



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Trabajo de Suficiencia Profesional

Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022

Para optar el título profesional de Contador Público

Autor:

Ychpas Ortiz, Gino Paoly (0000-0002-9517-9618)

Asesor:

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

Línea de investigación general de la universidad


Sociedad y transformación digital

Línea de investigación específica de la universidad

Gestión, negocios y tecnociencia

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	FECHA: 08/11/2022

Yo, Gino Paoly Ychpas Ortiz egresado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad / de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022.” Asesorado por el docente: Flores Zafra David DNI 41541647 ORCID 0000-0001-5846-325X tiene un índice de similitud de **(14) (catorce)** % con código **oid:14912:212888273** 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 de autor
 Gino Paoly Ychpas Ortiz
 DNI: 48547937



.....
 Firma
 Dr. David Flores Zafra
 DNI: 41541647

Lima, 03 de Febrero del 2023

**Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una
empresa comercializadora, Lima 2022**

Asesor temático

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Asesor metodológico

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

El trabajo de investigación va dedicado para mi familia y en particular para mi madre Constantina una guerrera que bajo las adversidades siempre se las ingenió para sacarnos adelante a mí y a mis hermanos.

Agradecimiento

Dar las gracias a Dios por todo lo bueno ocurrido en la vida y a la universidad Norbert Wiener, que nos brindó los conocimientos necesarios para culminar la carrera universitaria.

Índice general

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	12
1.Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	15
2.Objetivos de la investigación	15
3.Justificación de la investigación	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Formulación de hipótesis	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
3.1 Método de investigación	32
3.2 Enfoque de la investigación	32
3.3 Tipo de investigación	33
3.4 Diseño de investigación	33
3.5 Población muestra y muestro	34
3.6 Variables y operacionalización	34
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1 Técnica	35
3.8 Procesamiento y análisis de datos	37
3.9 Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DISCUSIÓN DE LO RESULTADOS	39
4.1Resultados	39

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	39
4.2 Análisis Inferencial	55
4.1.2 Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1 Conclusiones	67
5.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS	71
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Instrumentos de matriz operacional de variables.	79
Anexo 3: Estado de situación financiera por el año 2019,2020 y 2021	81
Anexo 4: Estado de resultados integrales por el periodo 2019,2020,2021	83
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos	84
Anexo 6: Validez de juicio de experto	88
Anexo 7: Informe del asesor de tu turnitin	91

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Experto que validaron el instrumento	37
Tabla 2 Coeficiente de Alfa de Cronbach	37
Tabla 3 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2019 ,2020 y 2021	48
Tabla 4 Análisis horizontal de los EE. FF años 2019,2020 y 2021	50
Tabla 5 Rotación de cuentas por cobrar.	51
Tabla 6 Análisis de periodo promedio de cobrar	53
Tabla 7 Análisis de liquidez	54
Tabla 8 Prueba de contraste variable gestión de cobranza y variable liquidez	55
Tabla 9 Confiabilidad variable gestión de cobranza y liquidez	56
Tabla 10 Correlación para hipótesis general	57
Tabla 11 Correlación para hipótesis específica 1	58
Tabla 12 Correlación para hipótesis específica 2	59
Tabla 13 Correlación para hipótesis específica 3	60

Índice figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problemas de la gestión de cobranza	14
Figura 2 Variable gestión de cobranza	39
Figura 3 Dimensión política de crédito	40
Figura 4 Dimensión de cobranza	42
Figura 5 Dimensión riesgo de morosidad	43
Figura 6 Variable de liquidez	44
Figura 7 Dimensión flujo de caja	45
Figura 8 Dimensión equivalente de efectivo	46
Figura 9 Dimensión periodo de efectivo	47
Figura 10 Análisis vertical de los EE. FF años 2019,2020 y 2021	49
Figura 11 Análisis horizontal de los EE. FF años 2019,2020 y 2021	50
Figura 12 Rotación de cuentas por cobrar	52
Figura 13 Análisis de periodo promedio de cobrar	53
Figura 14 Análisis de liquidez	54

Resumen

El análisis de indagación tiene como fin determinar la relación de la gestión de cobranzas con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022, ubicada en calle Luis Galvani 123 - Ate, mediante un análisis no experimental, de enfoque cuantitativo y con corte transversal - correlacional y se realiza la aplicación del cuestionario en la metodología de investigación que se dirigió a una población de 80 empleadores, con muestra de 48 empleadores. Para obtener los siguientes resultados, se empleó el método de encuestas por medio de la herramienta de cuestionario, se realizó a través de Google encuesta, donde se utilizó la escala ordinal que fue analizado por medio del programa SPSS para adquirir los resultados por variables y dimensiones.

Los resultados obtenidos se realizaron mediante la herramienta estadística no paramétrica, ya que la muestra fue mayor a 30, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por otra parte, se llevó a cabo la prueba de confiabilidad de las variables, utilizando el Alfa de Cronbach, en la cual se evidenciaron que el valor de fiabilidad es 0.852. Igualmente se determinaron en las conclusiones donde se evidencia claramente que la gestión de cobranza repercute de manera considerable y directa en la liquidez de la compañía, por lo que se recomienda al contador general y a los jefes de cada área, cambiar o mejorar las políticas de crédito, y realizar análisis de indicadores financieros.

Palabras claves: Gestión de cobranza, liquidez y políticas de crédito.

Abstract

The purpose of the research analysis is to determine the relationship between collection management and liquidity in a trading company, Lima 2022, located at Calle Luis Galvani 123 - Ate, through a non-experimental research analysis, with a quantitative and cross-sectional approach. - correlational and carry out the application of the questionnaire in the research methodology that was addressed to a population of 80 employers, with a sample of 48 employers. To obtain the following results, the survey method was used through the questionnaire tool, it was carried out through Google survey, the ordinal scale was used, which was analyzed through the SPSS program to acquire the results by variables and dimensions.

The results obtained, they were carried out using the non-parametric statistical tool, since the sample was greater than 30, so the null hypothesis is rejected, and the alternate hypothesis is accepted. On the other hand, the reliability test of the variables was carried out, using the Cron Bach Alpha, in which it was evidenced that the reliability value is 0.852. Likewise, they were determined in the conclusions where it is clearly evidenced that collection management has a considerable and direct impact on the liquidity of the company, for which reason the general accountant and the heads of each area are recommended to change or improve credit policies. And perform analysis of financial indicators.

Keywords: Collection management, liquidity, and credit policies.

Introducción

En el presente estudio describe la importancia entre la gestión de cobranzas y su conexión con la liquidez, con el fin de poder establecer como las futuras propuestas permitirán mitigar los problemas en la organización. A continuación, se describe el contenido del análisis de estudio:

Dentro del capítulo I, se evidencia el problema de la liquidez dentro del marco internacional, nacional y local, en el que se aplicó el instrumento de árbol de problemas donde determinamos las causas y consecuencias. Por último, se efectuó la formulación de problemas con sus objetivos y justificación del análisis.

Capítulo II, se aplicó el uso de tres teorías: (a) sistemas (b) contabilidad (c) control, además de dar soporte al estudio de 8 antecedentes internacionales sobre la liquidez y la gestión de cobranza, por último, se realizó la parte conceptual de las variables y sus dimensiones.

Capítulo III, se evidencia el uso de metodología, el enfoque, diseño, la población, la muestra y el muestreo que se utiliza para la investigación, como también el instrumento y técnicas que se utiliza para la recaudación de información, como la técnica de procedimiento y estudio de datos para la investigación.

Capítulo IV, posee la indagación e interpretación de resultados por variables y dimensiones, como también el análisis vertical y horizontal de los estados financieros del periodo 2019,2020 y 2021, la discusión de hipótesis y resultados.

Por último, el capítulo V, se realiza la presentación de las conclusiones y recomendaciones, seguidamente se describen las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

En la actualidad, las organizaciones buscan ser eficientes y eficaces con la gestión de cobranzas, con la finalidad de tener una mejor liquidez, así tener bien en claro el efectivo disponible para sus obligaciones de operación, así como las tributarias. Así mismo, por esta razón la gestión de cobranzas es de mucho interés dentro de las organizaciones en empresas comercializadoras.

En un estudio efectuado en Ecuador, donde señala que las organizaciones localizadas en Guayaquil muestran una gran incapacidad en la coordinación de cobranza, que resultan ser una cartera atrasada de pago vinculada a dificultades en la liquidez de la organización. El desarrollo de acciones de mejoras comerciales dirigidas a la reactivación de dicha cartera, lo cual debe ser la fase inicial para potencializar su emplazamiento en el mercado. Del mismo modo, es de relevancia comprender realizar una buena acción en las deudas vencida que debe dirigirse a regularizar la asociación de actividad que se tiene con el cliente, de manera que, pueda estar al día con los compromisos financieros (Arroba y Borja, 2022).

En Petroperú se validó que la gestión de cobranza es un instrumento elemental para la gerencia del área financiera, por lo que contribuye a la optimización del capital de trabajo e incrementar el valor de la organización, por lo que su propósito es la de asegurar que el proceso concluya de forma pertinente y total, ajustándose por la premisa de que una venta a crédito solo está efectuada cuando el importe de esta entra a la caja (Mogollón, 2021).

En un informe peruano, se validó la importancia de precisar los lineamientos de cobranzas transparentes, al brindar los créditos a los clientes; Asimismo, considerando la disminución del grado de morosidad; lo cual permite comprobar que se efectúe lo planeado para el área de créditos y cobranzas. Por ello, es relevante la asistencia de todos los

colaboradores y de la gerencia. Asimismo, de preparar a los colaboradores encargados de efectuar las cobranzas (Nolasco *et al.*, 2020).

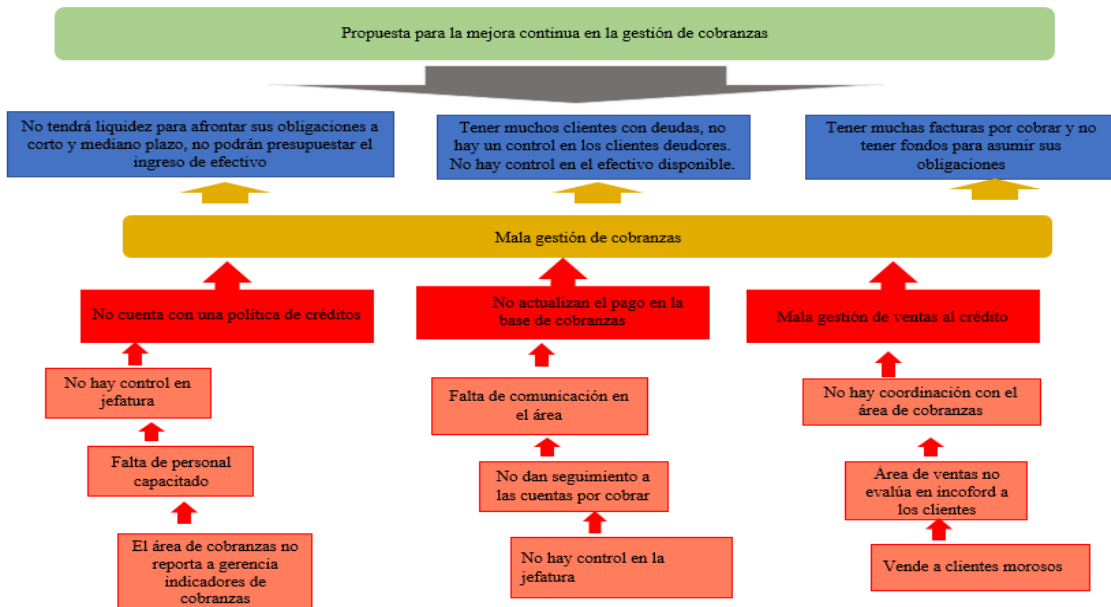
De acuerdo con un estudio efectuado en Brasil, cuyo propósito fue estudiar las políticas de crédito y cobranzas en pequeñas organizaciones; determina que las políticas de créditos constituyen los criterios que producen y ponen en práctica los directivos de las organizaciones cuando la comercialización se efectúa con financiamiento, y las normas de cobro se estiman como norma que disponen las organizaciones para el recobro del crédito concedido (Chiriani *et al.*, 2020).

De acuerdo con los catedráticos peruanos, la gestión de cobranza está orientada a ampliar la solvencia de la organización, lo cual requiere políticas de cobro, que contribuirá a visualizar las circunstancias de la organización ante los compromisos financieros. En ese orden de ideas, en el estudio que realizaron estos catedráticos en una organización, encontraron que la entidad estudiada presentaba falta de lineamientos definidos, principalmente para créditos a organizaciones foráneas y los colaboradores tienen escasa formación para desempeñar el trabajo que el área requiere (Díaz y Flores, 2019).

En un estudio chileno, se evidencia que la mayor debilidad de las cobranzas es la segmentación de los clientes, tales como clientes con permanencia de compromisos, monto de deuda, situación de deuda, entre otros. Por lo tanto, implementando el algoritmo de segmentación de deudas permite una mejora en la ratio de recuperación. Es muy importante la segmentación, ya que permite identificar las carteras de crédito reconociendo las ventajas (Fernández, 2018).

Figura 1

Árbol de problemas de la gestión de cobranza



De acuerdo con el análisis, se realiza la herramienta de análisis del “árbol de problemas” cómo podemos verificar en la figura 1, en la empresa comercializadora, se determinó varias dificultades que afectan a la gestión de cobranzas es decir que, esto sucede debido a que no hay un control en la jefatura, a la vez hace falta una adecuada capacitación al personal, por lo tanto, determinamos que hay carencia de notificación de los indicadores de cobranzas, por consiguiente esto conlleva a que la compañía no cuente con una política de créditos, como consecuencia no se tendrá la disposición económica para confrontar sus responsabilidades a corto y mediano plazo. Es decir, no podrán presupuestar el ingreso de efectivo, por consiguiente, determinamos que, esto sucede por no tener una buena comunicación con área responsable; es decir, no dan seguimiento a las cuentas por cobrar de parte de la jefatura; tendremos como resultado a que no actualicen los pagos en la base de datos de cobranzas. Por lo tanto, en caso no se soluciona dicho problema, como consecuencia tendrán muchos clientes con deudas, a la vez no habrá un control en los clientes deudores y no tendrán un control en el efectivo disponible; Por último, debido a una mala coordinación

del departamento de ventas con el departamento de cobranzas, no se efectúa una adecuada evaluación en el sistema de Infocorp a los clientes. En conclusión, se está realizando ventas a los clientes morosos, conllevando esto a un mal procedimiento de ventas al crédito, causando riesgo en la empresa de tener muchas facturas por cobrar y no tener fondos para sus obligaciones.

1.2 Formulación del problema

1.1.1 Problema general

¿De qué manera se vincula la gestión de cobranza con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022?

¿Cómo influye la gestión de cobranzas en el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, lima 2022?

¿Cómo influye la gestión de cobranzas en el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022?

2. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación de la gestión de cobranza con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Determinar cómo la gestión de cobranzas se relaciona con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Determinar cómo la gestión de cobranzas se relaciona con el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

3. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente análisis tiene como soporte base de sus variables a las siguientes teorías: (a) teoría general de sistemas, ya que tiene como objetivo el descubrimiento sistemático de las dinámicas, nos ayuda a mejorar continuamente nuestros procesos; (b) teoría de la contabilidad, esto indica a que ofrece un informe contable para llevar a cabo la toma de decisiones y (c) teoría de control, porque esta teoría ayudara a gestionar un mejor control para los procesos y sistemas. Estas teorías en mención tienen relación directa con las variables de gestión de cobranzas y de liquidez.

1.4.2 Metodológica

La importancia de este estudio es que presenta el uso de métodos cuantitativo, la metodológica, el uso del enfoque cuantitativo, diseño transversal y correlaciones no experimentales, utilizando los cuestionarios que nos permiten medir variables y sus tamaños, mediante la estadística inferencial. El presente estudio permitirá a futuros investigadores como guía de estudio para completar sus investigaciones de acuerdo con su alcance.

1.4.3 Práctica

El análisis es importante porque dejará percibir y comprender la asociación o conexión que vincula las variables de gestión cobranza con liquidez, con el objetivo de poder evaluar y tomar decisiones para luego buscar propuesta de mejora. Desde la perspectiva práctica, esta indagación es de alta importancia porque, se mejorará el desarrollo de cobranza de la organización comercial, debido a que se revisarán los lineamientos y políticas de cobranzas empleadas por la entidad; también, se evaluará y mejorará el control documentario que tiene la entidad para almacenar. En el mismo sentido, la información relativa a la cobranza; se

permitirá conocer sus falencias con el fin de mejorar el seguimiento y control que realiza la institución para hacer el monitoreo del proceso de cobranza.

1.5 Limitaciones de la investigación

Temporal

El estudio de averiguación se efectuará entre los periodos de setiembre al mes de noviembre del 2022.

Espacial

Esta investigación se realizó en una empresa comercializadora que se encuentra localizado en el distrito de Ate, Lima, Perú.

Recursos

En esta investigación los recursos financieros fueron asumidos en su totalidad por el investigador con un presupuesto de 6,820.00 soles.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En el presente análisis se encontró diferentes fuentes de investigación, en el ámbito nacional se detalla:

Sánchez y Pacheco (2020), en su indagación sobre el grado de morosidad de la empresa bancaria, cuya finalidad fue proponer un método que nos permita minimizar el nivel de morosidad de la compañía. La indagación fue de planteamiento cuantitativo, diseño no experimental, propositiva; con una demostración de 9 trabajadores que ocupan cargos de gerencia utilizando la entrevista y la ficha de observación. Entre los descubrimientos se tiene que, con base al diagnóstico, se puede inferir que con la aplicación de las estrategias formuladas en la propuesta se optimizará el sistema de cobranza con el propósito de minimizar los niveles de retraso de pagos en la entidad. Por lo cual, al realizar el análisis de documentos, admite que la morosidad infringe en la rentabilidad de la compañía. Se concluyó que la entidad indica promedio de recuperación de cobranzas muy mínimas, esto se debe a las malas políticas implementadas en dicha empresa.

Nolazco *et al.* (2020) sostienen que, en su indagación de las deudas por recaudar en las organizaciones por prestaciones a terceros en Lima, su finalidad fue precisar el estado de las deudas por percibir y las consecuencias que se encuentra dentro de los estados contables, por lo cual se realizó una técnica no experimental y la utilización de herramienta de realizar entrevista a los jefes del área y el estudio documental. Se precisa que en los periodos estudiados los días de recaudación han incrementado significativamente, encontrando una mala gestión y teniendo resultados negativos, por ende, se finalizó hay un retraso de pago del 25% y su liquidez se redujo en 2%, lo cual perjudica a la organización a largo plazo.

Según Mantilla y Huanca (2020) indican que, para una empresa de servicios, su finalidad fue reconocer la inferioridad en la gestión de las cuentas por cobrar, calcular los ratios de liquidez e indicar la relación que existe entre ellas. Con referencia al marco metodológico, la herramienta aplicada dentro de la investigación es la observación y análisis de documentos, y la herramienta, una lista de verificación y una ficha de estudio en base a 36 Estados Financieros mensuales del año 2017-2019. En los resultados, por ejemplo, se identificaron que su recuperación de solvencia y cuentas de la organización G&K Consultores SAC, en el período 2019 solo 28.11% de las actividades se llevaron a cabo de manera eficaz; por otro lado, la ratio de liquidez general es 1.82.

De acuerdo con Garrido *et al.* (2019), en su indagación de investigación de la mejoría de liquidez con estrategias de cobranzas, una organización de servicios, que fijó como objetivo aplicar procedimientos y reglas de cobranzas eficientes para la mejor gestión de cuentas por cobrar. La indagación tuvo un enfoque mixto, tipo holístico, con una muestra de 5 personas del área de cobranzas y crédito, se empleó la entrevista. Según los hallazgos logrados, se pudo identificar el escaso conocimiento respecto a lineamientos y métodos para las cobranzas; asimismo, el ajuste de normas esenciales de la entidad; en consecuencia, los funcionarios de cobranzas deben crear procedimientos de cobranzas para poder alcanzar sus metas; repercutiendo en la incomodidad de los clientes; puesto que, no hacía distinción entre lo adeudado y lo cancelado por los clientes, al tiempo, que realizaban cobranzas inútiles. Se concluye que los clientes no pagaban sus obligaciones generando un alto nivel de morosidad con atrasos de más de 90 días, esto genera que las deudas se vuelvan incobrables y afecta directamente a la entidad.

Céspedes (2019), en su indagación del flujo de caja acerca del instrumento financiero, para la supervisión de solvencia en JYS Control - Carabayllo 2018. Su finalidad fue estudiar los índices de liquidez. Donde la muestra fueron 6 colaboradores, el método

utilizado es la encuesta, observación y estudio de documentos. Como resultado se obtiene que la compañía no realiza un apropiado uso de liquidez, debido a que no realiza la cobranza dentro del plazo determinado y esto genera retrasos en los pagos del personal y proveedores, llevando a que la empresa solicite créditos a entidades financieras con elevadas tasas de interés.

Según Flores y Ríos (2019) señalan que, dentro de su indagación de gestión de la data por cobrar y el impacto que hay en la solvencia del autoservicio, por lo que se analizó un estudio no experimental-descriptiva correlacional y se realizó el uso de un cuestionario donde se realizó preguntas a los trabajadores de la organización. En este estudio se encontraron las calificaciones de los créditos brindados a los clientes que no han sido aplicados de una forma correcta y por la falta de control, en esta etapa el cual afecta considerablemente la liquidez, por consiguiente, se determinó que la repercusión es perjudicial en la hora de gestionar su cartera por percibir en la solvencia de la organización.

Díaz *et al.* (2019) informan que, en su análisis de la gestión de cobranzas, para su progreso en una organización de servicios; donde su propósito fue plantear un plan de auditoría para realizar planteamiento de ideas para mejorar la gestión de cobranza. Teniendo muestra de 80 colaboradores de la organización, en la que se empleó el cuestionario. Dentro de los resultados se obtuvo que de acuerdo con la auditoría se evidenció que las cobranzas se efectúan en un 38.42%, por lo que es perentorio optimizar dicho sistema de auditoría administrativa; por su parte, la gestión de cobranzas de la entidad se ejecuta en un 42.38% considerado como regular, puesto que, la entidad no está preparada para hacer frente a los altos niveles de morosidad; asimismo, no dispone de procedimientos claros y precisos para realizar la cobranza. Concluyendo que, la auditoría administrativa es muy importante para las organizaciones, puesto que, contribuye al despliegue integral de la gestión administrativa,

para comprobar y valorar la eficacia de labores efectuadas en la compañía, con el propósito de plantear chances para la mejora.

Monge *et al.* (2018), en la indagación sobre la liquidez con la gestión de cobranzas en una compañía de químicos, donde el propósito fue gestionar la cobranza para maximizar la liquidez en dicha empresa. Se efectuó un enfoque mixto, tipo holístico, no experimental, de corte transversal, donde las muestras fueron 3 trabajadores de la organización, a los que se les realizó una entrevista y un cuestionario. Se determinó que la organización posee una capacidad muy restringida para afrontar sus obligaciones, del mismo modo, las cuentas por cobrar han aumentado afectando la solvencia económica de la compañía.

Aquino *et al.* (2018), en un estudio sobre cuentas por pagar en una organización del rubro de llantas, cuya finalidad fue plantear una gestión de cobranza para maximizar la utilidad de dicha compañía. La investigación fue de enfoque mixto, holístico, con diseño no experimental; donde la muestra fueron 8 colaboradores de la organización, donde se les realizó una entrevista. Se concluyó que las políticas de cobranzas son una prioridad para la recaudación de las cobranzas pendientes; en ese sentido, debe haber un equilibrio para poder afrontar las obligaciones que tiene dicha entidad.

Por otro lado, en el ámbito internacional:

Según Bermeo y Padilla (2019), en su indagación sobre créditos y cobranza en una organización de índole bancaria, cuyo propósito fue efectuar una auditoría al área de crédito y cobranzas de dicha organización. Su estudio es de enfoque mixto, tipo descriptiva, explicativa, la muestra a intervenir fue la información contable de la organización, por lo cual, se empleó la ficha documental. Dentro de los hallazgos, se visualizó que el plan de crédito no está bien organizado, debido a que en este hay tareas, objetivos y resultados que no son concordantes con los objetivos estratégicos formulados. Del mismo modo, no existen porcentajes precisados como objetivo, lo que restringe la medición del grado de

cumplimiento sobre la congregación de cada clase de cartera una vez concluido el periodo. Concluyeron que se observaron las debilidades en el tratamiento del registro de créditos, detectando falencias importantes en la documentación, en ese sentido, se sugirió realizar acciones que contribuyan en la mejora de este. Este estudio servirá para la contratación de los hallazgos.

Según Chaucala y Rivadeneira (2019), en su indagación respecto a la gestión de cobranza de una organización del rubro automotriz, con el fin de plantear tácticas para gestionar la cobranza de la organización. El análisis fue cuantitativo, de campo, descriptivo, no experimental, cuya muestra fue de 15 empleados de la empresa, se empleó el método de encuesta y la ficha de análisis documental. Dentro de las conclusiones, se tiene que, se demostró que se vienen cometiendo fallas relativas a la emisión de facturas que impactan de manera perjudicial en el cobro de créditos otorgados. Asimismo, mediante el diagnóstico, se visualizó que los colaboradores asociados con el departamento de créditos y cobranzas no tienen un control de periodos de vencimientos de cuotas por parte de clientes de la organización. Del mismo modo, producto de las fallas en el departamento de cobranza y crédito, se ha producido retrasos de pagos en las cuentas por cobrar, todo lo cual, se tiene una respuesta negativa en las finanzas y la liquidez de la organización. Concluyeron que se demostraron las falencias en la presentación de boletas, repercutiendo negativamente en la cobranza de los créditos emitidos. Producto de la morosidad en cuentas por cobrar se ha perjudicado las finanzas de la organización. Este estudio servirá para fundamentar el marco teórico y construir instrumentos.

Manzaba *et al.* (2019), en su estudio de la liquidez contable, pasivos vs. capital y valor al costo de la elaboración metalurgia. La finalidad fue analizar el nivel liquidez de la entidad. En cuanto al marco metodológico, el análisis es cuantitativo, y el modelo es un estado financiero, la técnica utilizada es el análisis de documentos, guía de

análisis de herramientas, esto le brinda los recursos y el control que necesita para realizar actividades de forma adecuada y cancelara sus respectivas responsabilidades, en las fechas designadas, además el valor del índice es alto, lo que nos especifica la capacidad de la organización para sus compromisos con terceros, Por otro lado, tiene una alta relación de deuda a capital. Por lo tanto, una entidad puede utilizar sus propios recursos para pagar sus deudas economía propia. Con base en las razones financieras, la unidad puede concluir que, no se tiene la solvencia necesaria para llevar a cabo las diligencias comerciales y saldar la deuda.

Rendón *et al.* (2018), en su indagación de la gestión de cobranzas en una entidad de accesorios eléctricos; cuyo propósito fue plantear un modelo para gestionar las cobranzas en dicha organización. El análisis realizado fue de enfoque mixto, descriptivo, diseño bibliográfico, donde se consideró como muestra a 5 colaboradores, usando la entrevista y el cuestionario. Mediante el diagnóstico se identificaron divergencias entre los lineamientos para realizar las cobranzas a los clientes y el periodo para cancelar con los proveedores, que es menos periodo que el anterior; todo lo cual puede producir debilidades en la solvencia de la entidad, produciendo una cartera vencida en los documentos contables de la entidad. Se concluyó que la compañía empleó una estrategia de pagos que contribuya a establecer el punto de equilibrio y lograr potenciar los índices financieros.

Cucalón *et al.* (2018), en su indagación de estrategias que ayudan a mejorar la gestión de cobranza en una compañía de construcción, donde el propósito es construir estrategias para perfeccionar el manejo de créditos y cobranzas de dicha organización. El estudio fue de criterio mixta, tipo documental, la muestra fue de 4 colaboradores de dicha organización, la muestra fue de 4 colaboradores quienes respondieron a una entrevista, mientras que la información de la organización se le aplicó la ficha documental. Se concluyó que los lineamientos de crédito y cobranza no están ajustados a los requerimientos de la

organización, lo que repercute en las cuentas por cobrar. Lo cual han mostrado un desarrollo de 32,34% entre el periodo 2016 y 2017, constituyendo un riesgo a la solvencia, lo cual ha disminuido el servicio en dicho lapso. Este estudio servirá para el marco teórico y para la construcción de instrumentos.

De acuerdo con Chacón y Merizalde (2018) indican que, en un estudio, la mejora del área de cobranza de una organización del rubro de software, el propósito se centró en exponer estrategias de mejora al área de cobranza de la entidad. El estudio fue de enfoque mixto, tipo descriptiva, exploratoria, no experimental, cuya muestra fue 3 colaboradores de la empresa, los cuales respondieron una entrevista. Dentro de los resultados se tiene que, la entidad tiene una cartera caduca en más del 80% durante el 2015 hasta el último día de diciembre del 2017, si bien la entidad tiene activos que benefician su solvencia; no puede extrañar la falla en la recaudación de la cartera caduca, debido a que, esta perjudica a la entidad y produce problemas de solvencia económica, asimismo, reducción del potencial de pago. Concluyeron que se crearon estrategias que mejoren el área de crédito y cobranza, por consiguiente, se efectuaron capacitaciones al personal de manera que la entidad recupere la cartera vencida y haya un mejor control. Este estudio servirá como sustento teórico y guía para la construcción de instrumentos.

Lozada *et al.* (2018), manifiestan en su estudio de los pasivos por cobrar en las pequeñas organizaciones de zapatos, su propósito fue analizar dicha cuenta. El análisis utilizado fue descriptivo, donde la muestra eran los trabajadores, la herramienta a utilizar fue la encuesta y el cuestionario. Se determinó de que tiene baja solvencia, esto debido a que en su gestión de cuentas por cobrar es defectuoso, ya que se observó que monto por cobrar es significativo, lo cual con lleva a que la organización no pueda cubrir deudas con terceros. Sin embargo, se analice que, aunque se aplique políticas de crédito y cobro no se está

haciendo de una manera eficiente, teniendo así muchas dificultades en el área de cobranza y esto hace que no se tenga la solvencia para seguir con las actividades operativas.

De acuerdo con Duque y Macías (2018) indicaron que, en su estudio de verificación en de las cuentas por cobrar y su repercusión en la solvencia económica de la organización Globalolimp, cuya finalidad fue demostrar cómo se administran las cuentas por cobrar y realizar una devaluación de solvencia económica. La investigación realizada fue descriptiva, donde la muestra fueron 24 trabajadores, el método utilizado fue el análisis de entrevista, documento y encuesta. Se llegó a la conclusión de que se verifica un aumento considerable en las cuentas por cobrar, donde el plazo de cobro es prolongado, por ende en el año 2014 su índice de cartera vencida es de un 45%, Por lo contrario, en proporción a la solvencia económica de la organización, se verifica en el análisis de razón corriente es 0.65, 0.64, 0.43, 0.51, 0.79, 0.78, 0.77 y 0.83 para el año 2011 hasta el 2018, para concluir verificamos en la prueba ácida hay una variación entre 0.81 y 0.83, donde las pérdidas determinaron que la entidad no tenga la capacidad de solvencia para cubrir sus responsabilidades.

2.2 Bases teóricas

La siguiente investigación tiene como soporte base de sus variables a las siguientes teorías: (a) teoría general de sistemas, por lo que Chiavenato (2006) afirma que, la TGS tiene como principio la formación de subsistema como parte de un sistema, al estar interrelacionado con sus otros componentes, por ende, existe una relación con la variable gestión de cobranzas necesario ya que se presenta 3 etapas como parte del proceso para su cumplimiento (RSM, 2022). Es decir, se relaciona directamente con la teoría en cuestión; (b) teoría de la contabilidad; y (c) teoría de control.

Variable 1: Gestión de cobranzas

Morales y Morales (2014) argumentan que, la administración de cobro constituye el manejo del cobro correspondiente a los créditos en beneficio de la organización, el gestionar y vigilar

la data de clientes que asegure la apropiada y pertinente atracción de recursos. Por otra parte, Brachfield (2009) expresa que, corresponde a la vigilancia de las cuentas por cobrar y de apresurar los progresos de flujo de caja, en la que es necesario el tiempo y recursos. Según Molina (2005), la define como el cierre de buena manera del círculo de comercialización. Asimismo, Robles (2012) precisa que, constituye una serie de estrategias organizadas, empleadas en un lapso específico, de forma tal que alcance la recuperación del financiamiento dado a los compradores que incumplen los compromisos de pago. Por último, Díaz y Flores (2019) refieren que, representa el conjunto de procesos que una organización precisa con el propósito de cobrar las operaciones efectuadas para recobrar la liquidez del financiamiento dado y a su vez conservar una adecuada vinculación con el cliente.

Estrategias de cobranzas: Brachfield (2018) informa que, las estrategias de cobranza es un grupo de acciones, recursos con los que cuenta la empresa con lo que se asegura la cobranza a los clientes sobre sus deudas pendientes y atrasadas. Las estrategias de cobranza tienen gran relevancia con los clientes, con lo que van a tener resultados que beneficiarían a la empresa a través de ciclos de cobranza que le permitirá tener la liquidez que necesita para su correcto funcionamiento.

Molina y Rosa (2018) indican que, la cobranza reúne 3 condiciones: (a) adecuada: Para que una organización pueda realizar una buena gestión de cobro, tienen que estar de acuerdo con el cliente para tener un cumplimiento de sus pagos. Asimismo, no todos los deudores de una organización racionan de igual manera; (b) oportuna. No obstante, indica que, la cobranza se debe realizar en la fecha y hora acordada, por consiguiente, si el cobro se efectúa después, se dé la posibilidad que otros trabajadores lleguen antes, agotando los recursos que tienen para otros pasivos; y por último (c) completa. De hecho, la cobranza es netamente la obligación del área de crédito y cobranzas. En conclusión, tener una

recuperación adecuada de nuestros clientes, sin hacer menos a los clientes que tienen deudas menores a comparación de clientes que tiene una deuda considerable.

Formas o técnicas de cobranza: Según Brachfield (2018) indica que, se cuenta con diversas técnicas para la cobranza por ejemplos, los correos de recordatoria de deuda o vencimiento previo a la fecha que indique la factura, las llamadas telefónicas al área que correspondiente o notificaciones, etc. por consiguiente, para realizar una buena técnica de cobranza se debe de tener la data actualizada del deudor, responsable de pago, correo, número de teléfono.

Tipos de cobranzas: La cobranza retrasada genera problemas en la organización, al no tener una política estable de cobranza, esto puede generar problemas de liquidez y así mismo traer problemas al giro de negocio de la empresa lo cual tiene responsabilidad con gastos administrativos, gastos operativos y gastos financieros.

Cobranza normal: Según Morales y Morales (2014) indican que, se realizan por los recursos de pagos tradicionales, entre los instrumentos que se utilizan es del estado de cuenta al instante que se recibe el comprobante de pago, para que el cliente este informado del progreso de su crédito. En resumen, es el proceso más corto de la cobranza, por lo cual se le informa al cliente su status de crédito al momento de recibir el pago antes del vencimiento de su factura.

Cobranza Preventiva: Según Morales y Morales (2014) especifican que, se puede realizar un seguimiento, enviando recordatorios de pagos, entonces la comunicación debe ser moderada y el objetivo es que el cliente tenga un hábito de pago y evitar retrasos y no generar una mala relación entre cliente y proveedor, es decir, que en esta etapa de cobro se realice un monitoreo de la factura desde el momento de la emisión de la factura y realizar recordatorios de pagos.

Cobranza administrativa: Según Morales y Morales (2014), se realiza utilizando las herramientas adecuadas de cobro, llamas telefónicas, correos electrónicos hasta generar

un compromiso de pago es necesario agendar y calendarizar la fecha de compromiso. Por lo que podemos indicar que es la etapa donde se considera toda la gestión de control, seguimiento y cobro de la factura.

Cobranza domiciliaria: Según Morales y Morales (2014), esto se da cuando un cliente está atrasado con la amortización de sus facturas, por esa razón, se procede con la visita con el objetivo de poder conciliar y medir una fecha de pago establecido con compromiso de pago con cláusulas de tasas interés si en caso no cumple con la fecha pactada, por lo que podemos indicar que en esta etapa los encargados de realizar la cobranza, se comunican con los clientes, para informar el status de su deuda y ofrecer opciones de pago.

Cobranza Judicial: Según Morales y Morales (2014), se realizan después de no haber cumplido las cobranzas mencionadas anteriormente, esto conlleva a realizar una demanda judicial de manera legal al cliente moroso, por ende, esto obliga al cliente a pagar la deuda total más los intereses de mora acreditados, en resumen, esto consiste en realizar una demanda por el proveedor al cliente por no cumplir sus obligaciones crediticias.

Dimensiones

Dimensión 1 - Proceso de cobranza: De acuerdo con Morales y Morales (2014), el proceso de recaudación constituye las políticas o lineamientos orientadas al cobro, los cuales son fundamentales para que la entidad sea manejada de forma adecuada; dichos procesos deben precisarse de forma transparente y determinadas de forma tal que suministren un control apropiado por parte de los directivos y colaboradores. Asimismo, Robles (2012) señala que, representan los mecanismos que las organizaciones emplean para restablecer el reembolso de cuentas vencidas.

Control documentario: de acuerdo con Morales y Morales (2014), el control documentario constituye efectuar el asiento de documentos de forma manual o digital de la clientela certificada, además, se refiere a la vigilancia de documentos del área de cobranzas.

Del mismo modo, Molina *et al.* (2005) argumentan que, constituye la disposición y arreglo en archivos documentales o digitales de la información vinculada con el área de cobranzas.

Seguimiento y control: De acuerdo Morales y Morales (2014) sostienen que, el seguimiento y control abarca evaluar los índices de periodicidad de valoración en la administración de recaudación, periodicidad de producción de informes de trámite y adaptación de acciones de recaudación. En ese sentido, los informes ayudan a modelar la cartera de forma concreta y adecuada, en estos se deben reconocer y analizar las tendencias; asimismo, las fallas. Por su parte, Molina *et al.* (2005), se fundamentan en la supervisión progresiva de todo el proceso que abarca el cobro y clausura de la transacción.

Variable 2: Liquidez

Liquidez: Según Apaza y Barrantes (2020) afirman que, la liquidez es el índice principal de toda empresa este permite evaluar la disposición que tiene poder cubrir sus deudas en corto plazo, como por ejemplo el pago a sus trabajadores, proveedores, gastos fijos e impuestos y no tener prácticamente la obligación de acudir al endeudamiento por obtener préstamos de instituciones financieras.

Para Herrera *et al.* (2016) indicaron que, la liquidez es un factor de importancia para la compañía, pues tiene la capacidad de poder transformar en dinero sus activos corrientes por intermedio de sus ventas. Así mismo, con cada uno de sus activos circulantes, para así poder cumplir sus responsabilidades de corto plazo y seguir en el mercado al que pertenece. Considerablemente, debe tener liquidez para solventar los gastos de planillas, impuestos, proveedores para poder continuar con su giro de negocio y no detener sus actividades empresariales.

Para Domínguez (2007) indica que, la liquidez es el frente para afrontar las responsabilidades corrientes de corto plazo de toda compañía. hay autores que indican en el concepto de liquidez con el término de solvencia. Dicho esto, tienen similitud y es la razón

por la cual es necesario definirlos. Según Garzozi y Perero (2017) mencionan que, la liquidez comprende tener lo indispensable para ejecutar las responsabilidades fijas que tenga toda entidad; mientras que la solvencia está encaminada a tener recursos y bienes, que nos permitan preservar deudas obtenidas a largo plazo, aunque estos bienes no estén indicados a efectivo.

Índice de liquidez:

Para medir el nivel de liquidez de un determinado tiempo en una organización se utilizan los siguientes ratios de liquidez:

Ratio de razón corriente: Según Pinelo y Miguel (2012), este índice nos permite determinar que escala de deuda a corto plazo, pueden ser afrontadas con el activo, en este caso para realizar el cálculo del siguiente indicador se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Razón razonable} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratio prueba ácida: Según Pinelo y Miguel (2012), este índice determina la facultad que hay en una organización para que pueda afrontar sus deudas a corto plazo, no considerando el valor que existen en su registro de inventarios, para realizar la operación del indicador se utiliza la fórmula:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital de trabajo: Según Pinelo y Miguel (2012), este indicador nos da a conocer la cantidad que tiene disponible una organización para hacer afrontar las deudas que se vence a corto plazo:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Gutiérrez y Tapia (2016) indican que, es de suma consideración que la liquidez radica en su principal objetivo, esto para argumentar que una organización posee la posibilidad para cubrir sus deberes con terceros a corto plazo, por lo tanto, esto nos permitirá que futuros

inversionistas y que proveedores, puedan conocer la eficiencia financiera que maneja la organización para que pueda cumplir con sus metas sin tener ningún inconveniente.

Macas *et al.* (2019) informan que, en sus estrategias para mejorar la liquidez, es muy importante tener principales estrategias que proporcione tener mejor liquidez de la organización, como también poder afrontar posibles riesgos económicos, por lo que debemos tener con un fondo monetario de eventualidad que permita cumplir las obligaciones cuando se tenga periodos bajos, o donde no se tenga liquidez, por lo que así podemos evitar caer en la necesidad de sobreendeudamiento, llegando a realizar solicitud de préstamos bancarios, por otro lado se debe tener varias estrategias por ejemplo una de ellas es poder optimizar y estandarizar términos de cumplimiento de pago con los clientes.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa comercializadora, Lima 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de la empresa comercializadora, Lima 2022.

Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con el riesgo de morosidad en la liquidez de la empresa comercializadora, Lima 2022.

Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con el flujo de caja en la liquidez de la empresa comercializadora, Lima 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Método analítico: Carhuacho *et al.* (2019) mencionan que, el método analítico constituye la serie de reflexiones críticas y reflexivas que realiza el investigador; por lo cual, se sugiere la indagación de teorías y antecedentes que tengan asociación con el estudio. Supone la interpretación, debate de las lecturas vinculadas al tema. Además, Sánchez (2018) sostiene que, consiste en separar, identificar y reconocer los aspectos de un fenómeno para lograr examinarlos de manera ordenada, todos por apartado. Asimismo, Bernal (2010) precisa que, es un desarrollo que se basa en estudiar algo, descomponiendo sus partes para entender como un todo.

Método deductivo: Para Sánchez (2018), el método deductivo es aquel que estudia el fenómeno desde lo general a lo específico. Asimismo, Bernal (2010) refiere que, se basa en la generación de conclusiones globales para lograr descripciones específicas. Por último, Ñaupas *et al.* (2014) precisan que, es un método que parte de leyes y proposiciones que se llega a derivaciones delimitadas. Se aplicará este método, puesto que, se analizará el estudio desde su forma global hasta llegar a lo específico.

Método hipotético: Para Puebla (2010), en su investigación del método hipotético indica que, es una aproximación a la verdad de la ciencia justificado en un periodo de inducción – deducción – inducción, para plantear la suposición en base a los datos disponibles, seguidamente se aplica la deducción que es nos permita deducir consecuencias más elementales de la hipótesis, para llegar a un resultado y comprobar o refutar los enunciados.

3.2 Enfoque de la investigación

Para Carhuacho *et al.* (2019) mencionan que, el planteamiento mixto se basa en la combinación de las potencialidades de los enfoques cualitativo y cuantitativo para desarrollar las derivaciones de la investigación. Asimismo, Hernández y Mendoza (2018)

argumentan que, integra un cúmulo de recursos de recaudo, análisis, asimismo, asociación de valores cuantitativos y cualitativos en un solo análisis, aprovechando las bondades de ambos paradigmas para robustecer las derivaciones del estudio. Por último, Lifeder *et al.* (2022) refieren que, esta es denominada multi método, emplea los métodos cualitativos y cuantitativos en la misma investigación. Este estudio será mixto, debido a que se usará la entrevista y el cuestionario para poder recoger la data de la muestra, por lo que se emplearán instrumentos cualitativas y cuantitativas.

3.3 Tipo de investigación

Para Carrasco (2006.), la indagación básica persigue extender o indagar el cúmulo de saberes respecto a la realidad; su propósito son las teorías, las cuales estudia para afinar su contenido. Del mismo modo, Sánchez *et al.* (2018) precisan que, está orientada a la indagación de nuevos saberes sin un propósito práctico de forma inmediata; esta persigue alcanzar leyes demostrables. Este estudio será de tipo básico, porque su propósito es buscar conocimientos sobre la gestión de cobranzas en la organización.

3.4 Diseño de investigación

Para Carrasco (2015), la indagación fue no experimental ya que, indica que las variables no fueron determinantes donde indique si hay una relación entre ambas, por lo contrario, ambas variables se analizaron en su entorno habitual, por lo que se concluya, que es transversal ya que el análisis de este trabajo se realizó en un tiempo y momento específico.

El enfoque es cuantitativo ya que, nos ayudó a determinar que los resultados obtenidos a nivel estadístico con la ayuda del análisis de recopilación de datos y evaluación, donde nos permitió tener un veredicto fiable a la problemática anunciada (Hernández, 2016).

La siguiente investigación mantuvo un nivel correlacional descriptivo, esto conforme a que se realizó la comparación incluso el análisis del vínculo que existe entre el efecto que

es capaz de producir y la causa de un acontecimiento, por ende, se utiliza para comprobar el vínculo estadístico que un fenómeno tiene con otro (Supo, 2012).

3.5 Población muestra y muestro

Población: Según Tamayo (2017) indica que, la población es un conjunto de componentes, que posee una determinada peculiaridad de objeto de investigación.

La población se va a conformar por 80 trabajadores de la empresa comercializadora ubicada en el distrito de Ate, departamento de Lima – Perú, con fecha 30 de noviembre del 2022.

Muestra: Hernández y Sampieri (2018) indican que, la muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para ejecutar el análisis de estudio.

Para el presente estudio, la muestra se va a conformar de 48 colaboradores de las siguientes áreas: contable, financiera, administrativa, facturación, ventas y cobranza de la empresa comercializadora, ubicada en el distrito de Ate, departamento de Lima – Perú, con fecha 30 de noviembre del 2022.

Muestreo: En la elección de muestra se utiliza la estadística no probabilística por conveniencia, en su investigación Otzen y Manterola (2017) indican que, es un análisis que radica en recopilar una muestra de la población, por lo tanto, seleccionamos a los 48 colaboradores que están relacionados con la gestión de cobranzas, créditos, y la solvencia de la empresa comercializadora ubicada en Ate, departamento de Lima – Perú.

3.6 Variables y operacionalización

En esta investigación se busca obtener información viable y precisa, justificada en el mercado teórico, como lo podemos verificar en el **anexo 2**.

La variable uno tiene se inicia con la gestión de cobranza, y la variable dos la liquidez, que se aplicará a los procesos de la compañía.

Variable independiente; gestión de cobranza

Definición conceptual; De acuerdo con Morales y Morales (2014), es el proceso que lleva a cabo la compañía para realizar el trámite de cobro a los clientes.

Definición operacional; Para el desarrollo de la gestión de cobranza es preciso realizar un cuestionario cuyos indicadores son los siguientes; evaluación de créditos, solvencia, registro de clientes, etc.

Variable dependiente: Liquides

Definición conceptual; Tal como indican Miranda y Quincho (2020) precisan que, la liquidez es la capacidad que tiene la organización de poder obtener efectivo que pueda facilitar en pagar sus cuentas.

Definición operacional; Para el desarrollo de la liquides se requiere realizar un cuestionario al flujo de caja, equivalente de efectivo y periodo de efectivo.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para Bernal (2010) nos informa que, la encuesta constituye un procedimiento para el recojo de información, por lo que es más utilizadas. Asimismo, Sánchez *et al.* (2018) refieren que, constituye un método donde se ejecuta una herramienta para recoger la información, constituido por una serie de interrogantes cuyo propósito es obtener la información de los sujetos investigados. Además, D' Aquino y Barrón (2007) expresan que, es un estudio en el que se efectúa un cuestionario, el cual corresponde a una herramienta para recolectar datos de una muestra. Se usará la encuesta, puesto que, para la parte cuantitativa, se aplicará el cuestionario.

Para Carrasco (2006), el estudio documental es una técnica con la que se logra conseguir información de los documentos vinculados con el propósito del estudio. Además, Sánchez *et al.* (2018) manifiestan que, constituye el estudio del contenido presente en los

documentos o fuentes que servirán para dar sustento a la investigación. Asimismo, Ñaupas, *et al.* (2014) refieren que, radica en la indagación y análisis de las fuentes documentales, que pueden ser impresas, audiovisuales, grabaciones, entre otras. Se emplea para hacer la revisión de las fuentes vinculadas con la gestión de cobranzas de la entidad.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para Carhuancho *et al.* (2019), el cuestionario constituye un registro con interrogantes que deben ser respondidas por las personas que son parte de la muestra. Por otro lado, D' Aquino y Barrón (2007) argumentan que, constituye una herramienta para el recojo de información que opera diversos problemas. Está conformada por interrogantes que evalúan el problema. Finalmente, Hernández y Mendoza (2018) expresan que, se basa en un conjunto de inquietudes acerca de variables a evaluar, debe ser proporcional entre el problema y la hipótesis. Se usará la encuesta en la parte cuantitativa para conocer el problema de la gestión de cobranzas en la compañía, como se puede estimar en el **anexo 5**.

Para Palella y Martins (2012) nos informan que, la guía documental corresponde a una guía en la que se presenta la averiguación proveniente de documentos de cualquier naturaleza. Por su parte, Sánchez *et al.* (2018) manifiestan que, es conceptualizada como el estudio de los documentos, de donde se obtiene información relevante que está en concordancia con el propósito de la indagación.

3.7.3 Validación

Para comportar las herramientas se recurre de las opiniones de los especialistas, según se muestra en la tabla 1, quienes serán encargados de dar la veracidad del cuestionario. Arias (2012) indica que la validación, y la adquisición de clasificaciones, es de suma importancia, ver anexo 6.

Tabla 1*Experto que validaron el instrumento*

N	Nombre y Apellido	Grado
1	Fiorela Isabel Ushiñahua Rengifo	Contador público
2	Jiomar Palacios Samaniego	Contador público colegiado
3	Jaceth Yamis Galindo De la Cruz	Contador público colegiado

3.7.4 Confiabilidad

Con el objetivo de indicar si los instrumentos son confiables según se muestran en la tabla 2, aplicamos el factor alfa de Cronbach utilizando la herramienta SPS, para medir el impacto de desempeño en la gestión de cuentas por cobrar y los efectos en la solvencia, donde se obtuvo una puntuación de fiabilidad de 0.852, que es un valor muy alto. Con este resultado dado, el instrumento usado es confiable, ya que el valor debe ser > 0.7 . Como se puede apreciar en el anexo 7.

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 Procesamiento y análisis de datos

En este estudio aplicamos la estadística descriptiva e inferencial. A través de lo cual se procesó la información por intermedio del instrumento de cuestionario, además, se realizó la estadística inferencial, por lo cual se utilizó la estadística inferencial, lo que nos permite cotejar el contraste de la hipótesis, por ende, se ejecutó la prueba de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, y luego empieza la fase de la normalidad, donde se utilizó el análisis

de Kolmogorov-Smirnov, por contar con una población mayor a 30 colaboradores. Conforme el análisis de normalidad se obtuvo que en este estudio de investigación se aplicará la estadística no paramétrica. Por ende, se empleó la prueba de Spearman para el contraste de las hipótesis

3.9 Aspectos éticos

La información que fueron expuestos en el presente trabajo se tomó con suma responsabilidad, ya que existe información confidencial, de igual manera se pidió el permiso respectivo del gerente general de la organización, se citaron a los autores de teorías expuestas, tal como menciona la norma APA, asimismo, el trabajo estuvo sometido a la herramienta de Turnitin para descartar el plagio con un porcentaje del 14% de similitud, según anexo 7.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DISCUSIÓN DE LO RESULTADOS

4.1 Resultados

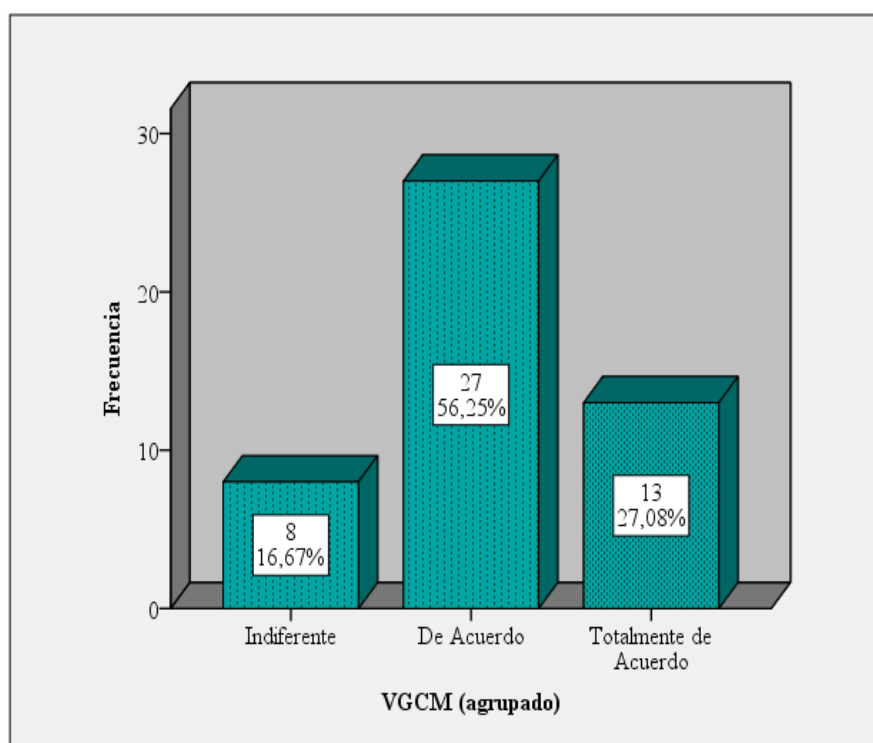
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable gestión de cobranza

En esta investigación, se hizo un estudio de la variable gestión de cobranza, los resultados que se obtuvieron son producto de la encuesta de 48 colaboradores. Asimismo, se hizo un estudio los estados financieros, para realizar un análisis vertical y horizontal, de las cuales se utilizó los registros contables del periodo 2019, 2020 y 2021.

Figura 2

Variable gestión de cobranza



Interpretación:

Analizando la figura 2, observamos que 27 de los encuestados representan el 56.25%, tienen una valoración de acuerdo con la gestión de cobranza. Por otro lado, 13 encuestados representados por el 27.08%, dieron una valoración de totalmente de acuerdo, asimismo, 8

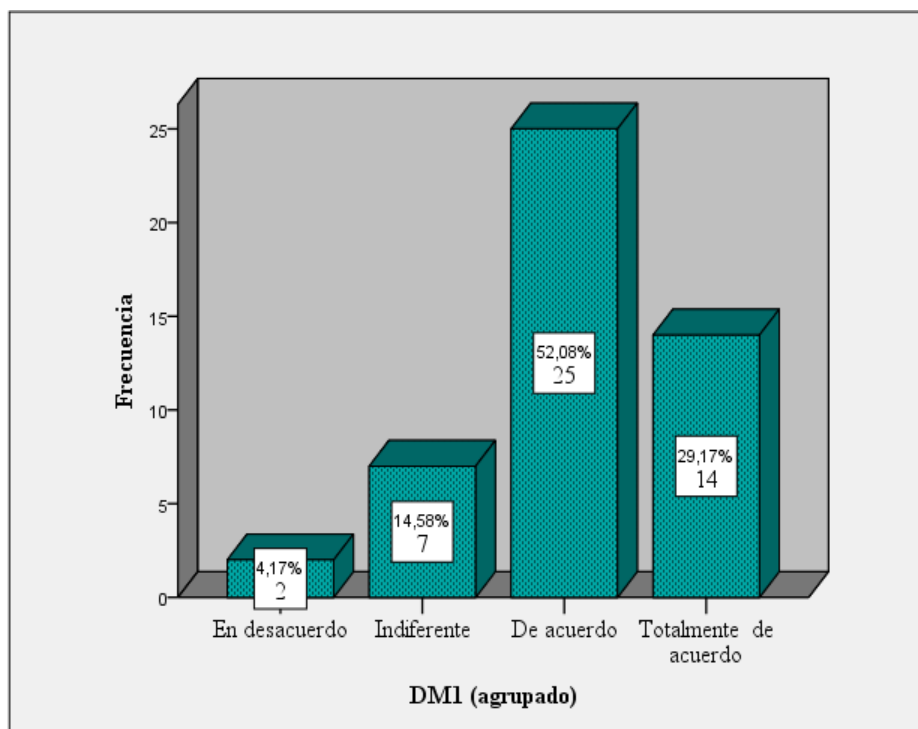
de los encuestados que representan un 16.67% indicaron como indiferente, en resumen, la totalidad de los encuestados tienen una valoración positiva acerca de la gestión de cobranza de la compañía, por lo tanto, podemos concluir que esta variable es una herramienta muy importante en la organización, que permite mejorar el capital de trabajo, para mantener un flujo de efectivo mejorable, cumpliendo así con los propósitos y así maximizar el valor de la sociedad, la finalidad de las políticas de gestión de cobranza es asegurar que el proceso sea finalizado de manera oportuna.

Dimensión política de crédito

En esta investigación nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los colaboradores encuestados con relación a la dimensión de política de crédito en base la estadística descriptiva, donde se evidencian en la recolección de información, y el gran valor de significancia de aplicar la dimensión dentro de la variable.

Figura 3

Dimensión política de crédito



Interpretación:

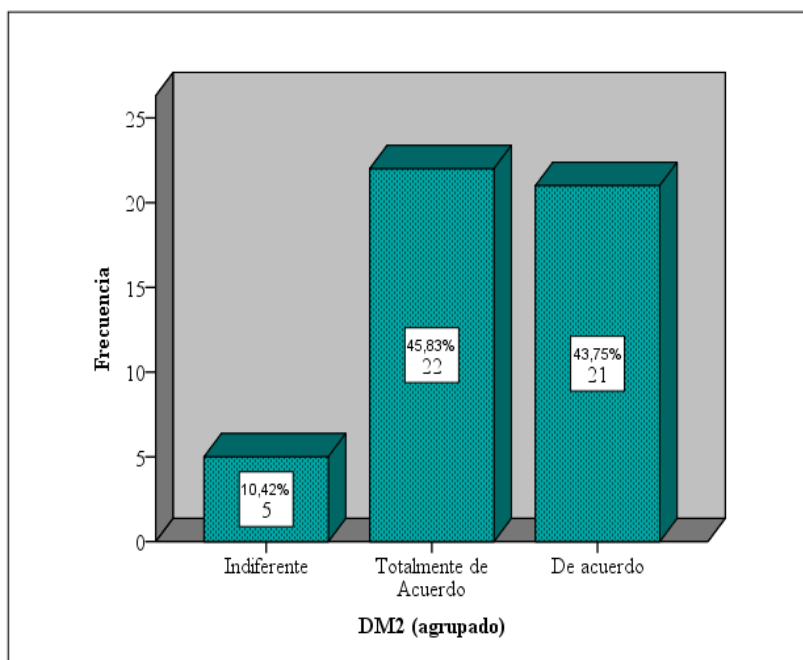
Analizando la figura 3, vemos las conclusiones correspondientes a la dimensión 1 política de crédito. En donde el 52.08% que representan a 25 encuestados, dieron una valoración con un nivel de acuerdo. Por otro lado, 29.17% que representan a 14 encuestados, valoraron como totalmente de acuerdo, asimismo, 7 de los encuestados que representan el 14,58%, dieron una valorización indiferente. Por último, 4.17% que representan 2 personas de los encuestados dieron una valorización en desacuerdo, por lo tanto, podemos concluir que el total de encuestados tiene una valoración positiva en la dimensión política de crédito, por lo que podemos determinar que es esencial utilizar la política de crédito para poder afrontar la ineficiente gestión de cobranza y recuperar de manera más rápido las deudas vencidas, para esto se debe llevar un buen control crediticio y que se realice evaluaciones crediticias a los clientes constantemente. Por otro lado, el 18.75% tiene una valorización negativa, por lo que se puede concluir que el seguimiento que se le está brindando a cada cliente no es el adecuado, ya que puede haber un incremento de pagos pendientes lo cual afectaría a la empresa, esto debido a que cada cliente al ser evaluado por el sistema financiero se analizará los valores de sus activos, porque si estos son mayores a sus pasivos, la entidad financiera lo calificará como solvente lo que le permitiría tener la capacidad de cubrir sus pasivos a cortos plazos, esto se puede ver reflejado por falta de capacitación correctamente al personal, esto podría ocurrir en caso no se dieran ciertos puntos objetivos como una buena gestión de tiempo o una comunicación efectiva; siendo esta una muy importante, ya que sin este punto no podríamos lograr el objetivo de reducir las cuentas por cobrar.

Dimensión de cobranza

En esta indagación nos detalla el porcentaje y número de los resultados estadísticos de los 48 trabajadores encuestados referente a la dimensión de cobranza.

Figura 4

Dimensión de cobranza



Interpretación:

Analizando la figura 4 observamos los efectos correspondientes a la dimensión 2 cobranzas. Donde, el 45.83% que representan 22 encuestados valoraron con un nivel de totalmente de acuerdo, 21 encuestados que representan el 43.75% dieron una valorización de acuerdo, por último, 10,42% que representan a 5 encuestados, dieron un valor de indiferente. Del análisis realizado rescatamos que la mayor parte de los entrevistados tienen una valoración positiva con respecto a la cobranza, esto quiere decir que las cuentas por cobrar comerciales son activos de alta importancia que permita mantener un flujo de efectivo para la organización, llegando a determinar de que no se está capacitando correctamente al personal que está realizando la cobranza, ya que podemos verificar en el estado de situación financiera en el Anexo 3 que las cuentas por cobrar han aumentado considerablemente en los periodos, por lo tanto, llegamos a la conclusión de que no se está aplicando las políticas de cobranza de manera efectiva, y que no se está llevando una cartera de datos actualizada, de los clientes morosos y al no tener la información necesaria no se esté realizando la recuperación de la base de datos de clientes al crédito, por otra parte, hay un porcentaje mínimo que tiene una

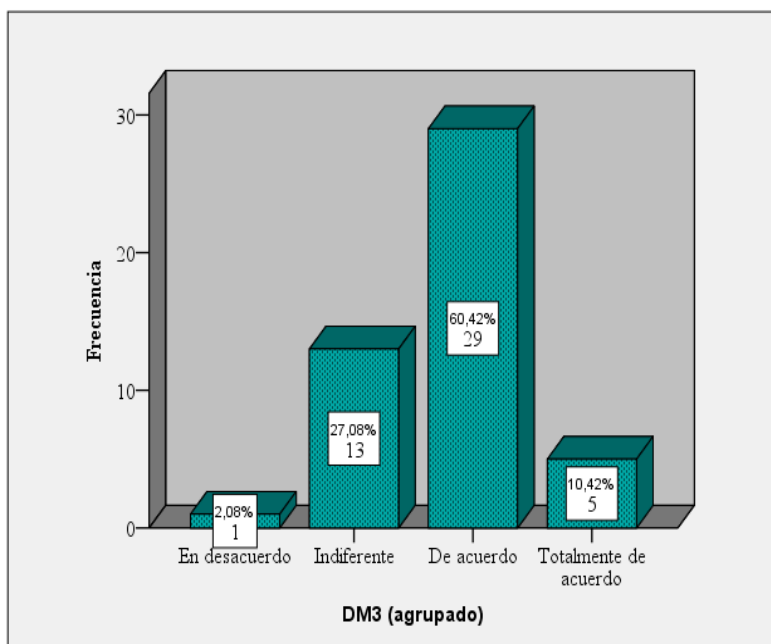
valorización baja esto indica que no se está teniendo una verificación documentaria en las cuentas por cobrar y que la entidad no cuenta con solvencia para cumplir sus responsabilidades con terceros.

Dimensión riesgo de morosidad

En esta investigación se expone el número y porcentaje que se obtuvo, basándonos en los resultados estadísticos realizados a los colaboradores con respecto a la dimensión de morosidad en base la estadística descriptiva donde se evidencia en la recolección de información y la importancia de aplicar políticas de crédito para evitar tener clientes con morosidad.

Figura 5

Dimensión riesgo de morosidad



Interpretación:

De acuerdo con la figura 5 observamos los resultados que corresponden a la dimensión 3 riesgos de morosidad. Donde el 60.42% que representa a 29 encuestados, valoraron con totalmente de acuerdo, de la misma forma 13 encuestados que representan el 27,08% dieron una valorización indiferente. Del 10.42% que representan a 5 encuestados, valoraron como totalmente de acuerdo y por último 1 encuestado que representa el 2,08% dieron una

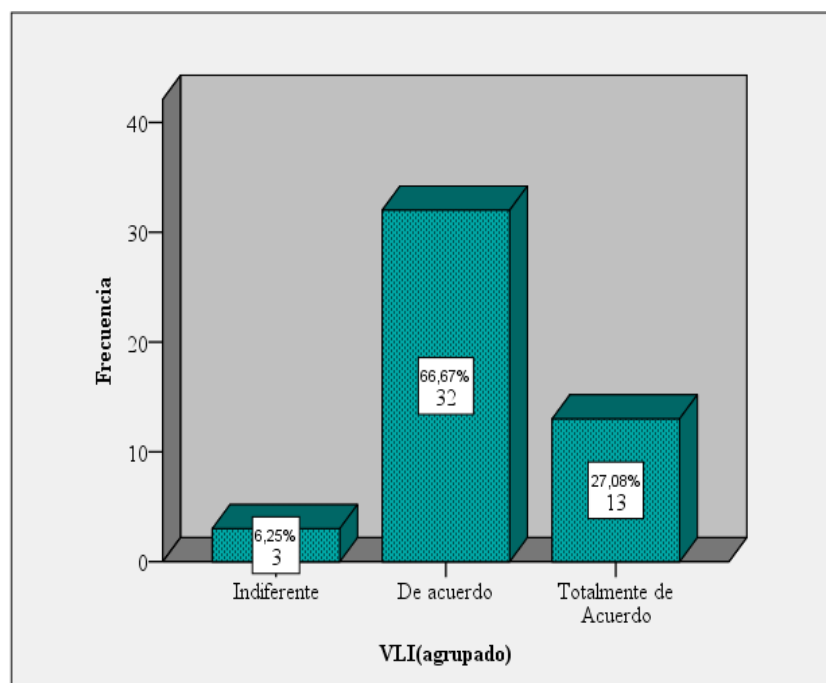
valorización. Del análisis realizado verificamos que la mayor parte de los encuestados tienen una valoración muy alta en la dimensión riesgo de morosidad, es decir, que, ocasionalmente, se le está realizando un seguimiento de cobranza a los clientes con deuda vencida, esto indica que la alta cartera de clientes morosos puede verse reflejado, porque no se está teniendo buen personal capacitado, que realice el seguimiento correspondiente del cobro o recordatorio de pago a los clientes, por lo que genera un desbalance en el flujo de efectivo y esto ocasiona un retraso de los pagos destinados.

Variable liquidez

En este estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas obtenidas de los colaboradores que fueron encuestados con referencia a la liquidez en base a la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información brindada por los colaboradores, y la importancia que tiene la liquidez dentro de la organización.

Figura 6

Variable de liquidez



Interpretación:

Analizando la figura 6, observamos que 32 de los encuestados representan el 66.67%, tienen una valoración de acuerdo. Por otro lado, 13 encuestados representados por el 27.08%,

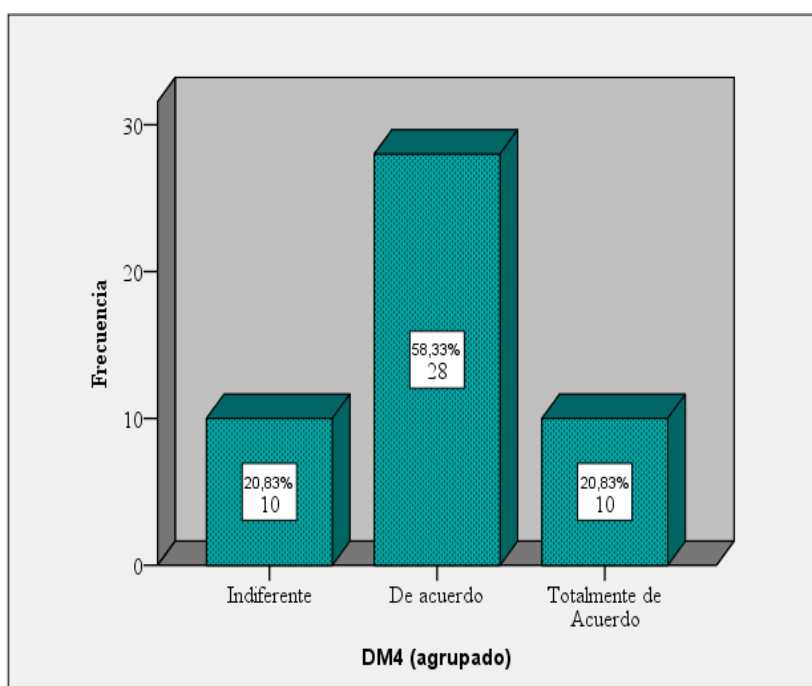
dieron una valoración de totalmente de acuerdo; asimismo, 3 de los encuestados que representan un 6.25% indicaron como indiferente; en resumen se afirma que la compañía si posee suficiente efectivo, para cubrir con sus responsabilidades con terceros a corto plazo, pero que en ocasiones recurre a financiamientos bancarios, además algunos de los encuestados aseguran que la empresa se encuentra en esta situación porque las cuentas por cobrar influyen considerablemente en la disposición de efectivo y que no se está realizando estrategias para poder recuperar las cuentas incobrables, para así generar mayor liquidez, y que la empresa si cuente con flujo de caja para que puedan cumplir sus obligaciones sin necesidad de solicitar financiamiento.

Dimensión flujo de caja

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas de los colaboradores encuestados respecto a la dimensión de flujo de caja, en base la estadística descriptiva donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la compañía.

Figura 7

Dimensión flujo de caja



Interpretación:

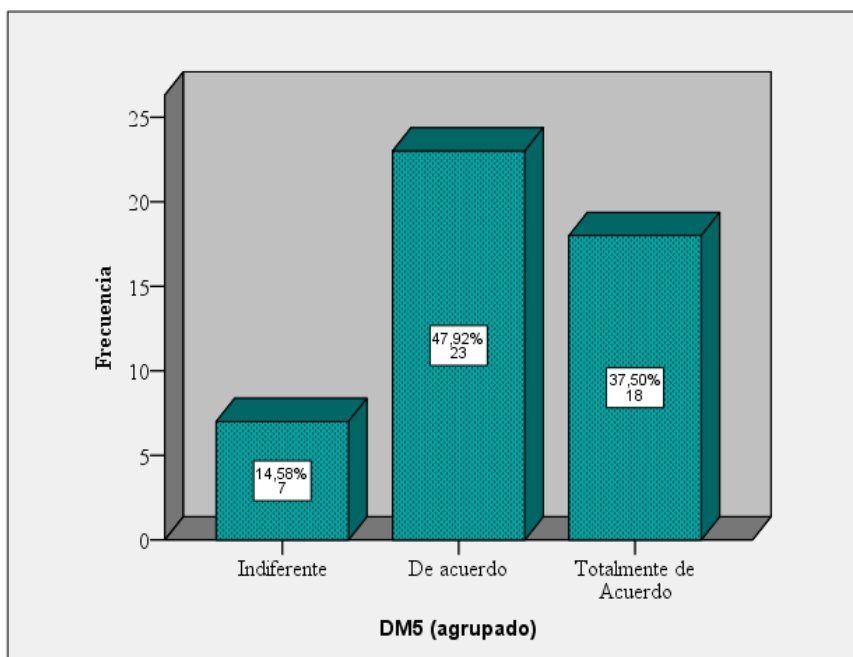
De acuerdo con el análisis de la figura 7 en la dimensión flujo de caja, observamos que el 58.33% que representa a 28 encuestados dieron una valorización de acuerdo. Del 20.63% que representa a 10 encuestados tienen una valorización totalmente de acuerdo, asimismo 10 encuestados que representan el 20,63% tienen una valorización indiferente, por lo que podemos concluir que la empresa recurre a financiamiento bancario, ya que sus ventas al crédito no están generando los ingresos en la fecha pactada y no se dispone de efectivo necesario para cubrir con todas sus responsabilidades con terceros a corto plazo además, no se tiene buen manejo de flujo de caja, por lo que siempre se tiene un saldo desfavorable que no garantice que la empresa tenga la suficiente liquidez.

Dimensión equivalente de efectivo

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas que se obtuvieron de los colaboradores encuestados referente a la dimensión de equivalente de efectivo en base la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la compañía.

Figura 8

Dimensión equivalente de efectivo



Interpretación:

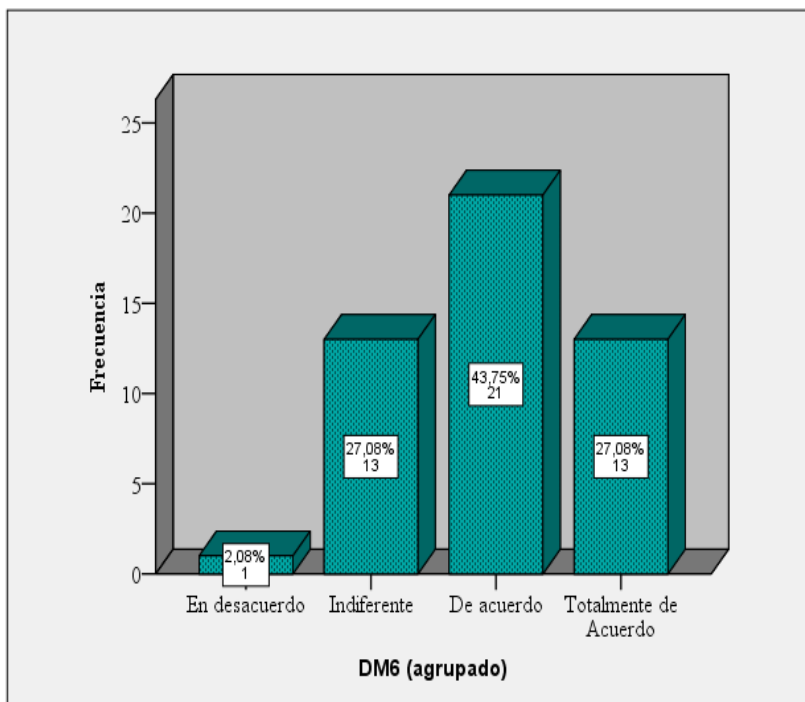
De acuerdo al análisis de la figura 8 de la dimensión equivalente de efectivo, observamos que 47.92% que representa a 23 encuestados, tienen una valorización de acuerdo, por otro lado, 37.50% que representa a 18 encuestados dieron una valorización totalmente de acuerdo, por último 14,56% que representa a 7 encuestados, valoraron con indiferente, por lo que podemos indicar que el equivalente de efectivo no garantiza tener la disponibilidad de liquidez, por lo tanto, no puede cumplir sus obligaciones en un corto periodo de tiempo con terceros.

Dimensión Periodo de efectivo

En el estudio nos detalla el porcentaje y número de las respuestas obtenidas de los colaboradores, referente a la dimensión de periodo de efectivo, basándonos en la estadística descriptiva, donde se evidencia en la recolección de información, y la importancia que representa para la compañía.

Figura 9

Dimensión periodo de efectivo



Interpretación:

De acuerdo al análisis de la figura 9 con respecto a la dimensión periodo de efectivo, 43.75% que representan a 21 encuestados, dieron una valorización de acuerdo, por otro lado, 13 encuestados que representan el 27,08% tienen una valorización totalmente de acuerdo, por otro lado, de la misma forma 13 encuestados que representan el 27,08% tiene una valorización indiferente, por último 2.08% que representan a 1 encuestado dio una valorización en desacuerdo, por lo que podemos deducir que la gran mayoría de encuestados indican que la organización si cuenta con la condición necesaria de liquidez para que la empresa pueda cumplir sus pagos con terceros, además otro porcentaje de encuestados llega a la conclusión de que la entidad no tiene la solvencia necesaria de pagar sus deudas, y que rara vez se cumple con las obligaciones de deuda y por último, 1 encuestado indica que la organización no tiene facultad de cumplir sus pagos de deuda, esto se debe a que no se está teniendo una buena gestión de cobranza y no se está evaluando correctamente los indicadores que nos permitan realizar un análisis correcto para mejorar nuestra situación de cobranza con los clientes y así evitar tener muchos clientes morosos.

Análisis vertical y horizontal de los EEEF

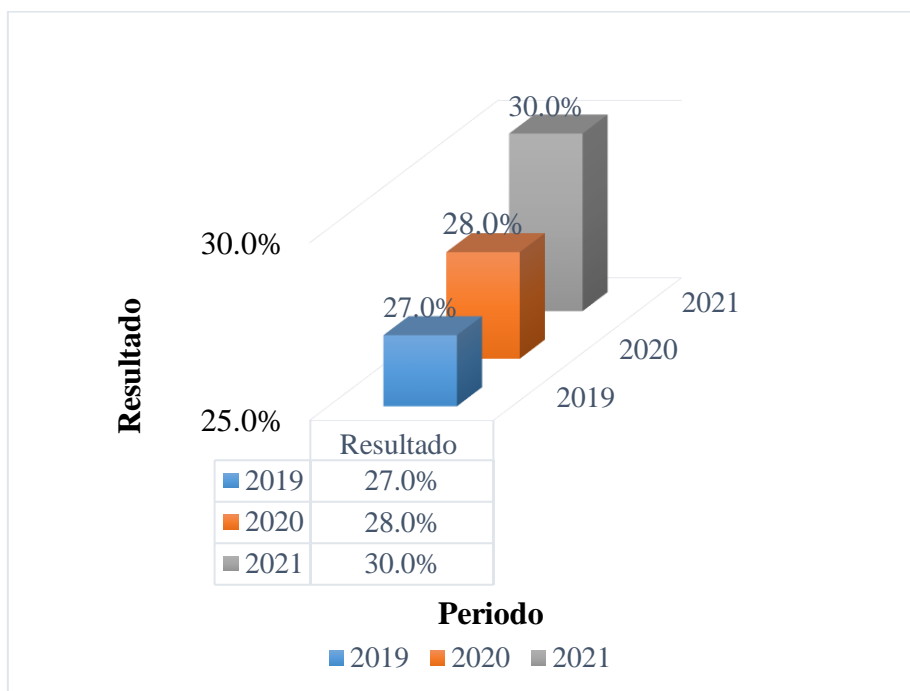
Tabla 3

Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2019, 2020 y 2021

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultado
2019		Cuentas Por Cobrar Comerciales	= 14,484,295.64	= 27%
		Total, Activos	53,515,364.58	
2020	Análisis Vertical	Cuentas Por Cobrar Comerciales	= 18,065,952.00	= 28%
		Total, Activos	65,582,641.06	
2021		Cuentas Por Cobrar Comerciales	= 20,856,985.00	= 30%
		Total, Activos	68,409,652.65	

Figura 10

Análisis vertical de los EE. FF años 2019,2020 y 2021

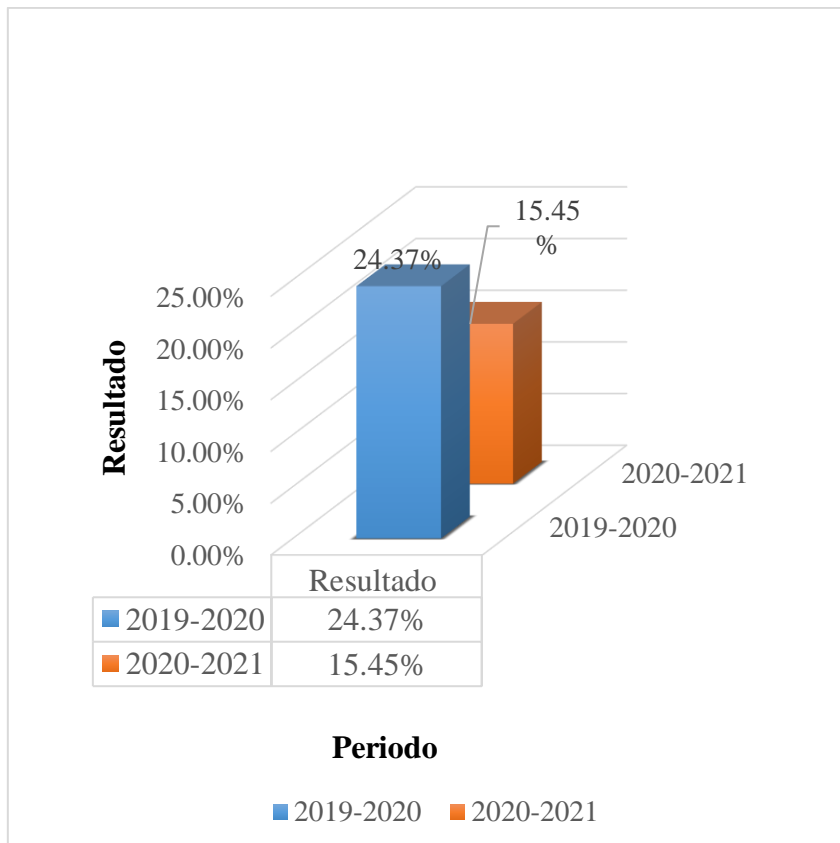


Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la figura 10 que, en el periodo 2019 representa el 27 % en cuentas por cobrar del total del activo. En el año 2020 incrementó 1%, teniendo así 28% y para el año 2021 siguió incrementando a un 30%. Por ende, esto refleja que la empresa tiene un grave problema en el departamento de cobranzas, ya que el porcentaje de cuentas por cobrar aumenta con cada año, es decir que el área encargada no toma en cuenta esta situación que puede perjudicar en la liquidez de la organización afectando así sus obligaciones. Por otra parte, tienen deudas de años anteriores que el área no da seguimiento en comparación del año 2019 al 2020 hubo un incremento de 1 % una leve alza tomando en cuenta la pandemia que pasaba el país y el mundo generando grave situación para las relaciones comerciales, por consiguiente para el año 2021 incremento 2 % más, tras los grandes problemas que pasaba la organización por no contar con la liquidez, esto debido a tener demasiados clientes morosos, ya que el área de cobranzas no supo manejar la situación, y que no se adoptó a las nuevas circunstancias.

Tabla 4*Análisis horizontal de los EE. FF años 2019,2020 y 2021*

Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	%	Variación
	Cuentas Por Cobrar Comerciales 2020 -			
Análisis horizontal 2019-2020	Cuentas por Cobrar comerciales 2019	$\frac{18,065,952.00 - 14,484,295.64}{14,484,295.64}$	= 24.73%	3,581,656.36
	Cuentas Por Cobrar Comerciales 2019	14,484,295.64		
	Cuentas Por Cobrar Comerciales 2021 -			
Análisis horizontal 2020-2021	Cuentas por Cobrar comerciales 2020	$\frac{20,856,985.00 - 18,065,952.00}{18,065,952.00}$	= 15.45%	2,791,033.00
	Cuentas Por Cobrar Comerciales 2020	18,065,952.00		

Figura 11*Análisis horizontal de los EE. FF años 2019,2020 y 2021*

Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la figura 11, podemos afirmar que la compra de la mercadería presento una reducción del 15.44%, representando un cambio en el año 2019 al 2020 por S/ 20,856,985 a S/ 18,065,952, por otra parte, observamos que esta compañía tenía una operación rentable 2019, pero que en el 2020 disminuyó y sabemos que es algo negativo para ellos, por consiguiente la utilidad en algunos rubros se vio afectado, por lo que podemos afirmar que esto sucedió por la coyuntura que estaba pasando en el país, muchos trabajos fueron afectados y uno de ellos fueron la empresa comercializadora, ya que se dedican a importar y a la distribución de materias primas y como las importaciones se paralizaron dejamos de operar por un buen tiempo.

Ratios financieras

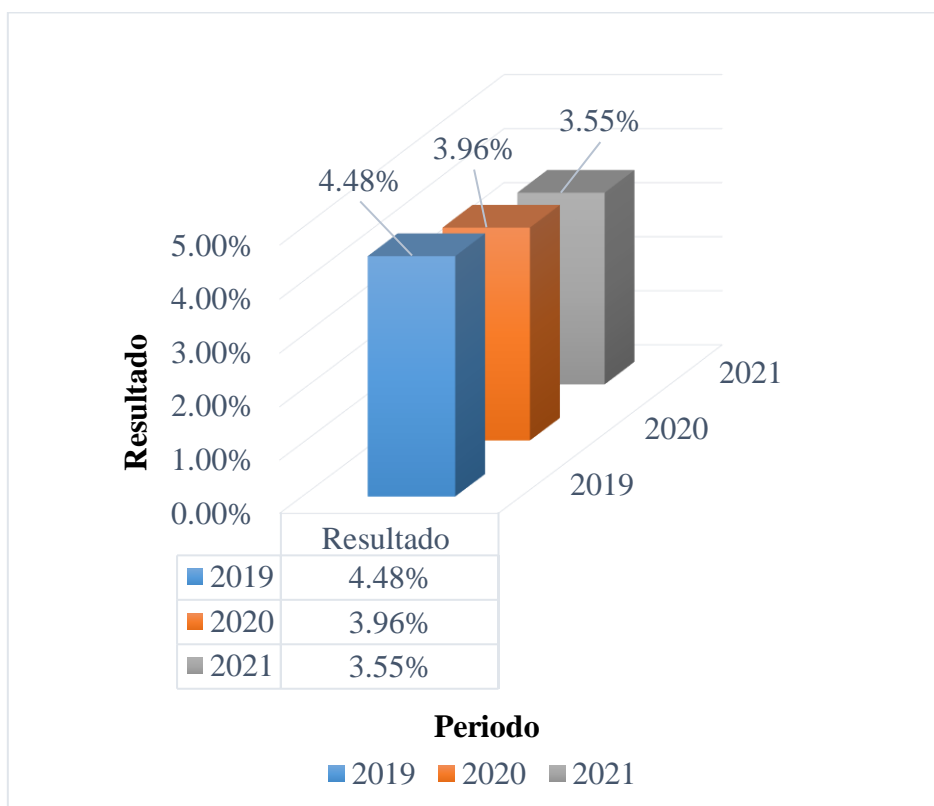
Tabla 5

Rotación de cuentas por cobrar.

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Formula	Resultado
2019		Ventas	64,874,391.57	= $\frac{64,874,391.57}{14,484,295.60}$ = 4.48
		Cuentas por cobrar	14,484,295.60	
2020	Rotación de las Cuentas por Cobrar	Ventas	71,453,931.74	= $\frac{71,453,931.74}{18,065,952.99}$ = 3.96
		Cuentas por cobrar	18,065,952.99	
2021		Ventas	74,031,576.36	= $\frac{74,031,576.36}{20,856,985.00}$ = 3.55
		Cuentas por cobrar	20,856,985.00	

Figura 12

Rotación de cuentas por cobrar



Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la figura 12, que son saldos que la organización tiene pendiente con sus clientes, esto es posible que sea a corto o largo plazo, es por ello que nos dicen que en el 2019 tiene 4.48%, lo cual es el indicador de la rotación de cartera, en el 2020 tiene 3.96% y 2021 tiene 3.55%, entonces el saldo promedio en el 2019 de las cuentas por cobrar, ha sido liquidado 4.48% veces durante el ejercicio, por lo tanto, en 80 días se logrará su recuperación de su cartera, que será a largo plazo, mientras que en el año 2020, será su tiempo de recuperación en 91 días lo cual también será a largo plazo y por último en el año 2021, su tiempo de recuperación de su cartera será en 101 días, lo que podemos deducir que puede causar una repercusión negativa en la estabilidad económica de la organización.

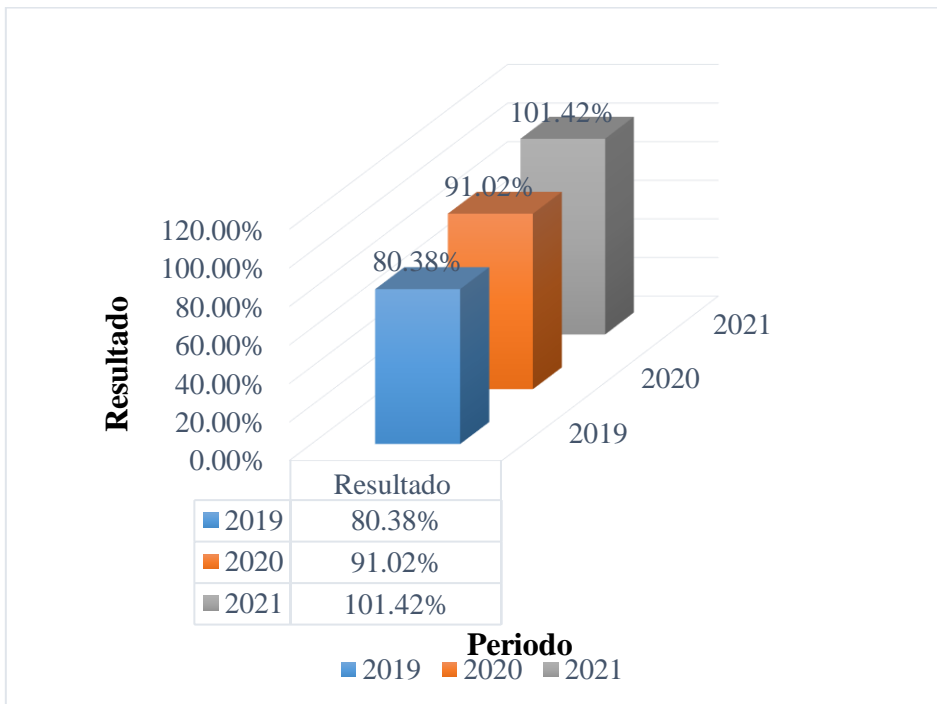
Tabla 6

Análisis de periodo promedio de cobrar

Periodo	Descripción	Información extraída	Formula	Resultado
2019		Cuentas Por Cobrar Comerciales * 360	$14,484,295.63 * 360$	80.38
		Ventas	$64,874,391.57$	
2020	Periodo Promedio de Cobranza	Cuentas Por Cobrar Comerciales * 360	$18,065,952.99 * 360$	91.02
		Ventas	$71,453.931.74$	
2021		Cuentas Por Cobrar Comerciales * 360	$20,856,985.00 * 360$	101.42
		Ventas	$74,031,576.36$	

Figura 13

Análisis de periodo promedio de cobrar



Interpretación:

Del análisis realizado observamos en la figura 13, que en el 2019, se tiene 80.38 lo que representa a 80 días, de igual modo en el año 2020 tiene 91.02 que equivale a 91 días y por

último en el año 2021 nos dice que tiene un resultado de 101.42 lo que equivale a 101 días de este modo, 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.

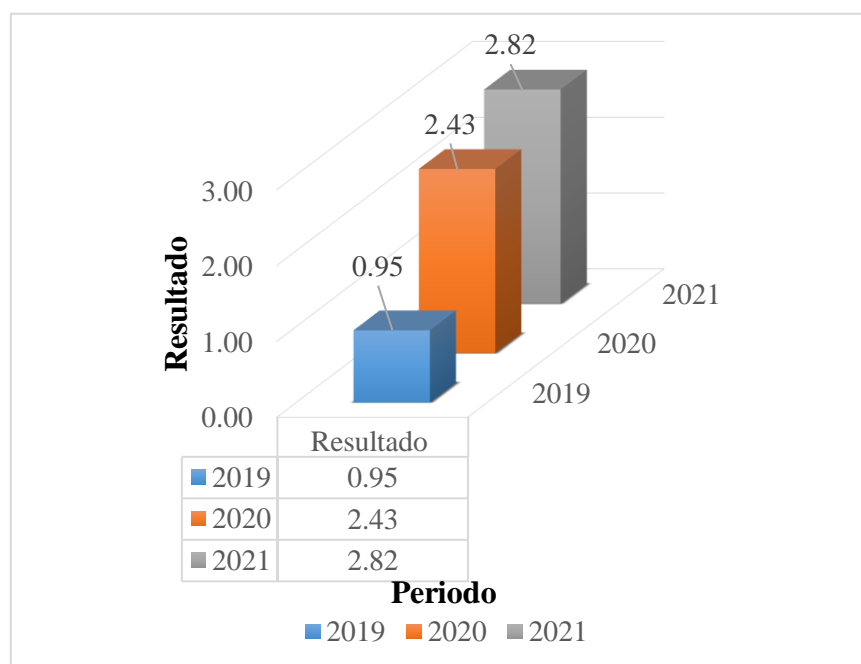
Tabla 7

Análisis de liquidez

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultado
2019		Activo corriente	$\frac{26,315,628.43}{27,688,901.11} =$	0.95
		Pasivo corriente		
2020	Ratio de liquidez	Activo corriente	$\frac{65,582,641.06}{27,029,376.85} =$	2.43
		Pasivo corriente		
2021		Activo corriente	$\frac{68,409,652.65}{24,231,499.08} =$	2.82
		Pasivo corriente		

Figura 14

Análisis de liquidez



Del análisis realizado observamos en la figura 14, podemos entender que en el 2019, la organización no puede pagar todas sus responsabilidades en el corto plazo en términos de solvencia, mientras que en el 2020 y 2021, la empresa está 2.43 y 2,82, respectivamente, en resumen, observando hacia el 2021, la liquidez aumentará, por cada sol de endeudamiento de corto plazo que tenga la sociedad, tiene 2.82 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.

4.2 Análisis Inferencial

A. Normalidad

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

Para ello, exponemos las siguientes hipótesis:

Tabla 8

Prueba de contraste variable gestión de cobranza y variable liquidez

Figura Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Variable gestión de cobranza	,126	48	,004	,956	48	,408
Variable liquidez	,099	48	,200*	,969	48	,242

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 de la variable gestión de cobranza, como la muestra es superior a 30 personas, se corrobora por medio del análisis de “Kolmogorov - Smimov” que el valor de sig. 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 sig. es mayor a 0.05 en consecuencia, se confirma que los datos son paramétricos, por lo que se va a utilizar la prueba a utilizar el Rho spearman.

B. Confiabilidad

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.

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 9

Confiabilidad variable gestión de cobranza y liquidez

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	2

Interpretación:

Se realizo la prueba de confiabilidad a las variables gestión de cobranzas y liquidez, utilizando el Alfa de Cronbach. Se demostró que el valor de fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach donde obtuvimos un 0.852, la cual representa una magnitud de excelente. Por lo que nos indica el instrumento utilizado es confiable.

C. Prueba de contraste de hipótesis general

Regla de interpretación de hipótesis:

Si $p < 0.05$ se invalida la H_0 y se admite la H_a

Si $p > 0.05$ 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 comercializadora, Lima 2022."

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa comercializadora, Lima2022.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Tabla 10

Correlación para hipótesis general

			Correlaciones	
			VGC	VL
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
	gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	de	N	48	48
cobranza	Variable	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
	liquidez	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Interpretación:

Como observamos en la tabla 11, se observa el resultado del coeficiente es 0.768, esto indica que existe una correlación positiva muy fuerte 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 spearman que el valor $p = 0$ 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 gestión de cobranza y la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 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.

Contraste de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Tabla 11

Correlación para hipótesis específica 1

		Correlaciones			
			VGC	DM1	VL
Rho de Spearman	Variable	Coefficiente de correlación	1,000	,893**	,768**
	gestión	Sig. (bilateral)	.	,000	,000
	de	N	48	48	48
Dimensión 1	Variable	Coefficiente de correlación	,893**	1,000	,627**
	de	Sig. (bilateral)	,000	.	,000
	de	N	48	48	48
Variable	liquidez	Coefficiente de correlación	,768**	,627**	1,000
	de	Sig. (bilateral)	,000	,000	.
	de	N	48	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12, se observa que el resultado del coeficiente de correlación es 0.893 y de 0.768 lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte entre la variable

gestión de cobranza y la dimensión uno que es política de crédito con la variable liquidez. El valor $p = 0$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, que asegura que, si existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora Lima 2022, es decir, que, si no se aplica una política de crédito adecuado para las cuentas por cobrar, no se tendrá una buena recuperación de liquidez.

Contraste de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la gestión de cobranza con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la gestión de cobranza con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Tabla 12

Correlación para hipótesis específica 2

			Correlaciones		
			VGC	DM3	VL
Rho de Spearman	Variable gestión de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,813**	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	48	48	48
Dimensión 3	Variable n 3	Coefficiente de correlación	,813**	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	48	48	48
Variable liquidez	Variable liquidez	Coefficiente de correlación	,768**	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	48	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 13, se observa que el resultado del coeficiente de correlación es 0.813 y de 0.768 lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión de cobranza, riesgo de morosidad y variable liquidez. El valor $p = 0$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, que confirma que, si existe una relación considerable de la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H0): No hay una relación notable entre la gestión de cobranza con el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Hipótesis alterna (H1): Si hay una relación notable entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.

Tabla 13

Correlación para hipótesis específica 3

			VGC	DM4	VL
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000	,433**	,768**
	gestión de	Sig. (bilateral)	.	,002	,000
	cobranza	N	48	48	48
Dimensió n 4	Coeficiente de correlación		,433**	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)		,002	.	,000
	N		48	48	48
Variable liquidez	Coeficiente de correlación		,768**	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	,000	.
	N		48	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14, se observa que el resultado del coeficiente de correlación es 0.433 lo cual indica que la correlación es positiva considerada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión flujo de caja, por otro lado, podemos verificar que el coeficiente de correlación es 0.768 entre la variable gestión de cobranza y la liquidez lo cual indica que su correlación es positiva muy fuerte. El valor $p = 0$ de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna que confirma que, si existe una relación notable entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022. Por lo tanto, podemos indicar que, que la gestión de cobranza es de suma importancia para garantizar el flujo de caja, ya que nos permite verificar con cuanto de liquidez cuenta la compañía para la toma de decisiones.

4.1.2 Discusión de resultados

El fin general de la indagación es determinar el vínculo entre la gestión de cobranza y la liquidez dentro de la compañía, para dar soporte al estudio se utilizó la encuesta y el cuestionario.

En la siguiente investigación, su objetivo general ha sido “Diagnosticar cuál es la relación de cobranza con la liquidez de la compañía comercializadora Lima 2022?” para la ejecución del importante objetivo se ha organizado el diseño metodológico a través de la investigación correlacional descriptiva con un enfoque cuantitativo y de un diseño de investigación no experimental, de corte transversal, correlacional y descriptivo; de la siguiente forma, se identificó los problemas que tiene el presente análisis para emprender una solución. Esta metodología dejó estudiar las cualidades de las variables para constituir la correlación que hay entre sí, por consiguiente, se obtiene una investigación certera ante la problemática.

Toda la base de este método implica el uso de una amplia gama de procedimientos de análisis estadísticos para efectuar el estudio inferencial en la prueba de hipótesis general "Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la compañía comercializadora, Lima 2022."

Según la variable gestión de cobranza; se determinó en nivel intermedio basándose en los resultados de investigación. Esto se determina, ya que 27 de los 48 encuestados dieron una valoración de acuerdo, representado por 56.25% y 13 de los encuestados dieron una valoración de totalmente de acuerdo, la cual representa el 13.00% del total. Sin embargo, en la segunda variable, liquidez, 32 de los 48 encuestados indicaron una valoración de acuerdo 66.67% y 13 de los encuestados dieron una valoración de totalmente de acuerdo que representa el 27.08%. Por consiguiente, en el análisis se obtiene la prueba de Kolmogorov-Smirnov se pudo verificar una sig. menor a 0.05, se realiza la prueba no paramétrica para la identificación de la hipótesis en la investigación, en el resultado, se muestra que los datos obtenidos no son de una distribución normal. Por consiguiente, conforme con la hipótesis general en la información reflejada en la tabla 11, con un resultado de Spearman 0.768 y valor $p = 0$. Lo que define que si existe una relación notable entre la gestión de cobranza y la liquidez de una compañía comercializadora. Esto se debe a que los procesos de gestión de cobro de efectivo crean liquidez a corto y mediano plazo, por lo que si no hay una buena gestión de cobranza mantendrá a la empresa sin efectivo para pagar sus obligaciones, y recurrir a entidades financieras, generando costos y riesgos innecesarios en el futuro, estos resultados son similares a la investigación que realizaron Cruzado y García (2022), quienes concluyeron en su investigación que la gestión de cobranza, tiene gran influencia en la liquidez de la organización, esto debido a que se pudo identificar que deficiencias dentro de la organización, como por ejemplo no tener una política de crédito clara y definida, además indica que las medidas de cobranza son desorganizadas y que no hay una comunicación de

inmediato con el cliente y que el área administrativa y contable no se involucran en la recuperación de las deudas comerciales.

Al respecto Caballero *et al.* (2018) indican en su indagación que, la gestión de cobranza es la que se dirige por intermedio del desarrollo de actividades y estrategias que la organización emplea para poder realizar la cobranza de la deuda vencida y generar liquidez, para que esta gestión de cobranza tenga gran efectividad, se debe tener en cuenta los factores como el seguimiento oportuno y constante con el cliente. Además, Yance (2017) en su estudio informa que, la gestión de cobranza, al no mantener una rotación óptima en las cuentas por cobrar, la empresa no tendrá liquidez.

Respecto al objetivo específico 1, fue de precisar cómo influye la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de la compañía comercializadora, Lima 2022. Como se puede verificar en la tabla 12, con un resultado de Spearman de 0.893 y 0.768 entre la variable gestión de cobranza, la dimensión política de crédito y variable liquidez, con un valor $p = 0$, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica. Lo que permite verificar que si existe una relación importante de cómo influye la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora Lima 2022, esto se debe a que las políticas de crédito son de suma consideración para realizar una buena gestión cobranza, al tener una política clara y el personal capacitado, la organización generará efectivo, esto se verá reflejado en el flujo de efectivo donde se evidencia las variaciones y movimientos de un tiempo específico, lo cual ayuda a tener claro la condición en la que la organización pueda subsanar sus deudas con terceros a corto plazo.

Los siguientes resultados coincidieron con la indagación realizada por Pérez y lozano (2022), afirman en su investigación indican que tener una buena política de crédito influye de manera efectiva en la gestión de cobranza, ya que esto genera el ingreso de dinero necesario para que la empresa pueda realizar la cancelación de sus obligaciones exigibles,

lo cual lo podemos ver reflejado en el flujo de efectivo, por lo tanto, si no se tiene políticas internas claras afecta la gestión de cobranza, teniendo demasiados clientes morosos donde verificamos que no se está generando una cobranza adecuada por lo cual esto representa saldos negativos, por lo cual esto puede significar que los egresos superan los ingresos perjudicando la organización.

Con la teoría fundada por Herz (2016), quien deduce a la gestión de cuentas por cobrar como procesos que realizan para realizar las cobranzas de los clientes que cuenten con crédito, teniendo un grupo de políticas internas que permitan tener eficiencia es las cobranzas y que ayudes a prevenir el crédito incobrable, también, Hurtado (2017), en el análisis sobre control interno y la gestión de crédito, los resultados muestran que la organización pueda durar poco tiempo en el mercado, ya que su rentabilidad y liquidez muestra indicadores poco alentadores, por lo que se propone plantear políticas internas de cobranza con la finalidad de tener mejor eficiencia en la gestión de cobranza.

Tal como especifica Bravo (2007) en su investigación indica que, la gestión de cuentas por cobrar es de vital importancia en la organización porque esto refleja el uso que hace la empresa de los recursos que serán convertidos en efectivo en el corto plazo para completar el ciclo financiero, por consiguiente esto ayuda a ver cómo se realiza la recaudación de dinero y que problemas pueden existir que les impida tener un flujo de caja, esto establece que tener políticas de crédito y cobranza es valioso para asegurar que las actividades de la entidad sigan funcionando correctamente.

Respecto al objetivo específico 2, fue de precisar cómo influye la gestión de cobranza en el riesgo de morosidad en la liquidez de la entidad comercializadora, Lima 2022. En los datos reflejados en la tabla 13, con un resultado de Spearman de 0.813 y 0.768 entre la variable liquidez, la dimensión riesgo de morosidad y la variable liquidez, con un valor $p = 0$, por consiguiente, en relación con el análisis estadístico se puede verificar una sig. inferior

a 0.05, por lo que se ejecutó la prueba no paramétrica. Esto permite verificar que si hay una relación relevante de cómo influye la gestión de cobranza y el riesgo de morosidad en la liquidez de una compañía comercializadora Lima 2022. Esto indica que el riesgo de morosidad es un indicador de gran importancia para la liquidez de la organización, ya que si sé la empresa cuenta con varios clientes en carteras de morosidad no tendrá liquidez necesaria para cubrir obligaciones.

Tal como indica Arana (2017), en su investigación realizada indica que, el riesgo de morosidad es un indicador valioso, ya que determinó que, si el área contable no realiza una evaluación de su cartera vencida, que es de difícil recuperación, que no realizan evaluaciones de morosidad a los clientes, por consiguiente, todo lo que se tenga en cuentas por cobrar no es recuperable al 100%, puesto que muchos clientes tienen una tasa de morosidad alta y que no cuentas con intención de pago.

Por último, el objetivo específico 3, fue de precisar cómo influye la gestión de cobranza y el flujo de caja en la compañía. En los datos reflejados en la tabla 14, con un resultado de Spearman de 0.433 entre la variable gestión de cobranza y de 0.768 para la variable gestión de cobranza y liquidez, con un valor $p = 0$. Por consiguiente, se determinó en base de la investigación estadística una sig. inferior a 0.05 por ende se utiliza la prueba no paramétrica, por lo que se concluyó que si hay una relación significativa de cómo influye la gestión de cobranza y el flujo de caja en la liquidez de la compañía.

Tal como especifica Fernández (2022) afirma que, en su tesis de investigación, la mayoría de empresas en el Perú, no se está manejando de manera adecuada la data de clientes que tienen crédito, por ende no hay un apropiado control de las cuentas por cobrar, ya que esto nos lleva a tener un gran problema de liquidez, llegando así al límite de que las empresas se vean obligados a realizar liquidaciones y caer en problemas graves, que puede llevar a que la empresa no se recupere y genere la ruptura de esta. Por lo que se concluye que el gran

inconveniente de liquidez que se genera, por el inadecuado manejo en la data de clientes por cobrar, ya que, al no existir una administración eficaz en la base de clientes, ocasiona de forma considerable que la compañía no tenga la capacidad de solvencia de cubrir sus responsabilidades.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: En este estudio, se cumplió con el objetivo general que fue determinar cuál es la relación de la gestión de cobranza con la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022, ya que verificamos que hay un incremento dentro del análisis vertical de cuentas por cobrar, en el periodo 2019 se tiene un 27% del total de activos en cuentas por cobrar, en el año 2020 un aumento del 28%, mientras que en el año 2021, el incremento fue considerable del 30%, tal como podemos observar en el ratio de análisis de liquidez, en el año 2019 la organización no puede pagar sus responsabilidades en corto plazo, por no tener la solvencia necesaria, mientras observamos que en el año 2020 y 2021 la organización está en un rango de 2.43 veces y 2.82 veces, podemos determinar que la liquidez aumentará en el año 2021, por lo que indica así que por cada pago que tenga a corto plazo, la organización cuenta con 2.82 veces, para hacer frente a sus responsabilidades. Por consiguiente, podemos determinar, que la empresa recién ha implementado un mayor control al departamento de cobranza y crédito, para así disminuir tener varios clientes en las cuentas por cobrar y tener solvencia económica.

Segundo: En el estudio, se cumplió con el objetivo específico 1, que fue definir como la gestión de cobranza se relaciona con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022, donde se evidenció que la organización no lleva una adecuada verificación de sus cobranzas, esto debido a que no realizaban un filtro de los tiempos establecidos y que tampoco se realizaba la evaluación correspondiente a los clientes antes de

dar el crédito. Por lo tanto, no se logra tener el objetivo de tener la liquidez suficiente para afrontar sus responsabilidades operacionales y tributarias.

Tercero: En el estudio, se cumplió con el objetivo específico 2, que fue definir como la gestión de cobranza se relaciona con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022, donde se determinó como la rotación de cuentas por cobrar causan efecto en la liquidez corriente de la compañía de una manera directa, tal como verificamos en el análisis del ratio, nos informa que en el año 2019 la organización tiene un índice de rotación de 4.48%, mientras que en el año 2020 tiene 3.96% y en el año 2021 tiene un índice de 3.55%, por ende llegamos a determinar que la empresa conforme va pasando los años, el análisis de rotación de cuentas por cobrar es bajo, esto nos indica que la organización tiene un proceso de cobranza deficiente, por ende podemos concluir que el riesgo de morosidad de las cuentas por cobrar va aumentando considerablemente en al pasar de los tiempos, es decir del 2019 las cuentas por cobrar es de 80 días, en tanto que en el año 2021 tenemos un aumento considerable de 101 días, por lo que podemos indicar que no ha mejorado las políticas de cobranza y crédito.

Cuarto: En el estudio, se cumplió con el objetivo específico 3, que fue definir como la gestión de cobranza se relaciona con el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022, donde se determinó en el análisis descriptivo de la dimensión de flujo de caja nos detalla que el 58,33% de los encuestados tienen una valoración de acuerdo, por ende, la empresa recurre a financiamiento con bancos, proveedores, terceros, etc. Por lo tanto, llegamos a determinar que la compañía comercializadora

cada vez no dispone de dinero para cubrir sus responsabilidades a breve plazo.

5.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda al administrador de la compañía cambiar las políticas de cobranza y crédito, a través de evaluaciones crediticias, cobros insistentes, esto logrará incrementar el índice del indicador de rotación de cuentas por cobrar, alcanzando tener una mayor liquidez, lo cual es de mucho beneficio para la empresa, además se recomienda implementar un sistema donde esté involucrado las áreas de cobranza, crédito, comercial, facturación y el área contable, donde podría implementarse un sistema de puntuación crediticia, esto nos permitirá tener un control de estimación de cobranza, donde nos permitirá evaluar el comportamiento de los clientes.

Segundo: Se recomienda al administrador aumentar y capacitar a los colaboradores en el área de cobranza, tener políticas internas claras, que permita realizar un seguimiento más constante con correos, llamadas, antes del vencimiento de las facturas, para así tener los pagos a tiempo de los créditos otorgados, con la finalidad de que el cliente tenga la capacidad de cumplir con su compromiso de pago dentro del plazo establecido, con ello se logrará conocer a que clientes ya no se les puede otorgar una línea de crédito, esto nos permitirá reducir los riesgos financieros.

Tercero: Se recomienda al contador general que junto con el encargado de ventas se realice un reporte de cartera por clientes, donde se cuente con un análisis a profundidad y actualizado del informe de vencimiento de las cuentas a crédito, para así poder verificar la posibilidad de contratar una empresa que sea experto en cobranza, con esto se logrará que los encargados de

cobranza realicen un seguimiento oportuno y que no se realice descuido a las deudas que tienen pocos días de retraso.

Cuarto: Se sugiere al contador general tomar en consideración la herramienta de indicadores financieros que permita medir y monitorear si se está cumpliendo las actividades de la organización, fundamentalmente para determinar que la empresa cuente con flujo de caja para tomar buenas decisiones, al realizar este análisis, se va a poder realizar una planificación financiera que nos indicará cuando es el momento correcto para realizar compras, dar seguimiento a clientes morosos, para obtener mejoras en la liquidez de la organización y alcanzar los objetivos planeados.

REFERENCIAS

1. Aquino, W. (. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C.* . Lima: Repositorio Universidad Norbert Wiener.
2. Aquino, W. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C. 2018.* Lima: Repositorio Universidad Norbert Wiener.
3. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas: Editorial Episteme
4. Arroba, M. y Borja, K. (2022). Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso. *Un Espacio Para La Ciencia*, 4(1), 86–113. Obtenido de <http://revistas-manglareditores.com/index.php/espacio-para-la-ciencia/article/view/37>
5. Balzarini, M. Di Rienzo, J. Tablada, M. González, L. Bruno, C. Córdoba, M. . . . Casanoves, F. (2011). *Estadística y Biometría. Ilustraciones del uso de InfoStat en Problemas de Agronomía.* Cordoba: Editorial Brujas.
6. Bermeo, J. y Padilla, V. (2019). Auditoría de gestión al sistema de créditos y cobranzas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León C.C.C (CAJA), Período 2018. [Tesis de Contaduría Pública, Universidad de Cuenca, Ecuador]. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33454>
7. Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición.* Colombia: Pearson Educación.
8. Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas.* Editorial Fondo de Cultura Económica: México.
9. Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro. Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados.* Barcelona: Profit Editorial.

10. Carhuancho, I. Nolzco, F. Sicheri, L. Guerrero, M. y Casana, K. M. (2019). *Metodología para la investigación holística*. . Guayaquil: Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador.
11. Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para elaborar el proyecto de investigación*. . Lima: San Marcos.
12. Chacón, L. y Merizalde, K. (2018). Propuesta de mejora para el departamento de crédito y cobranza de la compañía Empretesoft S.A. [Tesis de Ingeniería en Gestión Empresarial, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35228>
13. Chaucala, C. y Rivadeneira, V. (2019). Plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa Delpyg S.A. [Tesis de Contaduría Pública, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38352>
14. Chiriani, J. Alegre, M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023yscript=sci_abstractylng=es
15. Concepto. (9 de marzo de 2022). <https://concepto.de/>. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-analitico/>
16. Cruzado Cuzque, Y. Y. y García Quintana, E. (s.f.). Gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa el Aguila Import. Pimentel-Perú.
17. Cucalón, M. (2018). Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y gestión de cobranza en la empresa Construcciones y Maquinarias JUV. [Tesis de

- Contaduría Pública, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37780>
18. D' Aquino, M. y Barrón, V. (2007). *Proyecto y Metodología de la investigación*. Ituzaingó: Editorial Maipue.
 19. Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA*, 1(1), 56 -68. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1114>
 20. Díaz, Y. (2019). Auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B y S S.A.C. de la sede Pimentel – 2018. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel –Perú]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6232>
 21. Espinoza, C. (2014). *Metodología de investigación tecnológica*. . Huancayo: Ciro Espinoza Montes.
 22. Fernández, D. (2018). *Optimización en la asignación a agencias externas*. Obtenido de https://www.sinacofi.cl/eventos/6_congreso/pdf/david_fernandez_pagerols.pdf
 23. Garrido, T. (2019). *Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018* . Lima: Repositorio Wiener.
 24. Guillen, M. (2020). Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prima (2014-2017) . *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 18.
 25. Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. . Ciudad de México: McGRAW-HILL.

26. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw hill.
27. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. . México D.F.: Mcgraw hill.
28. Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación proyectiva*. Caracas: SYPAL.
29. Lagos , S. (2017). Plan de mercadeo del software de gestión de cobranzas 'CSW cartera' de Colsoluweb Ltda. *Especialización en Gerencia de Mercadeo Estratégico*, 61.
30. Lifeder. (8 de marzo de 2022). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido de www.lifeder.com/: <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>
31. Lifeder. (09 de marzo de 2022). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido de www.lifeder.com/: <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
32. Lifeder. (08 de marzo de 2022). www.lifeder.com/investigacion-mixta/. Obtenido de www.lifeder.com/: <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
33. Mogollón, J. (2021). Gestion de cobranzas y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A. periodo 2014-2016. *Revistas Unah*, 264,267.
34. Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en épocas de crisis*. México: ISEF.
35. Monge, C. (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC*. Lima: Facultad de ingeniería de Negocios Norbert Wiener .
36. Morales Castro, J. A. y Morales Castro, A. (2014). *crédito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria.
37. Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo editorial Patria: México.

38. Nolazco, F. Ortiz, I. y Carhuancho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. Obtenido de <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/189>
39. Ñaupás, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa*. Bogotá: Ediciones de la U.
40. Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. . Caracas: FEDUPEL.
41. Pinelo, A. y Miguel, A. (2012). *Interprete los ratios de liquidez*.
42. Rendón, K. (2018). *Modelo de gestión de cobranzas para recuperación de cartera vencida en Tabicón S.A*. Guayaquil - Ecuador: Repositorio Nacional de Ciencia y Tecnología.
43. Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. . Estado de México: Red tercer milenio S.C.
44. Rodríguez, J. (2019). Propuesta de mejora continua, para el sistema documental del archivo central en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Tuluá, Valle del Cauca. [Tesis de Administración, Universidad del Valle, Colombia]. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/16649>
45. Ruiz, A. (2017). Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa QROMA S.A. Lima – 2016. [Tesis de Contaduría Pública, Universidad de Huánuco, Perú]. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/773>
46. Sánchez, D. y Pacheco, E. (2020). Plantear un sistema de administración de cobranzas para bajar el nivel de morosidad Microempresa De Mi Banco Jaén.

- [Tesis de Contaduría Pública, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú].
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46390>
47. Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
 48. Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
 49. Tójar, J. (2006). *Investigación cualitativa comprender y actuar*. Madrid: La Muralla, S.A.
 50. Tumbaco, L. (2017). Plan estratégico para la gestión de cobranzas en Disan Ecuador S.A. *Universidad Estatal de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas*, 94.
 51. Villena , O. y Guerrero , C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. *Fundación Dialnet*, 3.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa comercializadora 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Dimensiones:	Tipo de Investigación
¿De qué manera se vincula la gestión de cobranza con la liquidez de la empresa comercializadora, Lima 2022?	Determinar cuál es la relación de la gestión de cobranza con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa comercializadora, lima 2022.	Gestión de cobranzas	Correlacional descriptiva
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Variable 2 Dimensiones:	Método y diseño de la investigación
¿Cómo influye la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022?	Determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora, Limas 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con las políticas de crédito en la liquidez de una empresa comercializadora Lima 2022	Liquidez	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental transversal
¿Cómo influye la gestión de cobranzas y el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022??	Determinar cómo la gestión de cobranzas se relaciona con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con el riesgo de morosidad en la liquidez de una empresa comercializadora Lima 2022		Población Muestra
¿Cómo influye la gestión de cobranzas y el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022?	Determinar cómo la gestión de cobranzas se relaciona con el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de cobranza con el flujo de caja en la liquidez de una empresa comercializadora, lima 2022.		48 trabajadores de la empresa comercializadora ubicada en el distrito de Ate, Lima, Perú.

Anexo 2: Instrumentos de matriz operacional de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de cobranza	Es el proceso por lo cual se tramita el cobro a un cliente Morales y Morales (2014)	La gestión de cobranzas se evalúa mediante un cuestionario, donde podremos obtener datos para la toma de decisiones en el área.	Política de crédito	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de créditos -Solvencia -Registro de Clientes
			Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> -Periodo Promedio de Cobranza -Rotación de cuentas por cobrar
			Riesgo de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> -Cuentas incobrables -Nivel de morosidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Liquidez	La liquidez es la capacidad que tiene la empresa de obtener dinero líquido que le facilite pagar sus cuentas Miranda y Quincho (2020)	La Liquidez se evalúa mediante un cuestionario, donde podremos obtener datos para la toma de decisiones en el área.	Flujo de Caja	-Capital de trabajo -Evaluación de Financiamiento
			Equivalente de efectivo	-Instrumentos financieros -Efectivo y Banco
			Periodo de efectivo	-Rotación de cuentas por pagar -Rotación de cuentas por cobrar

Anexo 3: Estado de situación financiera por el año 2019, 2020 y 2021

	2019	2020	2021
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	739,851.37	4,540,766.52	2,259,131.19
Cuentas por Cobrar Comerciales	14,484,295.64	15,931,628.22	9,643,360.94
Otras Cuentas por Cobrar	1,280,527.81	1,060,059.41	1,200,784.83
Existencias	9,777,852.39	9,147,789.19	12,859,839.39
Gastos Contratados por Anticipado	33,101.22	36,164.65	45,148.98
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	26,315,628.43	30,716,407.99	26,008,265.32
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Inversiones Permanentes	2,795,030.00	8,782,157.62	8,731,711.90
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	23,898,893.90	23,724,538.91	22,215,129.59
Activos Intangibles	173,931.50	142,096.88	140,588.24
Activos Biologicos	266,463.99		
Activos por Impuestos a la Renta Y Participac.	65,416.76	83,115.88	100,333.55
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	27,199,736.15	32,731,909.29	31,187,763.28
TOTAL ACTIVOS	53,515,364.58	63,448,317.28	57,196,028.59
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS CORRIENTES			
Obligaciones Financieras	13,554,961.38	6,496,012.48	1,619,666.12
Cuentas por Pagar Comerciales	13,112,681.40	16,268,951.87	14,100,248.27
Otras Cuentas por Pagar	1,021,258.33	2,130,088.71	3,970,684.74
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	27,688,901.11	24,895,053.07	19,690,599.12
PASIVOS NO CORRIENTES			
Obligaciones Financieras	4,852,537.88	8,649,919.92	2,678,707.74

Otras Cuentas por Pagar	165,850.00	277,309.38	306,196.86
Ingresos Diferidos	421,048.55	378,201.71	787,223.58
Pasivos por Impuesto a la Renta y Part.	3,244,746.58	5,101,445.66	5,088,073.62
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	8,684,183.00	14,406,876.67	8,860,201.80
TOTAL PASIVOS	36,373,084.11	39,301,929.74	28,550,800.93
PATRIMONIO NETO			
Capital	8,000,000.00	8,000,000.00	8,000,000.00
Excedente de Revaluación	3,921,876.38	8,339,615.88	8,342,635.46
Reservas Legales	1,088,677.29	1,176,169.53	1,434,378.24
Resultados Acumulados	3,256,804.44	4,048,515.04	4,703,742.80
Resultados del Ejercicio	874,922.36	2,582,087.09	6,164,471.16
TOTAL PATRIMONIO NETO	17,142,280.47	24,146,387.53	28,645,227.66
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	53,515,364.58	63,448,317.28	57,196,028.59

Anexo 4: Estado de resultados integrales por el periodo 2019,2020,2021

	2019	2020	2021
INGRESOS OPERACIONALES:			
Ventas Netas	64,874,391.57	71,453,931.74	74,031,576.36
Total Ingresos Brutos	64,874,391.57	71,453,931.74	74,031,576.36
COSTO DE VENTAS:			
Costo de Ventas	-57,737,520.97	-60,374,735.33	-57,918,905.43
Total Costos Operacionales	-57,737,520.97	-60,374,735.33	-57,918,905.43
UTILIDAD BRUTA	7,136,870.60	11,079,196.41	16,112,670.93
Gastos de Ventas	-2,568,577.61	-2,950,407.92	-4,133,934.04
Gastos de Administración	-3,380,123.64	-3,387,711.25	-3,719,901.17
Otros Ingresos	118,577.97	306,261.13	2,638,166.46
Otros Gastos			-958,779.28
UTILIDAD OPERATIVA	1,306,747.32	5,047,338.37	9,938,222.90
Ingresos Financieros	1,468,093.66	2,286,301.24	2,979,454.30
Gastos Financieros	-1,493,744.34	-3,635,184.03	-4,146,972.20
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	1,281,096.64	3,698,455.58	8,770,705.00
Impuesto a la Renta	-406,174.28	-1,116,368.49	-2,606,233.84
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	874,922.36	2,582,087.09	6,164,471.16
	0.00	0.01	0.00

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer lo que usted piensa acerca de algunos temas relacionados con el trabajo que realiza en la compañía de servicios, las respuestas obtenidas se usarán solo con fines de estudio. Asimismo, es importante mencionarles que esta encuesta es confidencial y anónima, por lo que no se solicitará sus datos de identificación personal

Instrucciones:

Se detalla a continuación una serie de preguntas, donde usted debe marcar con una "X" la respuesta que la parezca correcta:

Datos del encuestado

1.- Edad años

2.- Sexo: Masculino Femenino

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

3 meses	<input type="checkbox"/>
6 meses	<input type="checkbox"/>
1 año	<input type="checkbox"/>
2 años	<input type="checkbox"/>

4.- Área en la que labora

CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y RENTABILIDAD

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: Políticas de crédito						
1	¿Las políticas de crédito están cumpliendo los objetivos de la empresa?					
2	¿Considera importante la política de créditos para los activos de la empresa?					
3	¿Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de dar el crédito?					
4	¿Consideran cambiar las políticas de crédito?					
5	¿Se maneja un control de documentos de crédito brindado a los clientes?					
6	¿La empresa realiza un análisis de solvencia a sus clientes?					
7	¿Usted considera que la empresa solicita documentos necesarios para preservar los créditos otorgados?					
8	¿Se está capacitando al personal para hacer la solicitud de todos los documentos antes de dar el crédito?					
Dimensión 2: Cobranza						
9	¿La empresa hace un análisis de cada cuanto tiempo pagan sus clientes?					
10	¿Cree usted que generar liquidez en la empresa se basa en la rapidez de pronto pago de los clientes?					

11	¿La empresa realiza un control en las cuentas por cobrar?					
12	¿Se está capacitando correctamente al personal para hacer una correcta gestión de cobranza?					
13	¿Usted cree que tener muchos clientes en cuentas por cobrar afecte la liquidez de la empresa?					
14	¿Se están utilizando estrategias adecuadas en las cuentas por cobrar?					
Dimensión 3: Riesgo de Morosidad						
15	¿Cree usted que la empresa maneja una política de cobranza dudosa?					
16	¿Considera usted que la empresa cuenta con herramientas adecuadas para recuperar las cuentas incobrables?					
17	¿Se hace un seguimiento oportuno a los clientes para ver su comportamiento de morosidad?					
18	¿Usted cree que hacer evaluaciones periódicas a los clientes, puede disminuir clientes morosos?					
19	¿Cree usted que, si trazamos metas de cobranza, tendremos menos clientes con morosidad?					

Variable: Liquidez		Valoración				
Preguntas		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Flujo de Caja						
20	¿Usted cree que la empresa recurre a financiamientos bancarios para tener capital de trabajo?					
21	¿Usted considera que las cuentas por cobrar influyen en el capital de trabajo?					
22	¿Usted cree que la empresa hace evaluación de los gastos de financiamiento?					
23	¿Se realiza una evaluación financiera a la empresa antes de otorgar algún crédito?					
Dimensión 2: Equivalente de efectivo						

24	¿Considera usted que la empresa debería utilizar instrumentos financieros para sus obligaciones?					
25	¿La empresa tiene liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo?					
26	¿La empresa tiene suficientes fondos en los bancos para cumplir sus obligaciones con terceros?					
27	¿Usted cree que la empresa tiene efectivo para cumplir sus obligaciones con terceros?					
	Dimensión 3: Equivalente de efectivo					
28	¿Usted cree que la empresa está realizando una buena gestión de cobranza para así tener el ingreso suficiente para poder cubrir sus deudas con terceros?					
29	¿Cree usted que se está analizando el indicador de cuentas por cobrar correctamente para la recaudación de dinero?					
30	¿Se está capacitando correctamente al personal para hacer este análisis?					
31	¿Usted cree que se está tomando en cuenta este indicador para dar crédito?					

Anexo 6: Validez de juicio de experto

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación de jueces por expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Jaceth Yamis Galindo de la Cruz

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o No, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems del instrumento responden a las operaciones de la variable	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

Sugerencias: Ninguna


.....
Firma

Apellidos y nombres del juez validador: Jaceth Yamis Galindo de la Cruz

DNI: 48447172

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación de jueces por expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Jiomar Palacios Samaniego

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o No, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems del instrumento responden a las operaciones de la variable	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

Sugerencias: Ninguna



.....
Firma

Apellidos y nombres del juez validador: Jiomar Palacios Samaniego

DNI: 46033550

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación de jueces por expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Fiorela Isabel Ushiñahua Rengifo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o No, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada	X		
4. Los ítems del instrumento responden a las operaciones de la variable	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

Sugerencias: Ninguna



.....
Firma

Apellidos y nombres del juez validador: Fiorela Isabel Ushiñahua Rengifo

DNI: 46033550

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

Anexo 7: Informe del asesor de tu turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DC_T_(Ychpas Ortiz)Ultimo.docx	Ychpas Ortiz Ychpas Ortiz

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
16806 Words	89351 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
95 Pages	6.8MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 13, 2023 1:15?PM GMT-5	Feb 13, 2023 1:16?PM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)