerdo ni desacuerdo”. Respecto a los resultados inferenciales se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach donde se obtuvo una confiabilidad de excelente con un valor de 0.981. Asimismo, se obtuvo resultados no paramétricos que conllevo a utilizar el método de Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis general donde se evidencio un valor $\text{sig} = 0.001$ permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula. Además de tener un coeficiente de correlación 0.709, ratificando una correlación alta entre las variables gestión de

cobranza y liquidez. Es decir, el proceso que se realiza en la cobranza afecta de manera directa a la obtención de liquidez en la empresa. Por lo tanto, el estudio tiene similitud con el Valer (2022) donde la investigación concluyó que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual indica que existe una correlación positiva entre las dos variables. En resumen, se concluyó que tener un control más estricto de la gestión de cobranza genera liquidez en un determinado periodo. Por último, de acuerdo con el aporte de Akgun (2022), la gestión de cobranza efectiva implica el desarrollo de una conexión de forma duradera con el cliente, la identificación temprana de los problemas de pago y la adquisición de medidas para eludir la morosidad.

De acuerdo, al presente estudio como parte del objetivo específico 1 denominado determinar la relación entre la dimensión evaluación de riesgo crediticio y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023, se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos que se aplicó a un total de 44 trabajadores evidenciando que el 50 % aproximadamente tienen un valor positivo “de acuerdo”, asimismo, un 2.3 % aproximadamente indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 6.8 % aproximadamente indicaron “en desacuerdo”, y el 40.9% aproximadamente indicaron una respuesta neutral “de acuerdo ni desacuerdo”. Asimismo, en el contraste de la hipótesis específica 1 se evidencio un valor sig. =0.008 permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula y se obtuvo un coeficiente de correlación 0.598, evidenciando una correlación buena entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez. Es decir, plantear un modelo de evaluación de créditos brinda la confianza del desembolso seguro de cada venta realizada y sin perdidas de efectivo. Por lo tanto, el estudio tiene similitud con el estudio de Yance (2017), donde se utilizó tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo; Por ende, en la investigación se ha obtenido como resultado

del coeficiente de correlación de Pearson un valor igual a 0.956 con un valor de sig. de 0.00, lo que conlleva a confirmar que la evaluación de riesgos crediticios impacta de manera directa a la liquidez. Por último, de acuerdo con el aporte de Gestión (2018), la evaluación de riesgos laborales es un proceso encaminado para evaluar la magnitud de aquellos riesgos de liquidez que no se pueden evitar en créditos a corto plazo.

De igual manera, como parte del objetivo específico 2 denominado determinar la relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023, se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos donde se aplicó a un total de 44 trabajadores evidenciándose que el 61.4 % aproximadamente tienen un valor positivo “de acuerdo”, asimismo, un 25 % aproximadamente indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 4.5 % aproximado indicaron “en desacuerdo”, y el 6.8 % aproximadamente indicaron una respuesta neutral “de acuerdo ni desacuerdo”. Respecto al contraste de la hipótesis específica 2 se evidencio un valor sig. = 0.001, permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula y se obtuvo un coeficiente de correlación 0.698, evidenciando una correlación buena entre la dimensión implementación de estrategias y liquidez. Es decir, plantear nuevas estrategias dentro del proceso de cobranza facilita y mejora la obtención de liquidez. Por lo tanto, el estudio tiene similitud con el estudio de Ramos Pacherez y Saravia Mendoza (2023), donde se utilizó una investigación es básica, con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental-transversal correlacional. Se aplico la prueba de normalidad determino la correlación de Pearson donde se obtuvo un índice de 0.975, que es considerado como una asociación muy fuerte y de tipo directa y positiva, es decir, ambas variables se comportan en el mismo sentido. Esta correlación es ratificada por el sig. (p-valor) de 0.000. En resumen, se concluyó que se obtuvo evidencia suficiente para confirmar que la implementación de estrategias tiene un efecto significativo en la

fluidez de una compañía. Por último, de acuerdo con el aporte de Asana (2023), la implementación de la estrategia es el proceso de convertir un plan estratégico en acción. Ya sea que esté implementando un nuevo plan de marketing para aumentar las ventas o un nuevo software de gestión laboral para mejorar la eficiencia, su plan es tan importante como la ejecución para su adaptabilidad y flexibilidad.

Del mismo modo, como parte del objetivo específico 3 denominado determinar la relación entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023, se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos donde se aplicó a un total de 44 trabajadores evidenciándose que el 59.1 % aproximadamente tienen un valor positivo “de acuerdo”, asimismo, un 29.5 % aproximadamente indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 2.3 % aproximado indicaron “en desacuerdo”, y el 2.3 % aproximadamente indicaron una respuesta neutral “de acuerdo ni desacuerdo. Asimismo, en el contraste de la hipótesis específica se evidencio un valor sig. =0.001 permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula. Pero se obtuvo un coeficiente de correlación 0.589, evidenciando una correlación buena entre la dimensión gestión de cartera de clientes y liquidez. Es decir, el manejo la administración de cartera de clientes es una base de datos que nos permite conocer y proyectar los ingresos mensuales. Por lo tanto, el estudio tiene similitud con el estudio de Lozano y Pérez (2022), donde se utilizó un tipo de investigación básica de diseño no experimental en una muestra de 30 trabajadores, se dio una prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0.813, por lo que la fiabilidad de los datos es segura. Los resultados estadísticos arrojaron una la significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En resumen, tener una cartera de clientes actualizada influye

directamente en la liquidez. Por último, de acuerdo con el aporte de Zendesk (2023), el término gestión de cartera se refiere al registro de clientes, seguimiento y control interno de estos elementos valiosos de una organización, lo cual te brinda oportunidades de negocio y la fidelización de clientes.

Por último, como parte del objetivo específico 4 denominado determinar la relación entre la dimensión políticas de cobranza y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023, se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos donde se aplicó a un total de 44 trabajadores evidenciándose que el 59.1 % aproximadamente tienen un valor positivo “de acuerdo”, asimismo, un 4.5 % aproximadamente indicaron “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, hay una minoría del 2.3 % aproximado indicaron “en desacuerdo”, y el 25.0 % aproximadamente indicaron una respuesta neutral “de acuerdo ni desacuerdo”. Asimismo, en el contraste de la hipótesis específica se evidenció un valor sig. =0.001 permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando la nula. Pero se obtuvo un coeficiente de correlación 0.736, evidenciando una correlación muy buena entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y liquidez. Es decir, la forma o condiciones de cobro influyen en la obtención directa de la liquidez. Por lo tanto, el estudio tiene similitud con el estudio de Ramos y Saravia (2023), donde se utilizó un tipo de tipo de investigación básica, con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental- transversal correlacional. Se aplicó la prueba de normalidad determinó la correlación de Pearson obteniendo un índice de 0.925, que es considerado como una asociación muy fuerte y de tipo directa positiva, es decir, ambas variables se comportan en el mismo sentido. Esta correlación es ratificada por el sig. (p-valor) de 0.000. Entonces se puede afirmar que la dimensión política de créditos y cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa manufacturera. Por último, de acuerdo con el aporte de Becerra y Mantilla (2018), es

importante que cada empresa tenga sus normas de cobranza establecidas, que incluyan los plazos y formas recaudadoras con el fin de obtener el pago de los créditos otorgados a los clientes y de esta manera, reducir la morosidad y los errores en el proceso, como la duplicidad de operaciones, plazos no razonables de cobro, anulación de facturas por datos erróneos que puedan ser cobrados y la falta de verificación de desembolsos en la cuenta de detracciones.

CAPÍTULO V: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1 Conclusiones

Primero: Se cumplió con determinar la relación entre la gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023. Los resultados evidenciaron la aceptación de hipótesis alterna donde de evidencio que mediante la prueba Rho de Spearman, el valor sig. = 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.709, demostrando que existe una alta correlación entre la gestión de cobranza y la liquidez. Es decir, se identificó en la empresa manufacturera, la importancia de aplicar correctamente la administración de la cobranza para contar con una buena liquidez y poder responder de manera correcta a las obligaciones financieras, manteniendo un margen de ganancia ideal sobre los ingresos.

Segundo: Se cumplió con determinar la relación entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023. Los resultados evidenciaron la aceptación de hipótesis alterna donde de evidencio que mediante la prueba Rho de Spearman, el valor sig. = 0.008 y un coeficiente de correlación de 0.598, demostrando que existe una buena correlación entre la evaluación de riesgos crediticios y la liquidez. Es decir, se identificó en la empresa manufacturera, la evaluación crediticia a los clientes nuevos para conceder un crédito impacta de manera directa a la liquidez porque se concreta o asegura el ingreso monetario, a fin de evitar problemas de morosidad o endeudamiento.

Tercero: Se cumplió con determinar la relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023. Los resultados evidenciaron la aceptación de hipótesis alterna donde de evidencio que

mediante la prueba Rho de Spearman, el valor sig. = 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.698, demostrando que existe una buena correlación entre la implementación de estrategias y la liquidez. Es decir, se identificó en la empresa manufacturera, que actualmente no manejan una pésima estrategia, pero si un deficiente control del cumplimiento del plan de acción, por ello es necesario el control interno de los procesos bajo nuevas estrategias de gestión.

Cuarta: Se cumplió con determinar la relación entre la dimensión gestión de cartera de clientes y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023. Los resultados evidenciaron la aceptación de hipótesis alterna donde de evidencio a través de la prueba Rho de Spearman, el valor sig. = 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.589, demostrando que existe una moderada correlación entre la implementación de estrategias y la liquidez. Es decir, se identificó en la empresa manufacturera, se identificó que no manejan una cartera de clientes actualizada de los clientes, actualmente el impacto que genera en los ingresos es moderado, pero es necesario contar con el registro de clientes y los métodos de fidelización para mantener los ingresos mensuales y mantenerse en el mercado y sobre la competencia en el rubro.

Quinta: Se cumplió con determinar la relación entre la dimensión políticas de crédito y cobranza y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023. Los resultados evidenciaron la aceptación de hipótesis alterna donde de evidencio que a través de la prueba Rho de Spearman, el valor sig. = 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.736, demostrando que existe una alta correlación entre las políticas de crédito y cobranza y la liquidez. Es decir, se identificó en la empresa manufacturera, manejar un plan de políticas de crédito y cobranza influye de forma significativa a la liquidez

porque es la forma y el periodo de cobranza. Básicamente depende considerablemente de las normas establecidas para el ingreso del dinero a las cuentas y la capacidad de solvencia de la compañía.

5.2 Recomendaciones:

Primero: Se recomienda al gerente general de la compañía manufacturera la implementación de un software de una empresa conocida en el mercado, que busca facilitar el proceso logístico de las operaciones en la empresa, mediante reportes de las cuentas por cobrar, control de los ingresos e incluso un flujo proyectado.

Segunda: Se recomienda al gerente general de la compañía manufacturera que establezca un método de evaluación crediticia, realizando un historial de créditos de cada cliente. En ese registro se llenarán datos como el periodo de pago de cada venta, satisfacción del servicio, medida de los ingresos generados. De manera que se proyectar con ingresos fijos las obligaciones mensuales y evitar pérdidas de ventas por la morosidad de los clientes.

Tercero: Se recomienda al gerente general de la sociedad manufacturera que implemente más personal calificado en las áreas administrativas a través de un método de selección exhaustivo, donde se evalúa conocimientos del área, verificación de referencias, pruebas orales y escritas a fin de que se realicen los procesos de gestión de una manera correcta. Y, asimismo, reuniones de directorio para informar los avances, problemas, mejoras de las áreas en conjunto con el objetivo de cumplir la misión de la empresa.

Cuarta: Se recomienda al gerente general de la sociedad manufacturera que se lleve un control de clientes actualizados, rellenando todos los días información actual de deudas, servicios brindados, ventas proyectadas, rubro de la empresa, periodo en el mercado a

fin de brindar más que solo descuentos y ofrecer asesorías personalizadas con el objetivo de fidelizar clientes y generar mayores ingresos.

Quinto: Se recomienda al gerente general de la empresa manufacturera que se solidifique políticas de cobranza formulando normas claras que vayan de acuerdo con la necesidad de liquidez de la empresa mediante proyecciones en una reunión de directorio a fin de evitar problemas de solvencia en la empresa y evitar financiamientos de terceros.

1. REFERENCIAS

2. Akgun, E. (2022). Journal of Business Research. *ScienceDirect*.
<https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296321009164?via%3Dihub>
3. Alza, C., Curahua, C., y Portugal, R. (2022). *Las Cuentas por cobrar y la Liquidez de las empresas Manufactureras de Metales y Aluminio*. Facultad de Contabilidad.
4. Arias, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Covinos Gallardo, Mitsuo.
<https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/Diseoymetodologadelainvestigacion.pdf>
5. Arrow, K., y Debreu, G. (1954). Existence of an Equilibrium for a Competitive Economy. *Econométrica*.
6. Asana. (2023). ¿Qué es la implementación de la estrategia? *Asana*.
<https://doi.org/https://asana.com/es/resources/strategy-implementation>
7. Atauje, M., y Espinoza, J. (2022). *La Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Administración de Tesorería en las empresas del Sector Construcción en Lima Metropolitano, 2019-2021*. Facultad de Negocios.
8. Ayala, M. (9 de enero de 2023). *Encuesta*. Liferder: <https://www.liferder.com/encuesta/>.
9. Baker, H., & Víctor, R. (2018). *Investor Behavior: The Psychology of Financial Planning and Investing*.
10. Banco Central de Reserva del Peru. (2021).
11. Banco Central Europeo. (2017). ¿Qué es el exceso de liquidez y por qué es importante? *¿Qué es el exceso de liquidez y por qué es importante?*, 1-1.
https://doi.org/https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me-more/html/excess_liquidity.es.html
12. Bancolombia. (2021). ¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas? *Bancolombia, 1*.
<https://doi.org/https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva>
13. Becerra, C., & Mantilla, S. (2018). *La importancia de las políticas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas*. Facultad de negocios.

14. Bernal, C. (2016). *Metodología de investigación*. Pearson educación.
15. Caballero, R. J., & ALP, S. (2022). *Política Monetaria con Mercados Opinados*. DOI: 10.1257/aer.20210271.
16. Cabello, C., Alegre, B., & Chun, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera. *Revista Científica de la UCSA, 1*, 1-23. <https://doi.org/http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>
17. Campbell, J., Giglio, S., & Pathak, P. (2020). Liquidity Risk and Expected Stock Returns. *Liquidity Risk and Expected Stock Returns*, 1-1.
18. Castellero, O. (2017). Psicología y mente. *Teoría de la Influencia Social: sus aportes psicológicos*, págs. 1-3. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-influencia-social>
19. Catota, E. (2022). *Estrategias de cobranzas para la recuperación de la cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la empresa Eléctrica Cotopaxi S.A.C.* Contabilidad y Auditoría.
20. CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe Proyecciones en Crecimiento 2021,2020*.
21. CEPAL. (2021). *América Latina y el Caribe Proyecciones de Crecimiento 2021*. CEPAL.
22. Chagerben, L., Yagual, A., & Hidalgo, J. (MARZO de 2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *La importancia del financiamiento en el sector microempresario*, págs. 791-792. [https://doi.org/Vol. 3, núm. 2](https://doi.org/Vol.3, núm.2)
23. Chango, K. d. (2022). *Cartera vencida y liquidez en la COAC Kullki Wasi en tiempo de covid-19*. chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36166/1/T5549i.pdf.
24. Chavez, J. (2023). Liquidez: Qué es, características y ejemplos. *CEUPE Magazine*. <https://doi.org/https://www.ceupe.com/blog/liquidez.html>
25. Choque, R. (2019). *epistemología e identidad científica*. Dictamen libre. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.24.5464>
26. Cinco Días. (2021). Ahorro acumulado y liquidez. *¿Por qué el PBI mejora pese a la subida de tipos?*, 1, 1-1. <https://doi.org/https://cincodias.elpais.com/noticias/ahorro/>

27. Contraloría General de la Republica. (2022). Sistema de Control Interno. 1.
https://doi.org/https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
28. Cordova. (2016).
29. Czerny, A. (2020). Gestión de cobranza. *Nubox*.
<https://doi.org/https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza#h2>
30. ESAN. (2020). Financiamiento corto y de largo plazo: ¿cuál elegir? *ESAN*.
<https://doi.org/https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/financiamiento-corto-y-de-largo-plazo-cual-elegir>
31. Esteban, N. (2018). Tipos de Investigacion. *core*, 1.
<https://doi.org/http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
32. Eurosistema. (2021). Informe Anual 2020, BCE. *El año, en síntesis*, 1-1.
<https://doi.org/https://www.ecb.europa.eu/pub/annual/html/ar2020~4960fb81ae.es.html#toc27>
33. Fama, E. (1970). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work. *The Journal of Finance*.
34. Fergula, G. (2021). Como mejorar la liquidez y la solvencia en tiempos de incertidumbre. *El país*. <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2021-07-14/como-mejorar-la-liquidez-y-la-solvencia-en-tiempos-de-incertidumbre.html>
35. Fisher. (1930). *The Theory of Interest: As Determined by Impatience to Spend Income and Opportunity to Invest*.
36. Francis. (1976). *Análisis costo y beneficio*. Revista CE Contribuciones a la Economía.
37. Garcia. (2021).
38. Garcia, A. (2022). ¿Como motivar a los deudores a pagar? *ESAN*.
<https://doi.org/https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
39. Garcia, M. (2022). Cash Flow Management: A Key Factor in Business Liquidity. *International Journal of Financial Management*.

40. Gatica, J. (2018). Gestión de Cobranza Efectiva: Herramientas y estrategias para Optimizar la recuperación de deudas. En J. L. Gatica, *Gestión de Cobranza Efectiva: Herramientas y estrategias para Optimizar la recuperación de deudas* (págs. 45-45).
41. Gestión. (2023). ¿Qué es el punto de equilibrio de una empresa y cómo calcularlo? *¿Qué es el punto de equilibrio de una empresa y cómo calcularlo?*, págs. 1-3.
<https://gestion.pe/economia/que-es-el-punto-de-equilibrio-de-una-empresa-y-como-calcularlo-con-un-ejemplo-nnda-nnlt-noticia/>
42. *gestión de la PRL*. (2018). gestión de la PRL:
<https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/conceptos-generales-de-la-prl/2-evaluacion-de-riesgos/>
43. Gonzales, E. (2023). *Investigación científica*.
44. Gonzales, R. (2022). Teoría del riesgo crediticio. *Revista de Finanzas y Economía*.
45. Guerri, M. (2021). Blog de Psicoactiva. *La Teoría del Aprendizaje Social de Bandura*, págs. 1-9. <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-del-aprendizaje-social-bandura/>
46. Gupta, Gupta, R., & Goyal, M. (2022). Indicé del envejecimiento de cuentas por cobrar: una medida efectiva para el control de crédito. *Internacional Journal of Accounting and Financial*.
47. Gutierrez, A. (2021). Análisis del comportamiento de pago de los clientes desde la perspectiva del costo-beneficio. *Cofin Habana*, 11, 1-3.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022
48. Guzmán, C. (2021). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Acción Internacional Headquarters*.
https://doi.org/https://sptf.info/images/rec_esp_best_practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf
49. Herrera, A. G., & Betancourt, V. A. (2016). *Razones financieras de liquidez en la gestión*. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24(46), 151-160.
<https://doi.org/https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757/45984>

50. Huerta, G. A. (2020). *La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la escuela de contabilidad y finanzas.*
51. Intrum. (2020). European Payment Report 2020. *Intrum*, 3.
https://doi.org/https://www.intrum.com/media/8918/european-payment-report-2020_final.pdf
52. Jiménez, J. (2021). Determinantes de la supervivencia de las empresas a corto plazo. *Cuadernos de Economía y dirección de la Empresa.*
53. Johnson, R., Smith, K., & Davis, L. (2021). The impact of cash conversion cycle on firm liquidity. *Journal of Finance and Accounting.*
54. Keynes, J. (1936). *The General Theory of Employment, Interest, and Money.*
55. López, A. L. (2018). "Política de cobro y la liquidez de la empresa STYLE de la ciudad de Ambato. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27604/1/T4239ig.pdf.
56. López, N. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa AOM Suministros Industriales S.A.C.* Facultad de Negocios.
57. Lopez, J. (2022). El costo de oportunidad en la gestión de cobranza: análisis y perspectivas. *Revista de Finanzas y Contabilidad.*
58. Lozano, M., & Perez, J. (2022). *Gestión de cobranzas y liquidez en la empresa Wood Art SAC 2020.* Escuela Profesional de Contabilidad.
59. Maejo, R. (2020). ¿Cuáles son los indicadores de liquidez de una empresa? *Nubox.*
<https://doi.org/https://blog.nubox.com/empresas/indicadores-de-liquidez-de-una-empresa>
60. Malafouri, L., & Idhe, D. (2021). Revista Iberoamericana De Ciencia, Tecnología Y Sociedad - CTS. *Homo faber revisitado: posfenomenología y teoría del compromiso materia.* <http://ojs.revistacts.net/index.php/CTS/article/view/241>
61. Martínez, C., Odar Yabar, L., & Zegarra, M. (2019). *La Gestion de cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Bolsipol S.A.C.* Facultad de Negocios.
62. Martínez, Odar, & Zegarra. (2018). "La Gestion de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolpisol SAC - 2018". UTP.

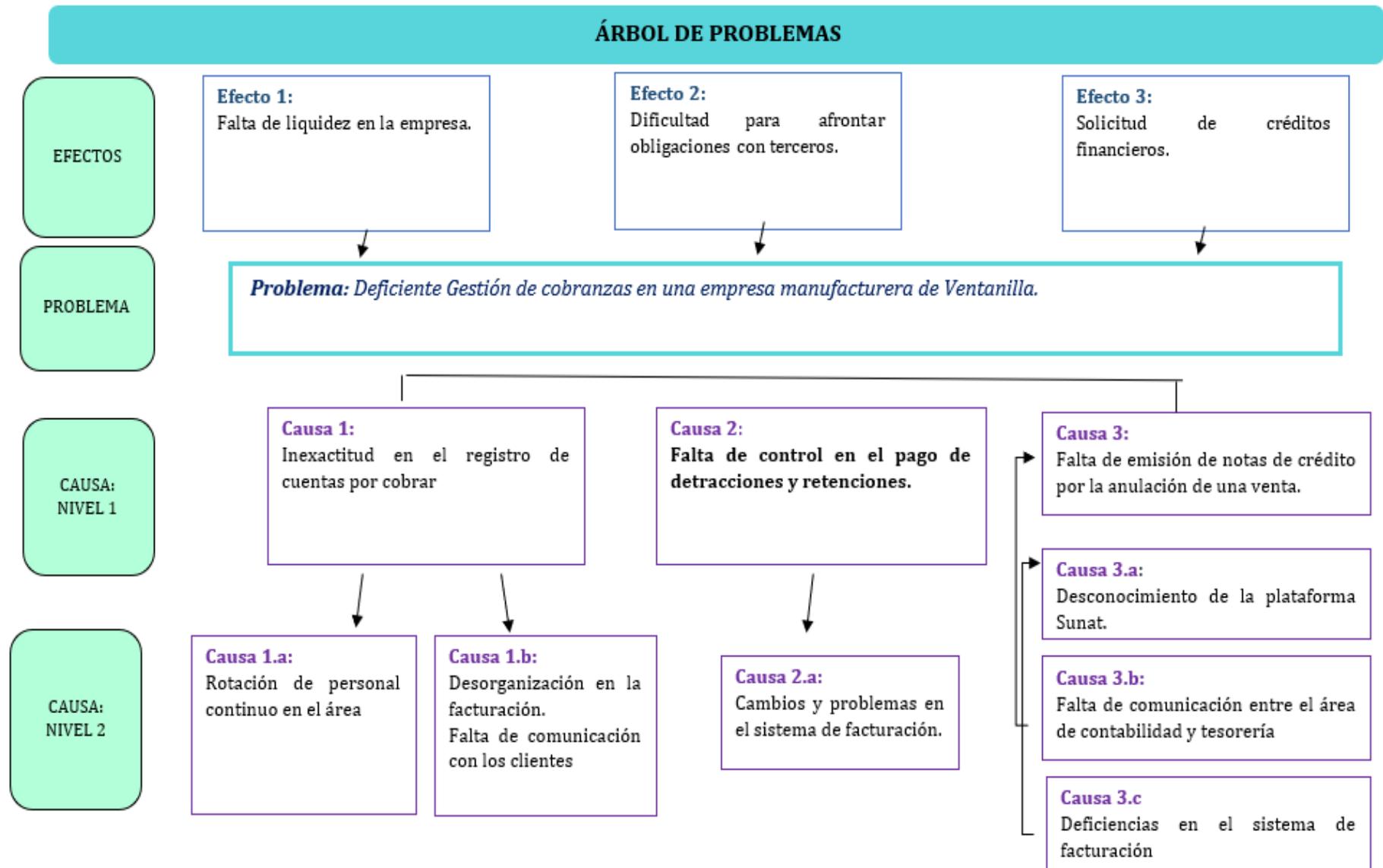
63. Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). NIC 1.
https://doi.org/https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
64. Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica - Sapd*. Sociedad Andaluza de Patología Digestiva.
65. Muñoz, J. (2021). Que es la liquidez y porque es importante para tu negocio. *AGICAP*.
<https://doi.org/https://agicap.com/es/articulo/liquidez-empresa/>
66. Nubox. (20 de 05 de 2022). *Nubox*. <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
67. Nuñez Morante, G., Balvin Azaña, R., & Flores Zafra, D. (2023). Digital Marketing and Sublimation User Satisfaction Piura Perú. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, 9, 8.
68. Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
69. Ortega, C. (2023). *¿Qué es un cuestionario?* Questionpro logo:
https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que_es_un_cuestionario
70. Perez. (2022).
71. Perez, E., Sanchez, M., & Gomez, R. (2022). Impacto de la liquidez en las empresas manufactureras del Callao. *Revista de Economía del Callao*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.xxxxx/ejf.2022.98765>
72. Perez, J. (2021). Impacto de la caída de la recuperación de deuda en Callao. *Revista de Estudios Empresariales*.
73. Powell, M. (2020). Qué es el aprendizaje social (y cómo adoptarlo). *Descripción de la teoría social de Bandura y Walters*, 1-2.
<https://doi.org/https://www.docebo.com/es/learning-network/blog/que-es-el-aprendizaje-social-y-como-adoptarlo/>
74. Quispe, L. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa AGRISER S.A. de Arequipa*. Facultad de Negocios.

75. Revista de Ciencias Jurídicas. (2013). *La teoría del equilibrio económico y financiero de los contratos administrativos en costa rica*, 142-143.
<https://doi.org/https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/15238/14534>
76. Revista Digitak fce - UNLP. (2017) *Eficiencia en los mercados financieros y predicción de precios de los activos*, 2-3.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854005/html/>
77. Revista EI. (2022). *Estrategias de Inversión*
<https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/economia/capacidad-utilizada-de-una-empresa-t-1614>
78. Revista Escuela de Administración de Negocios. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *ESAN*, 1(82), 11.
<https://doi.org/revistas@universidadean.edu.co>
79. Revista Española de Financiación y Contabilidad. (2021). El compromiso como factor determinante del comportamiento del pago: estudio empírico en el sector financiero. *Teoría del compromiso*, 67-86.
80. Rodríguez, J. (2022). Teoría del riesgo crediticio: fundamentos y prácticas en la gestión financiera. *Revista de Finanzas y Contabilidad*.
81. Sampaiolessi, L. (2022). Indicadores de Cobranza. *Alicum*.
82. Smith, A., & Jhonson, M. (2022). Teoría del compromiso: una revisión crítica de sus fundamentos y aplicaciones en la gestión organizacional. *Revista de Psicología Organizacional*.
83. Smith, J. (2021). The Importance of Cash Flow Management for Business Success. *Journal of Finance and Accounting*.
84. Stanley, B., Block, Geoffrey A., H., & Bartley R., D. (2017). *Fundamentos de Administración financiera*. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/Fundamentos_de_Administracion_Financiera.pdf

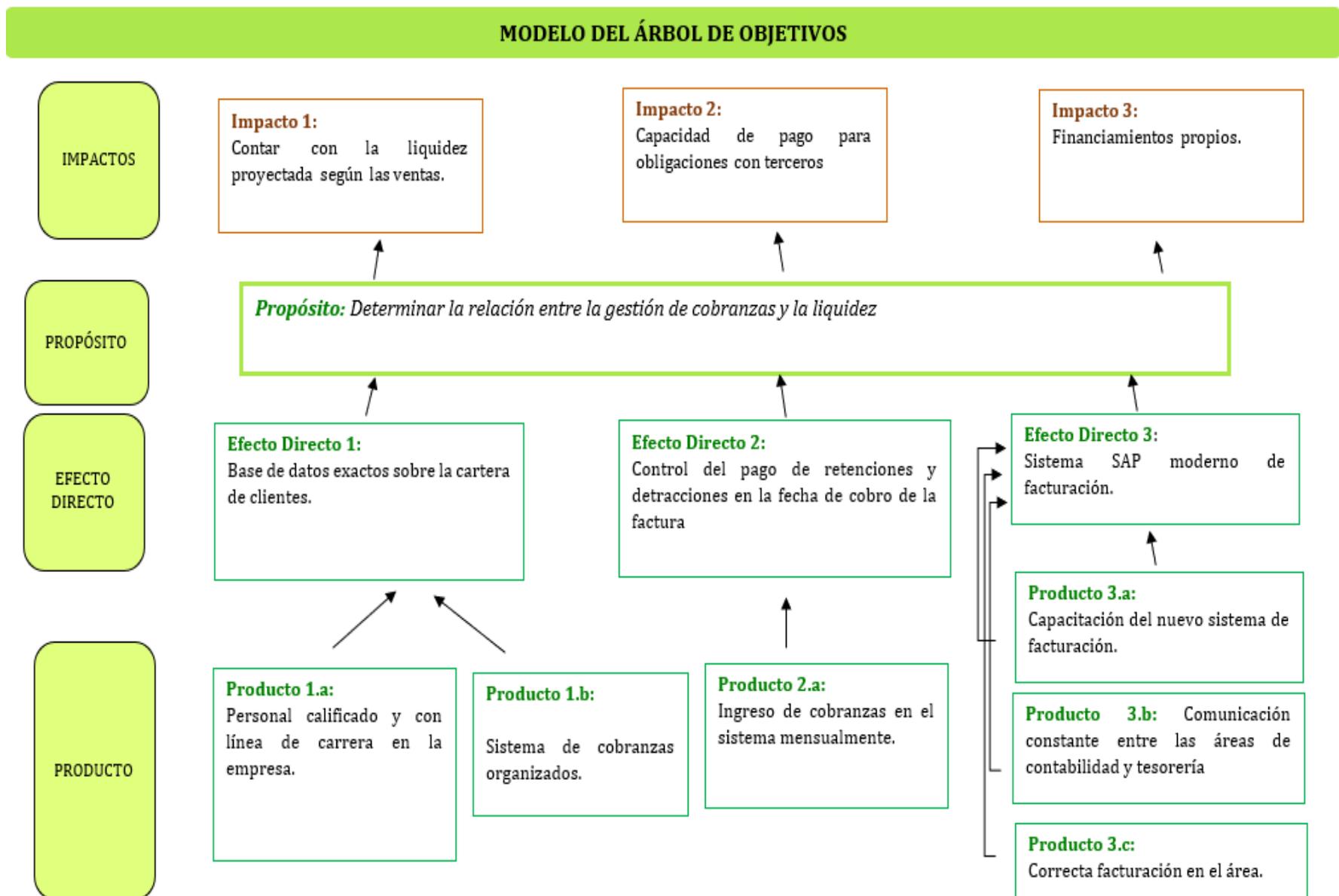
85. Sumup. (2022). Condiciones de Pago. *Sumup*. <https://doi.org/https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/condiciones-de-pago/>
86. Turner, A. (2022). The role of cash conversion cycle management in enhancing organizational liquidity. *Journal of Financial Management*.
87. Venturo, C., Flores, D., & Carhuacho, I. (2020). Analysis Of Research Culture And Scientific Production In A National University. *International Journal e Scientific & Technology Research*, 9. Doi:https://www.researchgate.net/profile/David-Flores-Zafra-2/publication/348380179_Analysis_Of_Research_Culture_And_Scientific_Production_In_A_National_University/links/5ffbc25692851c13fe02f2de/Analysis-Of-Research-Culture-And-Scientific-Production-In-A-Nati
88. Wieser, F. (1914). *Teoría de la economía social*.
89. Yanarico, M., Calsin, S., Calizaya, Y., Mamani, & M. K., Y. (2021). Planeamiento tributario y determinación del impuesto a la renta en las empresas textiles de la ciudad de Arequipa, caso artexsurle E.I.R.L. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-5. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1199
90. Yance, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en*. Ciencias Empresariales.
91. Yucra, T., & Bernedo, L. (2020). *Epistemología e Investigacion Cuantitativa*. Gobernanza. <https://doi.org/https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
92. Zambrano, F., & Reyes, J. (2023). El índice de eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar. *Journal of Applied Finance & Banking*.
93. *Zendesk*. (2023). Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/>

Anexos

Anexo 1 Árbol de Problemas



Anexo 2 Árbol de Objetivo



Anexo 3 Matriz de consistencia

Formulación del Diseño	Problema Objetivos	Hipótesis	Variabes	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Dimensiones:	Tipo de Investigación
¿Cómo influye las variables gestión de cobranza en la liquidez de una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?	“Determinar la relación entre las variables gestión de cobranza con la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023”	Ha: Si hay relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023 H0: No hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023.	Variable independiente: Gestión de Cobranza Dimensiones: Evaluación de riesgos crediticios, Implementación de estrategias, Gestión de cartera de clientes, Políticas de cobranza.	Correlacional descriptiva
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Variable 2 Dimensiones:	Método y diseño de la investigación
¿Cuál es la relación de la dimensión evaluación de riesgos crediticios y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?	“Determinar relación entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.”	H1: Existe relación entre la dimensión evaluación de riesgos crediticios y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.	Variable dependiente: Liquidez Dimensiones: Capacidad de una empresa, Obligaciones a corto plazo, Supervivencia de la empresa a corto plazo, Activos corrientes.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental
¿Cuál es la relación entre la dimensión implementación de estrategias y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?	“Determinar relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.”	H2: Existe relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.		Población Muestra
¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de cartera de clientes y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?	Definir relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.	H3: Existe relación entre la dimensión implementación de estrategias y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión políticas de crédito y liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023?	“Determinar entre la dimensión políticas de crédito y la liquidez en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023”.	Existe relación entre la dimensión políticas de crédito y la liquidez de pago en una empresa manufacturera de Ventanilla, 2023.		45 trabajadores de la empresa Manufacturera ubicada en el distrito de Ventanilla, Callao, Perú.

Anexo 4 Instrumentos de matriz operacional de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Cobranza	la gestión de cobranza es un proceso que involucra la recuperación de la deuda pendiente, la evaluación de los riesgos crediticios y la implementación de estrategias para mejorar la gestión de la cartera de clientes, identificar las políticas de cobranza Según Gutiérrez y Vázquez (2021)	La gestión de cobranza se evalúa mediante un cuestionario, donde podremos obtener datos para la toma de decisiones en el área de la población seleccionada.	Evaluación de riesgos crediticios.	-Riesgo de liquidez. -Créditos a corto plazo. -Medidas preventivas	Ordinal
			Implementación de estrategias.	-Software contable -Adaptabilidad. -flexibilidad.	
			Gestión de cartera de clientes.	-Registro de clientes -Control de clientes -Fidelización de clientes	
			Políticas de cobranza.	-Cuentas por cobrar -Morosidad. -Plazos de pago.	
Liquidez	Eugene F. Brigham y Michael C. Ehrhardt (2008), "Liquidez es la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que éstas se presenten. La liquidez es esencial para la supervivencia de la empresa a corto plazo y está determinada por la capacidad de la empresa para convertir sus activos corrientes en efectivo rápidamente y sin pérdida significativa de valor"	La liquidez se medirá con el cuestionario: la capacidad de una empresa para los cumplimientos de sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo, esta técnica se aplica a la muestra de población seleccionada	Capacidad de una empresa.	-Gestión. -Recursos. -Límites productivos.	Ordinal
			Obligaciones a corto plazo.	-Cuentas por pagar. -Pasivos financieros. -Financiación.	
			Supervivencia de la empresa a corto plazo.	-Liquidez financiera -Capacidad de innovación. -Capacidad de pago.	
			Activos corrientes.	-Capital de trabajo. -Ratio rápido. -Prueba ácida	

Anexo 5 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Indicaciones: Estimados señor(a), agradecemos su valiosa contribución. La información que nos proporcionará será confidencial y muy importante para fundamentar nuestro trabajo de investigación. Lea el siguiente cuestionario y marque con veracidad y honestidad cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea usted conveniente.

1.- Edad años

2.- Sexo: Masculino Femenino

3.- Tiempo que labora en la compañía de servicios:

3 meses	
6 meses	
1 año	
2 años	

4.- Área en la que labora:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Gestión de cobranza		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio						
1	¿Considera importante la evaluación de riesgos crediticios en la gestión de cobranza para evitar el riesgo de liquidez?					
2	¿Cuentan con una apropiada evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos al cliente?					
3	¿Usted considera que las empresas realizan un exhaustivo análisis de riesgo individual a cada cliente antes del otorgamiento de crédito?					
4	¿Consideras que cuentan con medidas preventivas para evitar?					
5	¿Realizan con frecuencia ventas al crédito a corto plazo?					
6	¿Considera usted indispensable evaluar el riesgo crediticio de los clientes?					
Dimensión 2: Implementación de estrategias						
7	¿Consideras necesario implementar un nuevo sistema de facturación en las empresas?					
8	¿Consideras que el nuevo software contable mejoraría la gestión de cobranza?					
9	¿Usted considera que el personal esta apto y capacitado para un nuevo ERP?					

10	¿Sugiere usted que es necesario las capacitaciones para la adaptabilidad y flexibilidad del nuevo sistema?					
11	¿Considera que la implementación de nuevas estrategias influye en una correcta de gestión de cobranza?					
12	¿Usted cree que la implementación de estrategias reduce los problemas en la gestión de cobranza?					
Dimensión 3: Gestión de cartera						
13	¿Considera que cuentan con un registro de clientes actualizado?					
14	¿Piensas que la mejoría de gestión de cartera de la empresa depende del control y seguimiento de los clientes?					
15	¿Cree usted que un cliente satisfecho genera más oportunidades de negocio?					
16	¿Consideran importante la fidelización de clientes?					
17	¿Piensa que una adecuada gestión de cartera genera beneficios a la empresa?					
18	¿Piensa que, al conocer y delimitar sus clientes, se puede dirigir mejor el proceso de venta?					
19	¿Tiene la certeza que el fidelizar clientes, les abre puertas a nuevos negocios?					
20	¿Considera que es necesario tener una cartera de clientes en la empresa?					
Dimensión 3: Políticas de Cobranza						

21	¿Las políticas de crédito están cumpliendo los objetivos de la empresa?					
22	¿Cree usted que las empresas poseen un alto nivel de morosidad?					
23	¿Considera importante la política de créditos para los activos de la empresa?					
24	¿Se lleva un control de las cobranza efectivas?					
25	¿Se maneja un control de la cantidad de créditos otorgados a clientes?					
26	¿Consideran cambiar las políticas de crédito?					
27	¿Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas?					

Variable: Liquidez		Valoración				
Preguntas:		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad de una empresa.						
Indicador: Gestión.						
28	¿Existe un proceso para el manejo de toma de decisiones para aplicarlo en la gestión de la empresa?					
29	¿Usted cree que una buena gestión en la capacidad de una empresa contribuye a mejorar la eficiencia operativa					
30	¿La gestión en la empresa en relación con la capacidad de una empresa implica la tomar decisiones estratégicas y operativas?					
Indicador: Recursos.						
31	¿Se usan los recursos financieros para invertir en activos productivos, adquisición de materiales y pago de empleados?					
32	¿Los recursos utilizados para llevar a cabo las operaciones cumplen con la capacidad productiva de la empresa?					
Indicador: Limites Productivos						
33	¿Usan un análisis detallado de los recursos disponibles para saber sus límites productivos?					
34	¿Usted cree que en la empresa implementan mejoras en los procesos, buscando fuentes alternativas de suministros?					
35	¿Se tiene un control del límite que definen la cantidad de bienes o servicios que produce la empresa?					

Dimensión 2: Obligaciones a corto plazo.						
Indicador: Cuentas por pagar						
36	¿Considera usted que la capacidad para pagar las obligaciones a corto plazo a terceros (por ejemplo, facturas, préstamos, impuestos), entre otros son eficientes?					
37	¿Cuentan con un nivel de importancia al cumplir con las obligaciones con terceros en la empresa?					
38	¿Considera usted que es viable fraccionar las deudas tributarias para poder cubrir la falta de pago a corto plazo?					
Indicador: Pasivo financiero.						
39	¿La empresa tiene pasivos financieros en forma de préstamos de accionistas o socios a corto plazo?					
40	¿La empresa considera los pasivos financieros en forma de deudas comerciales con proveedores?					
41	¿Los pasivos financieros representan las obligaciones financieras a corto plazo de la entidad?					
Indicador: Financiación.						
42	¿Se está capacitando correctamente al personal para hacer el análisis de financiamiento según la capacidad de la empresa?					
43	¿Usted cree que la empresa hace evaluación de los gastos de financiamientos, basándose en la capacidad de pago y liquidez que tiene la empresa?					

Dimensión 3: Supervivencia de la empresa a corto plazo.						
Indicador: Liquidez financiera						
44	¿Considera usted existe liquidez financiera en la empresa?					
45	¿Cada cuánto tiempo aplican el ratio de liquidez, para prever la supervivencia de la empresa a corto plazo?					
46	¿Considera usted que existe la aplicación del ratio en proporción de deudas a corto plazo?					
Indicador: Capacidad de innovación.						
47	¿Cuál es la estrategia actual de la empresa para enfrentar los cambios en el mercado?					
48	¿Se ha implementado la investigación de mercado para tomar medidas y diversificar la cartera de productos o servicios y reducir la dependencia de un solo mercado o cliente?					
Indicador: Capacidad de pago.						
49	¿La empresa calcula mes a mes restando los gastos totales (GT) de los ingresos habituales (IH), y lo que sobre, es la capacidad de pago (CP)?					
50	¿Mantienen una comunicación abierta con sus proveedores y acreedores para garantizar una adecuada capacidad de pago a corto plazo?					
Dimensión 4: Activos corrientes.						
Indicador: Capital de trabajo.						

51	¿Existe relación entre la previsibilidad de las entradas de efectivo de una empresa y su nivel requerido de capital de trabajo neto?					
52	¿La empresa cuenta con fuentes de financiamiento para el capital de trabajo?					
Indicador: Ratio rápido.						
53	¿Los activos corrientes se utilizan para financiar las operaciones diarias de la empresa de acuerdo al ratio rápido?					
54	¿Los activos corrientes, son aquellos activos que se espera que se conviertan en efectivo, se consuman o se vendan en un período de tiempo relativamente corto, por lo general dentro de un año?					
Indicador: Prueba acida						
55	¿Cree usted que según la capacidad de la empresa existe una razón positiva al aplicar la prueba acida?					
56	¿Usted considera que la prueba acida determina la capacidad de la empresa para generar flujos de efectivo en el corto plazo (excluyendo inventarios)?					
57	¿Cada cuánto tiempo aplican la prueba acida para medir la capacidad de la empresa?					

Anexo 6 Estados Financieros

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	2021	%	2022	%	PASIVO Y PATRIMONIO	2021	%	2022	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	384,549.00	10.12%	341,953.08	10.55%	TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y,	10,184.00	0.27%	12,565.95	0.39%
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TE	1,213,528.00	31.93%	1,344,400.91	41.46%	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONE	124,986.00	3.29%	-	0.00%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TERCEI	-	0.00%	-	0.00%	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	877,714.00	23.10%	1,438,847.33	44.37%
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR AN	-	0.00%	-	0.00%	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS – TE	1,220,971.00	32.13%	-	0.00%
MERCADERÍAS	940,491.00	24.75%	540,776.14	16.68%	Total Pasivo Corriente	2,233,855.00	58.78%	1,451,413.28	44.76%
OTROS ACTIVOS	-	0.00%	-	0.00%	PASIVO NO CORRIENTE				
Total Activo Corriente	2,538,568.00	66.80%	2,227,130.13	68.69%	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS – TERCEROS L/P	-	0.00%	-	0.00%
ACTIVO NO CORRIENTE					OBLIGACIONES FINANCIERAS	221,130.00	5.82%	249,210.13	7.69%
ACTIVO DIFERIDO	-	0.00%	-	0.00%	Total Pasivo No Corriente	221,130.00	5.82%	249,210.13	7.69%
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	1,314,113.00	34.58%	1,262,608.31	38.94%	Total Pasivo	2,454,985.00	64.60%	1,700,623.41	52.45%
DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y AGOTAMIE	-52,275.00	-1.38%	-247,248.79	-7.63%	PATRIMONIO NETO				
Total Activo No Corriente	1,261,838.00	33.20%	1,015,359.52	31.31%	CAPITAL	900,000.00	23.68%	900,000.00	27.76%
TOTAL ACTIVO					UTILIDAD DE EJERCICIO	300,338.00	7.90%	366,535.45	11.30%
	3,800,406.00	100.00%	3,242,489.65	100.00%	RESULTADOS ACUMULADOS	145,083.00	3.82%	275,330.79	8.49%
					Total Patrimonio Neto	1,345,421.00	35.40%	1,541,866.24	47.55%
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,800,406.00	100.00%	3,242,489.65	100.00%

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre del 2022

Expresado en soles

CUENTA	2021	%	2022	%
Ventas	6,279,852	100.00%	7,758,658	100.00%
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidos	-		-	
VENTAS NETAS	6,279,852.48	100.00%	7,758,658.14	100.00%
Costo de Ventas	-5,573,941.6	-88.76%	-6,185,491.5	-79.72%
UTILIDAD BRUTA	705,910.86	11.24%	1,573,166.62	20.28%
Gastos de Operación				
Gastos Administrativos	287,199.00	-4.57%	686,406.86	-8.85%
Gastos de Venta	152,712.48	-2.43%	457,604.57	-5.90%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	265,999.38	4.24%	429,155.19	5.53%
Descuentos, rebajas y bonificaciones obtenidos	-		-	
Ingresos Diversos	-	0.00%	-	0.00%
Ingresos excepcionales	-	0.00%	-	0.00%
Ingresos Financieros	179,021.00	2.85%	3,355.13	0.04%
Gastos Financieros	144,683.00	-2.30%	65,974.87	-0.85%
Cargas excepcionales	-	0.00%	-	0.00%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	300,337.38	4.78%	366,535.45	4.72%
Participación a los Trabajadores		0.00%		0.00%
Impuesto a la Renta		0.00%		0.00%
Reserva Legal		0.00%		0.00%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	300,337.38	4.78%	366,535.45	4.72%

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	2021	2022	S/.	%	Indice	PASIVO Y PATRIMONIO	2021	2022	S/.	%	Indice
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	384,549.00	341,953.08	-42,595.92	-11.08%	-0.11	TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APOORTE	10,184.00	12,565.95	2,381.95	23.39%	0.23
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	1,213,528.00	1,344,400.91	130,872.91	10.78%	0.11	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR F	124,986.00	-	-124,986.00	-100.00%	-1.00
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS - TEF	-	-	-	0.00%	-	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES – TERCE	877,714.00	1,438,847.33	561,133.33	63.93%	0.64
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS PO	-	-	-	0.00%	-	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS – TERCEROS	1,220,971.00	-	-1,220,971.00	-100.00%	-1.00
MERCADERÍAS	940,491.00	540,776.14	-399,714.86	-42.50%	-0.43	Total Pasivo Corriente	2,233,855.00	1,451,413.28	-782,441.72	-35.03%	-0.35
EXISTENCIAS POR RECIBIR	-	-	-	0.00%	-	PASIVO NO CORRIENTE					
Total Activo Corriente	2,538,568.00	2,227,130.13	-311,437.87	-12.27%	-0.12	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS – TERCEROS L/P	-	-	-	0.00%	-
						PASIVO DIFERIDO	221,130.00	249,210.13	28,080.13	12.70%	0.13
						Total Pasivo No Corriente	221,130.00	249,210.13	28,080.13	12.70%	0.13
ACTIVO NO CORRIENTE						Total Pasivo	2,454,985.00	1,700,623.41	-754,361.59	-30.73%	-0.31
INVERSIONES INMOBILIARIAS	-	-	-	0.00%	-	PATRIMONIO NETO					
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	1,314,113.00	1,262,608.31	-51,504.69	-3.92%	-0.04	CAPITAL	900,000.00	900,000.00	-	0.00%	-
DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y AGOT	-52,275.00	-247,248.79	-194,973.79	372.98%	3.73	RESERVAS	300,338.00	366,535.45	66,197.45	22.04%	0.22
Total Activo No Corriente	1,261,838.00	1,015,359.52	-246,478.48	-19.53%	-0.20	RESULTADOS ACUMULADOS	145,083.00	275,330.79	130,247.79	89.77%	0.90
						Total Patrimonio Neto	1,345,421.00	1,541,866.24	196,445.24	14.60%	0.15
TOTAL ACTIVO	3,800,406.00	3,242,489.65	-557,916.35	-14.68%	-0.15	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,800,406.00	3,242,489.65	-557,916.35	-14.68%	-0.15

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre del 2022

Expresado en soles

CUENTA	2021	2022	S/.	%	Indice
Ventas	6,279,852	7,758,658	1,478,805.66	23.55%	0.24
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	-	-			
VENTAS NETAS	6,279,852.48	7,758,658.14	1,478,805.66	23.55%	0.24
Costo de Ventas	-5,573,941.6	-6,185,491.5	-611,549.90	10.97%	0.11
UTILIDAD BRUTA	705,910.86	1,573,166.62	867,255.76	122.86%	1.23
Gastos de Operación					
Gastos Administrativos	-287,199.00	-686,406.86	-399,207.86	139.00%	1.39
Gastos de Venta	-152,712.48	-457,604.57	-304,892.09	199.65%	2.00
UTILIDAD DE OPERACIÓN	265,999.38	429,155.19	163,155.81	61.34%	0.61
Descuentos, rebajas y bonificaciones obtenidas	-	-			
Ingresos Diversos	-	-	-	0.00%	-
Ingresos excepcionales	-	-	-	0.00%	-
Ingresos Financieros	179,021.00	3,355.13			
Gastos Financieros	-144,683.00	-65,974.87	78,708.13	-54.40%	-0.54
Cargas excepcionales	-	-	-	0.00%	-
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	300,337.38	366,535.45	66,198.07	22.04%	0.22
Participación a los Trabajadores	-	-	-	0.00%	-
Impuesto a la Renta	-	-	-	0.00%	-
Reserva Legal	-	-	-	0.00%	-
UTILIDAD DEL EJERCICIO	300,337.38	366,535.45	66,198.07	22.04%	0.22

Anexo 7 Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicios de expertos.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- › Carta de presentación
- › Matriz de consistencia (anexo 1)
- › Matriz de operacionalización de las variables
- › Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- › Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


 Leslie M. Pecho Crispín
 DNI: 70306678


 Maricielo Tacas Quincho
 DNI: 73043171

1 pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

DNI: 08656893

Correo electrónico institucional: lrzv@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo

Temático []

Estadístico []

....29... de JUNIO..... de 2023



Firma del experto informante

Anexo 11

- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao
2023

N° Dimensiones	Ítems		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Pertinencia	1	2	3	3		
VARIABLE 1: GESTION DE COBRANZA							
DIMENSION 1:							
Evaluación de riesgos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Riesgo de Liquidez.	/		/		/		
2. Créditos a corto plazo.	/		/		/		
3. Medidas Preventivas	/		/		/		
DIMENSION 2:							
Implementación de estrategias	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4. Software contable	/		/		/		
5. Adaptabilidad.	/		/		/		
6. Flexibilidad	/		/		/		
DIMENSION 3:							
Gestión de cartera de clientes	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7. Registro de clientes	/		/		/		
8. Control de clientes	/		/		/		
9. Fidelización de clientes	/		/		/		
DIMENSION 4:							
Políticas de cobranzas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10. Cuentas por cobrar	/		/		/		
11. Morosidad	/		/		/		

Anexo 12

12. Plazos de pago	✓		✓		✓		
N° Dimensiones	Ítems Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
VARIABLE 2: LIQUIDEZ							
DIMENSION 1: Capacidad de una empresa							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13. Gestión	✓		✓		✓		
14. Recursos	✓		✓		✓		
15. Límites productivos	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Obligaciones a corto plazo							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16. Cuentas por pagar	✓		✓		✓		
17. Pasivos financieros	✓		✓		✓		
18. Financiación	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Supervivencia de la empresa a corto plazo							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19. Liquidez financiera	✓		✓		✓		
20. Capacidad de innovación	✓		✓		✓		
21. Capacidad de pago	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Activos corrientes							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22. Capital de trabajo	✓		✓		✓		
23. Ratio rápido	✓		✓		✓		
24. Prueba ácida	✓		✓		✓		

Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Genaro Edwin Sandoval Nizama

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas de Contabilidad.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


 Leslie M. Pecho Crispín
 DNI: 70306678


 Maricielo Tacas Quincho
 DNI: 73043171

1 pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 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.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Genaro Edwin Sandoval Nizama

DNI: 09641598

Correo electrónico institucional: genaro.sandoval@uwiencia.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático

Estadístico []

..29... de ...Junio..... de 2023


Firma del experto informante

✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Gestión de cobranza y liquidez en una empresa manufacturera en el distrito de Ventanilla, Callao
2023

N° Dimensiones	Ítems		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Pertinencia	1	2	3	3		
VARIABLE 1: GESTION DE COBRANZA							
DIMENSION 1:							
Evaluación de riesgos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Riesgo de Liquidez.	✓		✓		✓		
2. Créditos a corto plazo.	✓		✓		✓		
3. Medidas Preventivas	✓		✓		✓		
DIMENSION 2:							
Implementación de estrategias	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4. Software contable	✓		✓		✓		
5. Adaptabilidad.	✓		✓		✓		
6. Flexibilidad	✓		✓		✓		
DIMENSION 3:							
Gestión de cartera de clientes	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7. Registro de clientes	✓		✓		✓		
8. Control de clientes	✓		✓		✓		
9. Fidelización de clientes	✓		✓		✓		
DIMENSION 4:							
Políticas de cobranzas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10. Cuentas por cobrar	✓		✓		✓		
11. Morosidad	✓		✓		✓		

12. Plazos de pago	✓	✓	✓	
Nº Dimensiones	Ítems Pertinencia 1	Relevancia 2	Claridad 3	Sugerencias

VARIABLE 2: LIQUIDEZ

DIMENSION 1:

Capacidad de una empresa SI NO SI NO SI NO

13. Gestión ✓ ✓ ✓

14. Recursos ✓ ✓ ✓

15. Límites productivos ✓ ✓ ✓

DIMENSION 2:

Obligaciones a corto plazo SI NO SI NO SI NO

16. Cuentas por pagar ✓ ✓ ✓

17. Pasivos financieros ✓ ✓ ✓

18. Financiación ✓ ✓ ✓

DIMENSION 3:

Supervivencia de la empresa a corto plazo SI NO SI NO SI NO

19. Liquidez financiera ✓ ✓ ✓

20. Capacidad de innovación ✓ ✓ ✓

21. Capacidad de pago ✓ ✓ ✓

DIMENSION 4:

Activos corrientes SI NO SI NO SI NO

22. Capital de trabajo ✓ ✓ ✓

23. Ratio rápido ✓ ✓ ✓

24. Prueba acida ✓ ✓ ✓

Anexo 8: Reporte se turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DT_B11(Tacas_Quincho_&_Pecho_Crispin)_DFZ 18-08-23 APROBADAS.docx	Tacas_Quincho_&_Pecho_Crispin Tacas_Quincho_&_Pecho_Crispin
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
23270 Words	129465 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
126 Pages	3.3MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Aug 24, 2023 6:44 PM GMT-5	Aug 24, 2023 6:46 PM GMT-5
<p>● 14% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 9% Base de datos de trabajos entregados • 2% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) 	

Reporte de Similitud Turnitin

● **14% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Submitted on 1691276442808 Submitted works	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-02-13 Submitted works	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	Submitted on 1686172766868 Submitted works	<1%
8	repositorio.ump.edu.pe Internet	<1%