Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Contabilidad

Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

María Isabel VALLEJOS ARRIETA

ASESOR

Mg. David Cirilo LEÓN MARTÍNEZ

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Vallejos, M. (2024). *Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	María Isabel Vallejos Arrieta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74741560
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-1984-0409
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	David Cirilo León Martínez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09601943
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2720-0515
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Yanette Armida Baca Morante
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08531847
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Raúl Mendoza Pérez

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	31677023
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Antonio Arrunategui Aguirre
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07477074
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.2.1.2. Contabilidad de gestión
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Callao Distrito: Callao Calle: Av. Nestor Gambetta 6429 Coordenadas: -11.9883008, -77.1260763
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2023 – Febrero 2024
URL de disciplinas OCDE	Economía: http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 013-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de febrero del 2024, siendo las 16:00 horas, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020, que aprueba la "DIRECTIVA GENERAL PARA REALIZAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, LA TESIS O EL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS", se reunieron el Jurado Evaluador designado, en el Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según Resolución Decanal N° 000407-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 25 de febrero del 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTA	:	Dra. Yanette Armida Baca Morante
MIEMBROS	:	Mag. Raúl Mendoza Pérez
		Mag. Juan Antonio Arrunategui Aguirre
ASESOR	:	Mag. David Cirilo León Martínez

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de Tesis titulado: ***"Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022"***, presentado por María Isabel Vallejos Arrieta con código de matrícula N° 14090505, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la citada Facultad; para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación de tesis, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación de:

APROBADA

Siendo las 16:50 horas, se dio por concluido la sustentación y leída el presente Acta; procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador, en señal de conformidad;

Dra. Yanette Armida Baca Morante
Presidenta

Mag. Raúl Mendoza Pérez
Miembro

Mag. Juan Antonio Arrunategui Aguirre
Miembro

Mag. David Cirilo León Martínez
Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo David Cirilo León Martínez, en mi condición de asesor designado, mediante Oficio N° 000453-2023-EPCO-FCC/UNMSM de fecha 05 de diciembre del 2023, de la tesis titulado: ***"Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022"***, presentado por María Isabel Vallejos Arrieta, con código de matrícula N° 14090505, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Contador Público, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 19% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Ciudad Universitaria, febrero del 2024

MAG. DAVID CIRILO LEÓN MARTÍNEZ
ASESOR
DNI N° 09601943



Calle Germán Amézaga N.° 375
Pabellón "F" - Ciencias Contables
Ciudad Universitaria, Lima - Perú

Teléfonos (511) 619-7000 Anexos: 2416,2428
E-mail: epcontabilidad.contables@unmsm.edu.pe

DEDICATORIA

A mamá y papá, por sus sacrificios, amor
incondicional y ser la fuerza en mi camino.
A mis hermanos, por la confianza, el apoyo y
ser el ejemplo que me motivan a mejorar.
A Beck, por darle más vida a mis días.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor y protección a lo largo de mi vida.

A mi familia, por ofrecerme constantemente su apoyo, motivándome a seguir adelante para alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mi querida San Marcos y sus docentes, que transmitieron su sabiduría y me dieron las herramientas para continuar adelante y forjar mi camino.

A mis asesores por el esfuerzo y dedicación, que ha sido pieza clave para mi formación como investigadora de esta tesis.

ÍNDICE

Tabla de contenido

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

I. INTRODUCCIÓN 11

I.1. Introducción 11

I.2. Planteamiento del problema 13

I.2.1. Descripción del problema 13

I.2.2. Formulación del problema 17

I.3. Objetivos de la investigación 18

I.3.1. Objetivo General 18

I.3.2. Objetivos específicos 18

I.4. Justificación de la investigación 19

I.4.1. Justificación teórica 19

I.4.2. Justificación práctica 19

I.5. Limitaciones de la investigación 19

I.5.1. Limitaciones de recursos 19

I.5.2. Limitaciones de espacio o territorio 20

I.5.3. Limitaciones metodológicas 20

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 21

II.1. Marco Teórico 21

II.2. Antecedentes del estudio 23

II.2.1. Antecedentes nacionales 23

II.2.2. Antecedentes internacionales 27

II.3. Bases teóricas 31

II.3.1. Gestión de cobranzas 31

II.3.1.1. Políticas de crédito 33

II.3.1.2. Procedimientos de cobranzas 37

II.3.1.3. Gestión de morosidad de clientes 40

II.3.2. Liquidez 43

II.3.2.1. Nivel de liquidez 44

II.3.2.2. Ratio de cuentas por cobrar 47

II.3.2.3. Flujo de caja 49

II.4. Definición de términos 52
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 54
III.1. HIPÓTESIS 54
III.1.1. Hipótesis general 54
III.1.2. Hipótesis específicas 54
III.2. Variables 55
III.3. Operalización de las variables 56
III.4. Matriz de consistencia 57
IV. MATERIALES Y MÉTODOS 58
IV.1. Área de estudio 58
IV.2. Diseño de investigación 58
IV.2.1. Enfoque 58
IV.2.2. Tipo de investigación 58
IV.2.3. Nivel de investigación 59
IV.2.4. Diseño de investigación 59
IV.3. Población y muestra 59
IV.3.1. Unidad de estudio 59
IV.3.2. Población 60
IV.3.3. Muestra 60
IV.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información. 61
IV.4.1. Procedimientos 61
IV.4.2. Técnicas 61
IV.4.3. Instrumentos 62
IV.5. Análisis estadístico 62
IV.5.1. Confiabilidad 63
V. RESULTADOS 66
V.1 Presentación y análisis de los resultados 66
V.1.1. Resultados descriptivos 66
V.1.2. Resultados inferenciales 90
VI. DISCUSIÓN 97
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 101
VII.1. CONCLUSIONES 101
VII.2. RECOMENDACIONES 102

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 104
Bibliografía 104
IX. ANEXOS 111
Anexo A: Operalización de las variables. 112
Anexo B: Matriz de consistencia. 113
Anexo C: Carta de presentación a la empresa seleccionada para la investigación. 114
Anexo D: Instrumentos para la recolección de datos. 115
Anexo E: Cuestionario en formulario de Google. 117
Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez) 118
Anexo G: Base de datos 127
Anexo H: Organigrama del área de finanzas de la empresa Prodac 129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Acumulación de créditos vencidos al cierre de cada año de la empresa Prodac 17
Tabla 2 Identificación de variables. 55
Tabla 3 Operalización de la gestión de cobranzas y liquidez. 56
Tabla 4 Matriz de consistencia. 57
Tabla 5 Coordenadas de la empresa Prodac ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, distrito del Callao. 58
Tabla 6 Datos generales de la empresa seleccionada. 60
Tabla 7 Opciones en las escalas de Likert. 62
Tabla 8 Niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach. 64
Tabla 9 Alfa de Cronbach-Gestión de cobranzas. 64
Tabla 10 Alfa de Cronbach-Liquidez. 64
Tabla 11 Alfa de Cronbach-Gestión de cobranzas y la Liquidez. 65
Tabla 12 Resultados de la pregunta 1. Dimensión: Políticas de crédito 66
Tabla 13 Resultados de la pregunta 2. Dimensión: Políticas de crédito 67
Tabla 14 Resultados de la pregunta 3. Dimensión: Políticas de crédito 68
Tabla 15 Resultados de la pregunta 4. Dimensión: Políticas de crédito 70
Tabla 16 Resultados de la pregunta 5. Dimensión: Procedimientos de cobranzas 71
Tabla 17 Resultados de la pregunta 6. Dimensión: Procedimientos de cobranzas 72
Tabla 18 Resultados de la pregunta 7. Dimensión: Procedimientos de cobranzas 73
Tabla 19 Resultados de la pregunta 8. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes 75
Tabla 20 Resultados de la pregunta 9. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes 76
Tabla 21 Resultados de la pregunta 10. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes 77
Tabla 22 Resultados de la pregunta 11. Dimensión: Nivel de liquidez 79
Tabla 23 Resultados de la pregunta 12. Dimensión: Nivel de liquidez 80
Tabla 24 Resultados de la pregunta 13. Dimensión: Nivel de liquidez 81
Tabla 25 Resultados de la pregunta 14. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar 82
Tabla 26 Resultados de la pregunta 15. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar 84
Tabla 27 Resultados de la pregunta 16. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar 85
Tabla 28 Resultados de la pregunta 17. Dimensión: Flujo de caja 86
Tabla 29 Resultados de la pregunta 18. Dimensión: Flujo de caja 88
Tabla 30 Resultados de la pregunta 19. Dimensión: Flujo de caja 89
Tabla 31 Prueba de Shapiro-Wilk. 91
Tabla 32 Interpretación de los valores de correlación. 91
Tabla 33 Correlación X-Y. 92
Tabla 34 Correlación X1-Y1. 94
Tabla 35 Correlación X2-Y2. 95
Tabla 36 Correlación X3-Y3. 96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 1. Dimensión Políticas de crédito 66
Figura 2 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 2. Dimensión Políticas de crédito 68
Figura 3 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 3. Dimensión Políticas de crédito 69
Figura 4 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 4. Dimensión Políticas de crédito 70
Figura 5 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 5. Dimensión Procedimientos de cobranzas 71
Figura 6 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 6. Dimensión Procedimientos de cobranzas 73
Figura 7 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 7. Dimensión Procedimientos de cobranzas 74
Figura 8 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 8. Dimensión Gestión de morosidad de clientes 75
Figura 9 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 9. Dimensión Gestión de morosidad de clientes 76
Figura 10 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 10. Dimensión Gestión de morosidad de clientes 78
Figura 11 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 11. Dimensión Nivel de liquidez 79
Figura 12 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 12. Dimensión Nivel de liquidez 80
Figura 13 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 13. Dimensión Nivel de liquidez 82
Figura 14 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 14. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar 83
Figura 15 Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 15. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar 84
Figura 16 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 16. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar 85
Figura 17 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 17. Dimensión Flujo de caja 87
Figura 18 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 18. Dimensión Flujo de caja 88
Figura 19 Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 19. Dimensión Flujo de caja 89

RESUMEN

La presente investigación busca identificar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

La metodología adoptada se basó en un enfoque cuantitativo, siendo de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño transversal no experimental. Además, se hace una recopilación de información del marco teórico, el aporte de los asesores con cada una de las variables que ayudan a clarificar y ampliar el panorama del estudio, y se cuenta con el respaldo bibliográfico al emplear las citas que validan la presente investigación.

Se utilizó una muestra no probabilística – convencional compuesta por 25 colaboradores que desempeñan sus labores en el departamento de finanzas en la compañía Prodac, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, en el distrito de Callao. Se optó por la utilización de cuestionarios como instrumentos de encuesta. Para los resultados se aplicó la prueba paramétrica Pearson, y se registró un coeficiente de correlación de Pearson de ($r= 0,896$), junto a un nivel de significancia ($p < 0,001$). De los resultados obtenidos se concluye que existe relación positiva considerable significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac.

Palabras claves: Gestión de cobranzas, liquidez, políticas de crédito, procedimientos de cobranza, gestión de morosidad de clientes, ratios, flujo de caja.

ABSTRACT

The present research seeks to identify the connection between collection management and liquidity in the Prodac company during the period from 2019 - 2022.

The methodology adopted was based on a quantitative approach, being descriptive and correlational, with a non-experimental cross-sectional design. In addition, a compilation of information is made on the theoretical framework, the contribution of the advisors with each of the variables that help clarify and expand the panorama of the study, and there is bibliographic support by using the citations that give validity to the present investigation.

A non-probabilistic - conventional sample was used, composed of 25 people working in the finance area of the company Prodac, located in the Constitutional Province of Callao, in the district of Callao.

It was decided to use questionnaires as survey instruments. For the results, the Pearson parametric test was applied, and a Pearson correlation coefficient of ($r= 0.896$) was recorded, along with a level of significance ($p < 0.001$). From the results obtained, it is concluded that there is a significant positive relationship between collection management and liquidity in Prodac.

Keywords: Collection management, liquidity, credit policies, collection procedures, customer delinquencies, ratios, cash flow.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Introducción

La realidad que afrontan hoy en día las empresas que están en constante cambio es una tarea al que se deben adaptar para poder estar vigentes en el mercado. La introducción de la tecnología, así como la actualización en sus manuales o políticas y las mejoras de sus procesos en desarrollo de las actividades que realizan, son importantes para lograr sus objetivos. Por ende, algunos de los retos para adaptarse a este mundo empresarial es abordar de manera efectiva estos desafíos para mantenerse competitivo y prosperar. La capacidad de reaprender y evolucionar constantemente es primordial para continuar.

La investigación se realizó en la empresa Prodac cuya actividad económica es la comercialización de productos de acero y sus derivados cuya venta se da en territorio nacional e internacional. La visión de Prodac consiste en ser un proveedor líder de productos y servicios de excelencia en su rubro económico, es decir en el ámbito de alambres y productos relacionados a nivel mundial, para lo cual en su gestión de cobranza cuenta con políticas de comercialización al contado y crédito, ambas condiciones de pago se ofrecen para mayor flexibilidad a sus clientes.

Cuando se ofrece un producto o servicio al crédito es necesario contar con una eficiente gestión de cobranza, sin embargo, se evidencian deficiencias dentro de las gestiones del área mencionada, que no necesariamente contribuyen a favor en la liquidez de la empresa, por ejemplo: retrasos en la facturación, la ausencia de revisión y actualización de las directrices de crédito y el incumplimiento con los procedimientos

de cobranza, asimismo, la falta de interacción entre los departamentos implicados que concretan las ventas y los que gestionan el cobro, entre otras razones las cuales motivó el desarrollo de la presente tesis para establecer acciones que permitan mejorar la gestión de cobranzas dentro de la empresa y que estén alineados a los objetivos de la misma.

Lo que se busca mediante la presente investigación es garantizar que los pagos se efectúen puntualmente contribuyendo a la mejora del flujo de efectivo y así la empresa cuente con suficiente liquidez para cubrir sus gastos operativos, cumplir con sus obligaciones financieras y realizar inversiones, reducir la incobrabilidad y mejorar las relaciones con los clientes.

La estructura de la tesis que abordaremos inicia con el Capítulo I, que comprende la situación problemática donde se aborda problemas relacionados al control interno en el área de cobranzas y la liquidez financiera, términos que sustentan el planteamiento del problema. Asimismo, se indican los objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio a nivel nacional e internacional cuyo objetivo es conocer estudios relacionados al estudio que realizamos. Asimismo, se establecen los fundamentos de las bases teóricas relacionados con las variables de la presente investigación y concluye, con la definición de los términos utilizados en esta investigación.

En el Capítulo III, se plantean las hipótesis de investigación, se identifican las variables, así como la matriz de consistencia.

En el Capítulo IV, respecto a la metodología de la investigación se desarrolla los materiales y métodos, así como el área de estudio, el diseño de investigación, también sobre la población, la muestra, los procedimientos, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el análisis de datos.

En el Capítulo V, se exponen los resultados de la investigación que posteriormente se discuten en el Capítulo VI.

Para finalizar, en el Capítulo VII, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, adicional a ello, la bibliografía y los anexos.

I.2. Planteamiento del problema

I.2.1. Descripción del problema

Hoy en día vivimos en un mundo empresarial moderno que se enfrenta a una serie de desafíos producto de los cambios económicos, financieros, políticos y sanitarios, hace no mucho, la aparición del Covid-19 generó que numerosas empresas comiencen a tener problemas de liquidez.

Según Yaguache, Higuerey e Inga (2019), “La liquidez es la capacidad de las empresas para pagar sus obligaciones inmediatas utilizando el flujo de caja actual” (pág. 366).

Se podría pensar en esta situación como excepcional y que solo afecta a empresas con necesidades urgentes de inversión o financiación, la realidad es que también marcó a empresas que gozan de buena liquidez.

La liquidez es fundamental para la estabilidad financiera en un ambiente empresarial, una ineficiente gestión en este punto puede tener un impacto significativo

en su capacidad para operar de manera efectiva, es decir, que tengan problemas para realizar sus pagos o no puedan adquirir insumos debidamente, también ocasiona conflictos laborales, falta de competitividad y que además de los problemas que se presenten en un corto plazo, esta situación puede, en última instancia, terminar por cerrar las puertas de una organización.

"Una crisis de liquidez puede provocar una situación de insolvencia que derive en un fracaso empresarial o quiebra empresarial, especialmente en empresas que tienen difícil acceso a financiamiento externo" (Yaguache, Higuerey, & Inga, 2019, pág. 367).

Por ello es necesario estar preparados para enfrentar estos riesgos como resultado de estos cambios, contar con una planificación financiera sólida, la implementación de controles internos eficaces y la capacidad de adaptación, son pilares importantes para mitigar la vulnerabilidad en el funcionamiento de las empresas.

De acuerdo con Herrera y Betancourt (2016), las organizaciones son susceptibles de experimentar cambios financieros inesperados, los cuales se manifiestan a través de falta de liquidez. Estos problemas pueden surgir debido a políticas financieras ineficientes o a deficiencias en el desempeño estratégico, administrativo o financiero. Por lo tanto, resulta imperativo que cada entidad tenga un conocimiento detallado de su situación económica y financiera para identificar posibles dificultades y las causas subyacentes que las generan.

El entorno empresarial en Perú, al igual que en otros países, presenta una serie de desafíos que deben abordar para tener éxito y prosperar, para lograr este objetivo las empresas necesitan ejecutar un óptimo control en los procedimientos de cada área, para

contribuir a tomar decisiones informadas, la prevención de fraudes, la mejora continua de los procesos y garantizar la integridad de la información financiera.

En general, las empresas de diferentes tamaños ya sean grandes, medianas o pequeñas, deben supervisar de manera rigurosa que sus sistemas y procedimientos de control sean objeto de revisión, además, actualizados, teniendo en cuenta los cambios impredecibles que vienen atravesando en el mundo empresarial, tanto para cumplir con requisitos regulatorios como para propósitos estratégicos y operativos.

Para ello, disponer de una gestión de cobros eficiente se transforma en una herramienta que contribuye a reducir los riesgos de incobrabilidad y fraudes, además de contribuir a una buena relación con los clientes y garantizar que los procesos involucrados sean precisos, eficientes y confiables.

Ghersi (2018), expresa que, en relación con este ciclo empresarial, es controlar, procesar y registrar todas las acciones asociadas con el mantenimiento y el aumento de las ventas de la compañía. En consecuencia, la administración debe garantizar un flujo de efectivo apropiado mediante políticas efectivas en ventas, créditos y cobranzas. En caso de enfrentar dificultades en la recuperación de pagos, se requiere presentar la información sobre cuentas por cobrar de manera precisa y transparente.

Hoy en día, las empresas deben identificar las áreas que podrían causar interrupciones significativas en las operaciones y que permitan una identificación inmediata de los riesgos, rediseñar los controles, planificar actividades preventivas y brindar soluciones que permitan reducir los efectos de una posible crisis en un corto y largo plazo; por ejemplo, el departamento de cobranzas es esencial para garantizar que

los procesos de cobro puedan llevarse de forma eficaz y que cumplan con las regulaciones locales.

La empresa Productos de Acero Cassado S.A., hasta el presente año es socio del conglomerado belga Bekaert, tiene una experiencia de 28 años en la fabricación y comercialización de productos y servicios relacionados con alambres y sus derivados, dirigidos a diversos sectores económicos, como la construcción, agricultura, minería, infraestructura e industria.

Las oficinas administrativas y las plantas están ubicados en el departamento de Lima, en la Provincia Constitucional del Callao, en el distrito del Callao, en la Av. Nestor Gambeta Nro. 6429. La empresa despacha a más de 45 países entre Sudamérica, Centro América, el Caribe, América del Norte, Europa y Oceanía. Actualmente, la compañía continúa ampliando la oferta de soluciones de construcción e infraestructura con la compra de otras empresas dedicadas al mismo rubro, como el caso sobre la compra reciente de la empresa Sujetar.

Bajo este contexto, a medida que las empresas crecen y se expanden, se vuelve un desafío mantener un control adecuado sobre todas las áreas de la organización. La visión de Prodac consiste en ser reconocida como una empresa proveedora de productos y servicios de calidad internacional en el ámbito de alambres, sus derivados y productos relacionados.

Para ello, la empresa ha implementado procesos de comercialización al contado y al crédito. Sin embargo, estas medidas, presentan algunas deficiencias según el modelo de gestión de cobranzas que desarrollan.

Respecto a las deficiencias que ocurren en la empresa, específicamente en el área de cobranzas, presenta la acumulación de créditos vencidos que se cobraron a destiempo durante el periodo del 2019 al 2022 en la empresa Prodac, que a continuación, clasificaremos en el siguiente cuadro:

Tabla 1 *Acumulación de créditos vencidos al cierre de cada año de la empresa Prodac*

	2019	2020	2021	2022
	(Expresado en soles)			
Ventas totales al cierre de cada año	167,276,936.00	120,677,386.00	209,216,202.00	177,537,938.00
Créditos vencidos de 1 a 30 días	74,594,762.00	57,181,129.00	114,337,351.00	81,756,769.00
Créditos vencidos de 31 a 60 días	7,731,788.00	5,678,954.00	9,727,035.00	6,050,901.00
Créditos vencidos de 61 a 90 días	2,741,780.00	1,157,191.00	2,475,091.00	612,578.00
Créditos vencidos de 91 a 180 días	1,218,314.00	478,862.00	1,057,624.00	698,491.00
Créditos vencidos de 181 a 360 días	232,347.00	43,160.00	203,484.00	0
Créditos vencidos mayor a 360 días	1,642.00	0	36,404.00	0

Nota. Elaboración propia tomando la información financiera de la empresa Prodac.

Este problema surge debido a que el proceso de evaluación crediticia es ineficiente, así como la falta de actualización de políticas de control en el área de cobranzas y la ausencia de un seguimiento adecuado a los clientes, lo que ocasiona incumplimientos en un corto y mediano plazo; así como la falta de comunicación entre el área de comercial y administrativo contable que muchas veces ocasiona que solo se considere como objetivo el generar una venta mas no la gestión del pago, asimismo no realizar un análisis exhaustivo de la capacidad de pago al cliente, a pesar de los filtros que aplican; los procesos de control que se llevan a cabo en el área de cobros deben actualizarse para mejorar la liquidez y solidez de la empresa.

Por la problemática expuesta, se da lugar a la siguiente formulación del problema.

I.2.2. Formulación del problema

I.2.2.1. Problema general

¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022?

I.2.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022?

PE2: ¿Cuál es el vínculo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022?

PE3: ¿Cuál es la concordancia entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

I.3.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer la concordancia entre las políticas de créditos y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

OE2: Identificar el vínculo que existe entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

OE3: Identificar la concordancia que existe entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación teórica

La presenta investigación permite conocer la importancia de una gestión de cobranzas, tomando como ejemplo para este estudio a una empresa privada, de esta manera se consigue mitigar los procesos que estén impactando negativamente en la liquidez de Prodac.

I.4.2. Justificación práctica

Desde un enfoque práctico, la información que se aporta con la investigación permite facilitar la mejora de los procedimientos para realizar una gestión efectiva de cobros, exponiendo la contraparte, es decir las deficiencias, para después brindar los respectivos aportes a través de las conclusiones y recomendaciones por el cual se buscará tomar medidas de mejora respecto a la gestión que se desarrolla en el área de cobranzas para obtener mejores resultados en la liquidez y así las empresas de interés, públicas o privadas, logren sus objetivos.

I.5. Limitaciones de la investigación

I.5.1. Limitaciones de recursos

Esta investigación no presenta limitaciones, ya que se realiza con datos precisos y completos obtenidos del sistema SAP que emplea la empresa Prodac y se recolecta

información de los funcionarios de del área de cobranzas. La información proporcionada abarca desde el 1 de enero del 2019 hasta el 31 de diciembre de 2022, por lo que, se cuenta con los accesos necesarios para brindar un análisis real al tener una visión completa y actualizada de la situación.

I.5.2. Limitaciones de espacio o territorio

Esta investigación se centrará en examinar la empresa Prodac, la cual está situada en el distrito del Callao, en la Provincia Constitucional del Callao. Esta elección se basa en la conveniencia de tener acceso directo a sus instalaciones y a información confidencial.

I.5.3. Limitaciones metodológicas

En lo que respecta a la restricción metodológica, se empleó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar una muestra de 25 colaboradores del área de finanzas. Esta cantidad fue seleccionada porque representa el número de personas involucradas en las actividades de dicho departamento. Es importante destacar que este tipo de muestreo, también conocido como censo, ha sido utilizado en investigaciones anteriores con el mismo número de colaboradores.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

II.1. Marco Teórico

En este capítulo de la tesis fundamentamos nuestro objeto de estudio "Gestión de cobranza y liquidez", conceptos que nos conducen al entendimiento de la relación del cobro y la liquidez, que constituyen el desarrollo de la investigación.

En el análisis de la gestión de cobranzas, es fundamental comprender su origen y cómo está vinculado con la historia del crédito. La práctica de otorgar créditos conlleva naturalmente al establecimiento de mecanismos para recuperarlos, lo que se refleja en el proceso y la gestión de cobros.

Villaseñor (1997), narra sobre el inicio de las actividades de préstamo: El concepto de crédito tiene una larga historia que se remonta a los albores de la civilización. Antes de la introducción y el uso generalizado de la moneda, los préstamos solían ser en forma de bienes. Sin embargo, fue con la llegada y la adopción de la moneda que los primeros indicios de crédito comenzaron a organizarse de manera más estructurada. Como antesala del advenimiento del cristianismo, en la Roma antigua, ya se podían observar los primeros signos de desarrollo en el ámbito crediticio. Aunque las tasas de interés oscilaban entre el 40% y el 75%, aparentemente elevadas, se debe tener en cuenta que, debido a las circunstancias de esa época, los prestamistas asumían considerables riesgos.

En referencia a esta figura, se indica que, además de los prestamistas, surgieron los banqueros, cuya función era similar a la de intermediarios de divisas y negociantes

de metales preciosos. Para ello, los banqueros administraban los préstamos de sus clientes en el extranjero y, al mismo tiempo, se ocupaban de liquidar las saldos pendientes de la clientela de la zona con los prestamistas en otras regiones. Sin embargo, en ese período, no se dedicaban a realizar transacciones crediticias. Los bancos tal como los conocemos hoy en día surgieron en el siglo XII (Villaseñor, 1997).

En el examen histórico y evolutivo de la gestión de cobranzas desde una perspectiva colaborativa, observamos cómo ha llegado a incorporarse en la legislación actual, así como también analizamos el origen del crédito.

Debido a lo expuesto, el crédito se define como la obligación de pago que conlleva el riesgo de no poder recuperarse; en este contexto, podemos establecer una relación con el riesgo de crédito. Según (Campoverde, 2008) el crédito implica la posibilidad de sufrir pérdidas como resultado del incumplimiento por parte del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o derivadas. Esta situación puede manifestarse a través de la falta de pago o la impuntualidad en el cumplimiento de los compromisos acordados.

En el análisis crítico-analítico, sobre un repaso a la historia del sistema de crédito, siendo un tema de especial relevancia para nuestros legisladores nacionales. Por esto mismo, el hecho de ser una materia continuamente modificada por la ley, no se ha logrado producir un efecto disuasivo debido a las nuevas y malas prácticas que hacen, difícil de sistematizar, carente de técnica legal, lo que no ayuda a la protección de los derechos de los consumidores (Barrientos, 2012).

En la sociedad actual, las empresas implementan políticas orientadas a maximizar sus beneficios, lo que conlleva la adopción de estrategias de ventas, como la

oferta de crédito. Este enfoque de crecimiento económico empresarial está influenciado por una política neoliberal que prioriza los intereses y objetivos de grupos rentistas como empresas y accionistas (Sandoval, 2007).

Las empresas que operan en un entorno dinámico y competitivo aprecian la importancia de disponer de liquidez de manera rápida, ya que su disponibilidad inmediata les permite enfrentar sus compromisos en un corto período. El capital de trabajo es esencial para la continuidad del negocio, por lo tanto, tener efectivo disponible es necesario para cumplir con las obligaciones.

La correcta administración del riesgo de liquidez es primordial para cualquier ente económico, por ello, se adaptaron las regulaciones en esta materia, si bien han sido débiles a lo largo de los años, hoy en día, se mantiene constante la decisión de implementar normativas robustas de gestión del riesgo de liquidez.

Uribe (2007), nos dice que "La liquidez se define como la facilidad de comprar o vender acciones en un determinado momento, a un precio justo y en grandes cantidades, estando sujeta a cambios en el tiempo" (pág. 329).

II.2. Antecedentes del estudio

En el marco de este estudio, se examinaron diversas fuentes de información en línea, donde se localizaron tesis relacionadas con nuestro tema de investigación, y se fortalecieron aquellos de mayor importancia, tanto a nivel nacional como internacional.

II.2.1. Antecedentes nacionales

Valer (2021), en su tesis de pregrado, presentó como propósito determinar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Corpora la Regional

S.R.L. en Huancayo, año 2020; se empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se tomó una muestra de 50 empleados de la Empresa Corpora La Regional S.R.L.; asimismo, utilizó la encuesta y el análisis documental. Los resultados, derivados del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, revelaron un valor de (0.532), indicando una correlación positiva de magnitud moderada. Además, el nivel de significancia fue de (0.000), inferior a (0.05), lo que señala que hay una relación significativa entre las variables propuestas.

Considerando estos resultados de la investigación, se llegó a la conclusión de que la relación es significativa entre la gestión de cobranza y liquidez, también se estudió la relación entre la gestión de cobranza y prueba ácida en la empresa, concluyendo con una relación significativa, siendo una variable y un indicador que forman parte del presente trabajo. Además, este análisis permite entender que la ejecución ineficiente de estrategias de cobranza, la falta de seguimiento en los pagos y la ausencia de personal capacitado para llevar a cabo las gestiones de cobranza, afectan negativamente la liquidez de la empresa.

Andrade y Camones (2022), en su tesis de pregrado, planteó como meta investigar la conexión entre las cuentas por cobrar y la liquidez en las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES) del sector comercial farmacéutico en Lima Metropolitana durante el año 2020. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. La muestra seleccionada fue de 65 MYPES del sector farmacéutico, región Lima Metropolitana 2020; asimismo, se utilizó la encuesta a través del cuestionario. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación positiva moderada de (0.619) entre

las variables cuentas por cobrar y liquidez. Como conclusión, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto significativo en la liquidez de la empresa. Asimismo, también se encontró una relación positiva y moderadamente entre las políticas de crédito y la liquidez con un coeficiente de relación de (0.554), siendo ambas una dimensión y una variable que forman parte del presente trabajo.

Este estudio evidencia la importancia de perfeccionar la implementación de las políticas de crédito, las cuales deben establecer límites y plazos, así como incorporar procesos de cobro eficientes para optimizar la generación de liquidez. Asimismo, se recomienda llevar a cabo un análisis financiero de los clientes con el fin de prevenir posibles situaciones de morosidad y evitar el riesgo de generar cuentas incobrables.

Acuña (2021), en su tesis de pregrado, tuvo como propósito examinar la conexión entre la administración de cobranzas y la disponibilidad de recursos en una compañía que se especializa en ofrecer servicios de certificación vehicular situada en Carabayllo, en el lapso que abarcó desde 2017 hasta 2019. Se utilizó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental y longitudinal, con un enfoque correlacional en el desarrollo de la investigación. En relación con la muestra, el autor optó por incluir en su estudio la documentación financiera que refleja el desempeño y los logros financieros de una entidad presentados en los informes financieros, así como en los informes de situación financiera, resultados y gestión de cobros. Producto de los resultados obtenidos mediante la correlación de Spearman, señalan un coeficiente de correlación positiva considerable (Rho de Spearman de 0.856 y p = 0.000), demostrando que la gestión de cobranza y la liquidez están relacionadas de forma significativa.

Basándonos en los resultados obtenidos, podemos afirmar que hay una correlación estadísticamente significativa entre las variables expuestas. En otras palabras, a medida que la gestión de cobranzas mejora, los niveles de liquidez tienden a aumentar. Además, este estudio proporciona un entendimiento adicional al demostrar que el establecimiento de políticas de crédito contribuye a simplificar la evaluación de los clientes y el proceso de tomar decisiones. En esta situación, resulta fundamental otorgar prioridad a la puntualidad en los pagos para asegurar la alineación de las partes en relación con los periodos de pago, importes pendientes y las formas de pago. Además, se recomienda fomentar una comunicación efectiva con los clientes dentro del equipo de trabajo y formalizar los procesos para lograr una gestión eficiente que proporcione información fiable.

Huamán y Ponte (2020), en su tesis de pregrado, tienen como meta evidenciar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de Corporación World Import S.A.C. durante el período de 2014 a 2018. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental de corte longitudinal y correlacional. La población de estudio se seleccionó utilizando los estados financieros del periodo en análisis como muestra. Además, se recurrió a la observación para realizar el análisis horizontal y vertical de los informes financieros, así como al análisis documental mediante la aplicación de ratios financieros. Los resultados, derivados del coeficiente de correlación de Pearson, indican que hay una correlación positiva fuerte entre las partidas por cobrar y el ratio de liquidez, estableciendo un nivel de correlación de (0,945).

Considerando este resultado, se llega a la conclusión de que las políticas de cobranza deficientes influyen en los compromisos financieros que afecten la situación

económica de la entidad. Esto se debe a que el departamento encargado de los cobros no realiza un monitoreo constante de las partidas pendientes de pago, lo cual conduce a una gestión desordenada y resulta en un aumento del endeudamiento. Esta situación provoca que la Alta Dirección recurra a financiamientos recurrentes para cumplir con sus compromisos inmediatos, manifestándose mediante el ratio de endeudamiento, el cual muestra un incremento constante en la empresa.

Huamani y Alva (2022), en su tesis de pregrado, busca evidenciar la concordancia entre la gestión de partidas por cobrar y la liquidez en Diestra S.A.C. ubicada en Villa El Salvador durante el periodo 2020; la metodología utilizada fue cuantitativo, en un nivel explicativo-correlacional de diseño no experimental-transversal. La muestra seleccionada fue de 16 empleados de la Empresa Diestra S.A.C.; asimismo, se utilizó la encuesta y fichas bibliográficas. Los resultados, obtenidos con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es de (0.003) y siendo menor a (0.05), nos indica que sí existe una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez.

Basándonos en el resultado de la indagación, se deduce que entre ambas variables hay una relación positiva media. Asimismo, este análisis posibilita la comprensión de que una eficiencia limitada en el control y manejo de las cuentas por cobrar resulta en un nivel insuficiente de liquidez para hacer frente a gastos y obligaciones.

II.2.2. Antecedentes internacionales

Lozada (2018), en su tesis de pregrado, busca analizar los procesos de partidas por cobrar en los emprendimientos pequeños de calzado en la ciudad de Ambato. Los métodos de investigación empleados se basan en un enfoque crítico-propositivo que

integra tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. La muestra está constituida por pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Ambato; asimismo, se realizó una investigación de campo aplicando entrevistas y encuestas como recolección de datos, adicional al análisis de los estados financieros de la empresa a estudiar. Los resultados, obtenidos de las encuestas demuestran la importancia de aplicar correctamente las normas y políticas establecidas por la empresa para el cobro adecuado a sus clientes; asimismo, es esencial que las políticas de crédito se plasmen por escrito con el fin de prevenir deficiencias en el procedimiento de recaudo diseñado para prevenir la disminución de recursos y clientes. Según la evaluación de las partidas por cobrar y los informes financieros, se llega a la conclusión que las carteras vencidas al ser notablemente altos provocan una disminución en la liquidez, provocando que no se pueda responder a las obligaciones de la empresa.

Luna (2021), expone lo siguiente en “Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una organización de servicios contables” donde busca desarrollar un plan de acción que incorpore estrategias innovadoras para optimizar el proceso de cobro en una firma que ofrece servicios contables; la metodología fue de enfoque mixto, es decir: cuantitativa y cualitativa, de diseño descriptivo, no experimental. Se utilizó un cuestionario como instrumento de medición y se aplicó a una muestra reducida al personal, tanto los que intervienen directa e indirectamente con el área de cobros. Los resultados obtenidos de las entrevistas señalan que la falta de controles adecuados en el área de cobranzas impacta en la liquidez y solvencia de la entidad, ya que dificulta el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Adicional a ello, la ausencia de políticas

establecidos por el departamento de créditos y cobranzas, generan clientes morosos y ocasiona pérdidas en el flujo de efectivo.

Perez (2018), en su proyecto de grado, presentó como propósito examinar cómo el cobro oportuno de las matrículas afecta la Corporación Universitaria Americana; el estudio adoptó un enfoque inductivo y exploratorio, aplicada a la base datos de contiene a cada estudiante que pagó y mantiene deuda por concepto de matrícula.

De los resultados obtenidos, se detectan las limitaciones en la metodología utilizada para gestionar el crédito otorgado a los estudiantes que no tienen la capacidad financiera suficiente para cumplir con los pagos puntualmente. Adicional a ello, producto de las deficiencias en la administración y recuperación de partidas pendientes, también se experimentan repercusiones negativas en las cuentas por pagar, como consecuencia, no cuenta con el nivel de liquidez esperado. La institución debe, además, implementar estrategias que tengan por objetivo disminuir el monto de las deudas incobrables, que nacen de un mal otorgamiento de crédito dirigido a estudiantes que no son solventes para enfrentar gastos.

Tirado (2015), en su investigación, evidenció como propósito analizar el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza con el propósito de mejorar la eficacia en la gestión crediticia. La metodología empleada fue de enfoque mixto, incorporando tanto elementos cuantitativos como cualitativos, se optó por la investigación de campo y documental, de nivel exploratoria, descriptiva y correlacional. La muestra seleccionada fue de 36 personas que laboran en la empresa. Los resultados obtenidos a través del test de la chi-cuadrada, fueron niveles de

significancia por debajo del 0,05 ($p < 0.05$), la conclusión fue que la ausencia de directrices de financiamiento y recuperación resulta en una disminución de la liquidez en la compañía de Fadicalza.

Considerando los resultados del estudio, permite comprender a cerca de la ausencia de un adecuado control en las cuentas por cobrar ya sea por no hacer un seguimiento a los clientes a los que se otorgó un crédito o la falta de actualización de las políticas y procedimientos de cobro, provoca un incremento en las cuentas incobrables. Asimismo, es necesario una capacitación de los manuales implementados a los trabajadores a cargo del área de cobros.

Armijos y Oña (2015), en su investigación, tuvo como objetivo crear un modelo de gestión de crédito y cobranza aplicable al departamento correspondiente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de San Miguel de los Bancos, a través de la implementación de estrategias, procesos y políticas claras y eficientes, se busca recuperar la cartera vencida del periodo 2014; el propósito principal de este trabajo fue analizar las variables de estudio que concluyen en lo siguiente: El ámbito financiero mantiene un índice de morosidad menor a lo evidenciado en la Cooperativa, permite conocer las leyes y normativas que regulan las instituciones que están dentro del sistema financiero, así como darle un seguimiento a la aplicación de las políticas crediticias que se deben tener en cuenta dentro de las instituciones de esta forma se mantendrá controlado los índices de morosidad.

II.3. Bases teóricas

II.3.1. Gestión de cobranzas

A cerca de las teorías sobre la gestión de cobranzas se evidencian los siguientes conceptos. Según Molina (2005), la gestión de cobranza implica el restablecimiento completo de los fondos de pago con saldo pendiente, siendo el encargado de recuperar integralmente las cuentas y documentos pendientes el área de cobranzas, evitando así pérdidas financieras y teniendo como meta concluir el ciclo de la venta.

Asimismo, para Molina (2002) la gestión de cobranza se centra en el desarrollo de acciones y estrategias destinadas a obtener el pago de las deudas. Para que esta administración sea exitosa, es esencial considerar el contexto empresarial y la comunicación. Todos estos aspectos contribuyen a una administración efectiva de la información y a su pronta canalización, generando eficacia en cada proceso para la empresa.

Según Robles (2012), son un conjunto de acciones coordinadas que cuando se aplican de manera adecuada y en el momento oportuno, buscan recuperar el crédito otorgado a clientes que no cumplen con sus pagos, quienes son comúnmente conocidos como deudores morosos. Al recuperar la cartera, se logra transformar los activos exigibles en activos líquidos. Además, es crucial mantener una relación cuidadosa con el cliente para fomentar su interés y disposición para futuras transacciones.

Según Mogollón (2021), se presenta como un instrumento crucial para la gestión de finanzas, contribuyendo a incrementar el capital de trabajo y aprovechar el valor de

la empresa. El propósito es asegurar que los procesos se completen de forma integral y puntual, siguiendo la teoría fundamental de que una venta a crédito se considera concluida únicamente cuando su valor ha ingresado a la caja.

Según García (2022), es el procedimiento por el cual las empresas aseguran que sus clientes cumplan con sus pagos de manera regular o salden completamente sus deudas. Para mejorar este proceso, resulta fundamental establecer las distintas fases de la cobranza, que incluyen la preventiva, administrativa y judicial, así como definir las gestiones, oportunidad e intensidad de cada una de ellas. Además, se destaca que el 50 % del éxito en la cobranza radica en una negociación adecuada, y el otro 50 % depende de la capacidad de establecer contacto con el deudor.

1) **Relevancia de la gestión de cobranzas**

El sistema económico basado en el capitalismo se fundamenta en el acumulamiento, siendo la financiación una parte intrínseca de este proceso. Por ende, todo empresario perspicaz opta por esta opción para agilizar la acumulación de manera eficiente. La obtención de financiamiento da lugar al crédito, el cual puede convertirse en un obstáculo para el espíritu emprendedor si no se implementan políticas adecuadas para su conversión en efectivo. En el enfoque mencionado recae la importancia de una administración adecuada (Díaz & Flores, 2019).

En tal sentido, la relevancia de la administración de cobros radica en la comercialización de bienes y servicios mediante transacciones crediticias. En consecuencia, la disposición de efectivo para el capital circulante de la entidad está vinculada a una gestión de cobros eficiente.

De acuerdo con Aguilar y Remy (2018), la relevancia de la gestión de cobranza reside en abordar los desafíos cotidianos y supervisar situaciones prácticas comunes en las empresas. En la actualidad, este tipo de investigación se destaca como un campo significativo, al focalizarse en la solución de situaciones problemáticas dentro de contextos particulares, en resumen, busca utilizar conocimientos provenientes de áreas especializadas con el fin de ponerlos en práctica y satisfacer requerimientos específicos. Esto se traduce en proporcionar soluciones a problemas tanto en el ámbito social como en el productivo.

2) Cuentas por cobrar

De acuerdo con Araiza (2005), lo describe desde el punto de vista contable como un activo circulante que se convertirá en efectivo o inversión en un corto plazo. El tesorero lo ve como un recurso económico de propiedad empresarial que generará beneficios en el futuro. En términos legales, representan los derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado u otros conceptos similares.

En consecuencia, las cuentas por cobrar pueden entenderse como los préstamos concedidos por una entidad a sus clientes para respaldar sus transacciones comerciales. Así pues, las cuentas por cobrar representan los fondos pendientes de ser recibidos como resultado de las operaciones de compra y venta (Carrera, 2017).

II.3.1.1. Políticas de crédito

De acuerdo con Giraldo y Rico (2012), una de las tácticas empleadas por las empresas para incrementar sus ventas implica proporcionar facilidades de pago a los

clientes. Para llevar a cabo esta estrategia, es necesario establecer una política de crédito que incluya diversos elementos tanto cualitativos como cuantitativos. Asimismo, se deben definir normas y condiciones para determinar la decisión de proporcionar ventas con financiamiento, con la meta de lograr un balance entre la gananciera obtenida y la exposición al riesgo por parte de la empresa.

Según Tumbaco (2017), se destaca la imperiosa necesidad en la actualidad de incrementar las ventas, llevando a las empresas a adoptar políticas de ventas a crédito. En este contexto, se puede fundamentar que las partidas por cobrar como cualquier otro activo representan un medio o recurso económico de propiedad empresarial que generan beneficios futuros. Las políticas de crédito se refieren a las pautas que una empresa utiliza para decidir si debe otorgar al cliente un crédito y establecer las disposiciones para hacerlo. Incluyen el argumento mínimo que se aplica al conceder crédito a un cliente, abordando aspectos como los períodos promedio de pago, valoraciones de crédito y referencias. Estos estándares financieros proporcionan un fundamento numérico para establecer e implementar las políticas de crédito.

Para Giraldo y Rico (2012), contar con una política de crédito en una empresa resulta crucial para lograr niveles de desempeño adecuados. Esta política no solo representa el plan mediante el cual se establecen y gestionan las interacciones con los clientes, sino que también proporciona datos valiosos a cerca de la identidad de los clientes, sus capacidades de compra y sus métodos de pago. Además, la orientación principal de la política de crédito debería ser la de aumentar tanto el volumen de ventas como las utilidades de la compañía, siendo el crédito comercial su objetivo exclusivo.

En otras palabras, las políticas de crédito consisten en un conjunto de medidas que posibilitan a la empresa simplificar los pagos de los clientes. En este sentido, es crucial reconocer que la implementación exitosa de una política de crédito robusta resulta fundamental tanto para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar como para la competitividad global de la organización

1) **Evaluación crediticia**

Según Gamonal (2014), la evaluación crediticia se refiere a un conjunto de procesos y cálculos realizados según criterios establecidos, con el propósito de ´decidir si un cliente satisface las condiciones exigidas para obtener un crédito en el momento que lo solicita, abrir cuentas bancarias o adquirir una tarjeta de crédito. Está diseñado para respaldar y facilitar la aprobación de créditos, aumentando la rentabilidad, disminuyendo costos, mejorando la productividad y, por ende, optimizando los servicios y la relación con los clientes. Un sistema de evaluación crediticia constituye una herramienta muy útil en la valoración de solicitudes para la concesión de créditos.

2) **Historial crediticio**

De acuerdo con Vega (2021), en términos generales, un historial crediticio se refiere al informe proporcionado por la SBS o una central de riesgos que detalla los pagos realizados según las fechas programadas para nuestras deudas, evitando sanciones por falta de pago. Poseer un historial crediticio positivo implica obtener un buen "score", el cual se alcanza al cumplir con los pagos de manera puntual en los compromisos adquiridos con entidades financieras. Esto no solo facilita una gestión financiera exitosa, sino que también proporciona acceso a ofertas más favorables de productos financieros.

Este filtro de hacer un análisis del historial crediticio es importante para la empresa porque permite evaluar la capacidad de endeudamiento de posibles clientes que podrían o no, acceder a una línea de crédito. De esta forma, el historial crediticio influye en la aprobación al acceso a este financiamiento.

3) Otorgamiento del crédito

De acuerdo con, Yauyo (2016), la concesión de créditos es un concepto que ha ganado creciente relevancia y ha sido exhaustivamente examinado. En esencia, se destaca por la idea fundamental de obtener recursos financieros de diversas maneras, suministrando al emprendedor de pequeñas empresas los recursos financieros indispensables para llevar a cabo sus actividades operativas y elevar el estado de su negocio.

Asimismo, Laurente y Santoyo (2020), indican que implantar un sistema de créditos persigue principalmente aumentar el volumen de las ventas al ofrecer opciones de pago accesibles al cliente, ya sea un comerciante, un industrial o un consumidor que no disponga de efectivo para adquirir bienes o servicios. Esto contribuye al cumplimiento del objetivo principal de la organización.

La concesión de créditos por parte de las empresas se adapta a las condiciones del mercado económico donde se llevan a cabo las transacciones de venta, al perfil de los clientes y a las particularidades de los productos; el objetivo es maximizar los rendimientos en relación con la inversión (Robles, 2012).

Para Castro (2002), nos dice que “La evaluación para el otorgamiento del crédito está determinada por la capacidad de pago del deudor que, a su vez está definida fundamentalmente por su flujo de fondos y sus antecedentes crediticios” (pág. 95).

II.3.1.2. Procedimientos de cobranzas

Al respecto, Madroño (2016) se refiere a las diferentes estrategias diseñadas para llevar a cabo la gestión de cobros con el propósito de recuperar la cartera en el menor tiempo posible y dentro de los plazos predefinidos. Estos métodos se aplican conforme la cuenta del cliente se acerca a su vencimiento o envejece, por lo que es fundamental que estos procedimientos sean más personalizados y, sobre todo, eviten causar molestias al cliente, ya que esto podría resultar en una reducción de las ventas.

En otros términos, los procedimientos de cobranzas son los procesos por los que se gestiona el cobro de una cuenta que tiene como objetivo transformar la cuenta por cobrar en activos líquidos. Para ello, implica supervisar las cuentas pendientes de pago, pues pone en conocimiento la situación de la cartera en un periodo determinado para identificar los problemas y así facilitar la recuperación de estos saldos pendientes por pagar.

1) **Segmentación de la cartera de clientes**

Según Esan (2022), una base de clientes constituye un registro que contribuye a categorizar a los clientes actuales y potenciales de un negocio. Proporciona una comprensión más completa de los clientes con los que interactúan comercialmente, permitiendo adaptar el servicio de manera más específica. La gestión efectiva de esta base posibilita el desarrollo de técnicas más sólidas para mantener la lealtad de los clientes, refuerza la relación entre compradores y vendedores, y amplía la comprensión de las necesidades genuinas de la clientela. Así, facilita la ejecución eficaz de estrategias comerciales.

Este análisis de segmentación del cliente como parte del procedimiento de cobranzas permite a la empresa diferenciar a los clientes que poseen un crédito vencido de los que tienen una cuenta por pagar próxima a vencer, lo que después permite aplicar el procedimiento de cobro que corresponda, dando prioridad a los clientes que ya cuentan con deudas y mitigar cualquier posible pérdida.

2) Recordatorio de pago

Las empresas hoy en día brindan facilidades de créditos a los clientes con el objetivo de generar más ventas. Por tanto, se debe contar con una gestión eficiente de cobro, darles seguimiento y control a todos los procedimientos de cobranzas con el propósito de convertir en líquido las cuentas por cobrar.

De acuerdo con Navarrete (2017), se puede concluir que la efectividad en la gestión de cobros se basa en lo siguiente:

- Normativas o procesos.
- Requerimientos de pagos conforme a los plazos estipulados.

Asimismo, para Ortigosa (2011) nos dice que el objetivo principal de cobranza es sintéticamente: “cobrar todo en el menor tiempo posible”, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes. (pág. 8)

3) Técnicas de cobranza

De acuerdo con Armijos y Oña (2015), recuperar los fondos proporcionados a un tercero es la meta central de cualquier entidad financiera, ya que su actividad principal se centra en la concesión de créditos, destacando la importancia fundamental del proceso de cobranzas, que comprende un grupo de actividades que la empresa debe

considerar, basadas en diversos aspectos como directrices, procesos, políticas, entre otros. Es crucial que las actividades mencionadas se realicen con eficiancia y se supervisen de manera constante para convertir la cobranza en una fuente de ingresos para la entidad.

De acuerdo con Pascale (2009), es esencial llevar a cabo una evaluación de los costos y beneficios, comparando los costos asociados con las acciones destinadas a la recuperación con los costos de simplemente considerar la cuenta como incobrable. Indica también, que las organizaciones generalmente utilizan ciertos métodos para clientes con deudas vencidas:

- Comunicarse con el cliente para instarle a regularizar sus pagos.
- Enviar hasta tres comunicados de advertencia por falta de cumplimiento en las obligaciones.
- Contratar los servicios de una agencia especializadas en cobranzas.
- Comenzar con los procedimientos mediante el área legal.

Además, Madroño (2016) indica que los procedimientos de cobranzas más frecuente, a continuación:

Carta recordatoria: El cual hace referencia en brindar al cliente un resumen del estado de cuenta que detalla su saldo, el pago mínimo necesario en cada periodo y la fecha límite para su cancelación.

Visitas personales: Se refiere al envío de un representante del departamento de cobranzas encargado de ejecutar el proceso directo de la recuperación del crédito y así facilitar las gestiones de cobro.

Llamadas telefónicas: Implica requerir el pago de los créditos pendientes a través de una comunicación telefónica realizada por el gerente de cobranzas. En caso de que el cliente brinde explicaciones satisfactorias, se podría negociar una extensión en el plazo de pago.

Carta de Gestión: Implica en enviar un recordatorio amigable al cliente después de ciertos días; en caso de no recibir respuesta en un plazo de 8 días, es recomendable enviar un recordatorio más enérgico que el anterior.

Recuperación de deuda antes de acciones legales: Si el cliente no ha respondido a los pasos de cobranza previos, se procede a remitir el caso a un abogado para que se puedan hacer arreglos previos antes de efectuar un reclamo legal.

Proceso legal: Si no se puede llegar a un acuerdo, se presentará una demanda ante la autoridad competente. Cuando se recurre a este método, el vendedor muestra disposición para dar por concluida la relación comercial con el cliente, adoptando medidas extremas en un intento final por recuperar la cuenta que está vencida.

II.3.1.3. Gestión de morosidad de clientes

A lo largo del tiempo, la falta de cumplimiento en los pagos, conocida como morosidad, ha representado un elemento significativo para la industria bancaria. La situación guarda relación con los saldos pendientes por pagar que la clientela mantiene con las instituciones financieras, y sus repercusiones se manifiestan en una disminución de los ingresos monetarios y en el impacto de la liquidez.

La falta de cumplimiento en los pagos, conocida como morosidad, conlleva importantes consecuencias para la administración financiera, especialmente en lo que respecta al capital de trabajo de una empresa. La obtención de un financiamiento

bancario está sujeta a un análisis riguroso por parte de la institución prestamista. Diversos factores, como la disminución en la capacidad de compra, situaciones coyunturales y tasas de interés elevadas son algunas de las causas que pueden dar origen a este fenómeno (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020).

Fiallos (2017), indica que "El tema de la morosidad es una problemática que afecta a todo el entorno y mercado financiero, por lo que es necesario mostrar la importancia de la calidad en el comportamiento de la cartera de créditos de una entidad" (pág. 16).

En líneas generales, la morosidad se refiere a una condición; desde la perspectiva económica, es la situación legal en la que una entidad natural o jurídica, está en la responsabilidad de cumplir con un compromiso financiero bajo condiciones específicas, se encuentra en situación de mora. Esta última implica el retraso en el cumplimiento de la obligación, independientemente de su naturaleza, y comúnmente se asocia en la esfera social al aplazamiento en el pago de una deuda exigible (Alvarez & Apaza, 2019).

En otras palabras, la morosidad es el resultado del incumplimiento de pago, que se da por un bien o servicio recibido de alguna entidad.

1) Clientes morosos

La morosidad crediticia se materializa cuando un individuo o entidad corporativa pide la obtención de un crédito a una institución, acuerda un método y plazo de pago, pero incumple con las condiciones establecidas. A lo largo de la historia, este desafío ha desempeñado un papel crucial en crisis financieras que resultaron en situaciones de insolvencia y quiebra (Bobadilla, 2019).

Para poder controlar la morosidad crediticia es necesario contar con una óptima gestión de cobranza que ayude a reducir los riesgos al mínimo. Tener documentación detallada de los clientes catalogados como morosos o incumplidos es una herramienta valiosa para mitigar la carga de la cartera crediticia. Esto se logra a través de medidas preventivas, así como mediante acciones judiciales y extrajudiciales.

2) **Recuperación del crédito**

Según García (2017), es esencial conceder crédito considerando la aptitud financiera del cliente, la cual evalúa en función de su condición económica y flujo de efectivo, además de sus registros de crédito. Los elementos mencionados son indicadores clave para determinar si el cliente posee y mantendrá la capacidad y disposición para cumplir con los pagos. Las estrategias de recuperación de deudas son una componente integral de la política de crédito, delineando las fases y métodos de gestión correspondientes. Estas fases son:

a) **Etapa preventiva:** Llevada a cabo antes de expirar el plazo del crédito, con el propósito de prevenir o evitar que este entre en situación de morosidad.
b) **Etapa administrativa:** Se ejecuta a partir del vencimiento del crédito y concluye al no realizarse el pago durante el plazo acordado.
c) **Etapa judicial:** Después de utilizar los métodos anteriores, se presenta una demanda legal con la finalidad de recuperar el crédito (García, 2017).

3) **Procesos judiciales**

De acuerdo con Silva (2008), la cobranza judicial de cobranzas constituye una fase en el procedimiento de recuperación de deudores en situación morosa, con la meta última de recobrar los montos pendientes. En este sentido, se busca implementar de

manera oportuna y eficaz las medidas que obliguen al deudor a entablar comunicación con los representantes, favoreciendo así soluciones fuera del ámbito judicial o, en su defecto, la ejecución forzada de los bienes del deudor y sus garantes, así como de las garantías proporcionadas por el propio deudor o terceros.

Luego de que la empresa intenta contactar al cliente para conciliar o darle alternativas para cancelar su deuda, y este continúa con la negativa de pago, la empresa interpone una demanda judicial con el objetivo de recuperar una parte o el total del crédito otorgado.

II.3.2. Liquidez

La investigación sobre la liquidez empresarial ha sido examinada a nivel global. En la segunda mitad del siglo XX, los académicos se esforzaban por resolver el dilema relacionado con el acumulamiento de niveles elevados de efectivo y su próxima aplicación. Pese a ello, posteriormente surgió la inquietud de que un grupo determinado de empresas experimentaran con regularidad niveles insuficientes de efectivo para llevar a cabo sus compromisos a corto plazo de forma puntual (Domínguez, 2015).

Según Domínguez (2015) menciona que "La liquidez de las empresas, indiscutiblemente necesaria para su funcionamiento eficiente, constituye uno de los criterios que permite reconocer la salud financiera a clientes, proveedores, bancos y dueños" (pág. 67).

La liquidez, en el ámbito financiero, se define como la capacidad de un activo para ser convertido en efectivo sin sufrir una disminución significativa en su valor. Cuando se aplica a nivel familiar o empresarial, abarca el conjunto de activos, que

incluye el dinero en efectivo, disponibles para cubrir gastos y deudas en un corto periodo. Por lo cual, es un aspecto significativo para la salud financiera tanto de individuos como de empresas (Argentaria, 2023).

De igual manera, la administración de la liquidez desempeña una función fundamental en la viabilidad financiera de una entidad. Es esencial considerar, si una empresa no administra con eficiencia sus recursos y obligaciones, enfrentará dificultades para cumplir con los pagos a sus proveedores cuando venzan sus obligaciones (Al-Shubiri & Mohammad, 2013).

II.3.2.1. Nivel de liquidez

Según Dávila (2018), mantener un manejo adecuado de los niveles de liquidez resulta crucial para el progreso de las empresas, permitiéndoles disponer de recursos disponibles para realizar inversiones en infraestructuras, activos fijos y unidades de transporte, entre otras necesidades. Por lo tanto, resulta crucial supervisar detenidamente el comportamiento de la liquidez, identificando las causas de su disminución. En este sentido, la gestión efectiva de los riesgos, especialmente los asociados al crédito, se vuelve fundamental para minimizar la cartera de morosidad. La administración adecuada de los riesgos crediticios posibilitará optimizar la liquidez de la entidad. Por ende, es esencial que el personal adopte prácticas sólidas de control financiero.

Es importante para toda empresa conocer la naturaleza de la liquidez, de esta manera se puede desarrollar un buen seguimiento y mantenerlo en niveles óptimos, por lo que es vital que el personal capacitado desarrolle buenas prácticas en el control de la liquidez.

1) **Capacidad de ingresos**

De acuerdo con el Marco Conceptual de Contabilidad (2010) en el desempeño de sus características primordiales, indica que la noción de ingresos abarca las entradas derivadas de actividades ordinarias, que se generan durante las operaciones habituales de la organización y abarcan diversas categorías como, por ejemplo, algunas de ellas: ventas, intereses, dividendos. Por otro lado, las ganancias representan otros elementos que, al cumplir los criterios de ingresos, pueden surgir o no de las operaciones habituales realizadas por la organización. Las ganancias representan aumentos en los beneficios económicos y, en este sentido, no se distinguen en su esencia de los ingresos provenientes de actividades habituales.

2) **Capital de trabajo**

De acuerdo con Peña, Cárdenas y Gutierrez (2021), este índice refleja la disparidad entre activos y pasivos corrientes, indicando que si los activos a corto plazo superan al pasivo a corto plazo, la organización cuenta con la capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas; en cambio, si ocurre lo contrario, la entidad se verá imposibilitada de saldar dichas deudas.

$$Capital\ de\ trabajo\ = Activo\ corriente - Pasivo\ corriente$$

Según Rizzo (2007), a cerca del capital de trabajo representa la reserva financiera que las empresas tienen disponible para respaldar sus actividades operativas habituales. Es evidente que cuando es insuficiente, es claro que las empresas enfrentan limitaciones para llevar a cabo tanto sus actividades habituales, que generan valor, como para explorar nuevas oportunidades de negocio que puedan incrementar su relevancia. La

insuficiencia de capital de trabajo, como en muchas situaciones, marca el inicio de problemas financieros.

De acuerdo con Arreiza y Gavidia (2019), la finalidad del capital de trabajo es asegurar que las empresas dispongan de un flujo de efectivo suficiente para llevar a cabo sus operaciones rutinarias y disminuir el riesgo de no poder cumplir con las obligaciones a corto plazo. No obstante, es crucial que la cantidad de capital de trabajo no sea ni excesiva ni insuficiente

De acuerdo con Duque, Espinoza y González (2019), un manejo efectivo del capital de trabajo posibilita que la empresa utilice de manera eficiente sus alternativas, de esta forma busca invertir menos en activos de corto plazo y reducir así sus necesidades de financiamiento operativo. Esto le permite enfrentar épocas difíciles sin comprometer sus operaciones habituales. Es crucial evaluar la administración que las empresas llevan a cabo con respecto a su capital de trabajo y cómo esta afecta sus resultados económicos.

En otras palabras, se puede mencionar que el capital de trabajo es un elemento significativo, ya que provee a las empresas con los medios necesarios para llevar a cabo sus actividades cotidianas de manera continua, asegurando así la continuidad de las operaciones comerciales normales.

3) Flujo de caja

Según Hirache (2013), el flujo de caja es ampliamente empleada por las empresas con el fin de evaluar la capacidad de la entidad para tener liquidez. Su elaboración requiere que la empresa anticipe los eventos futuros que espera alcanzar, basándose en un plan de negocios.

De acuerdo con Obando y Castillo (2018), la elaboración de este procedimiento figura como uno de los aspectos más cruciales en cualquier empresa, dado que a través de este se logra obtener una comprensión clara de los recursos disponibles, su asignación planificada, el cumplimiento de las obligaciones y la toma de decisiones sobre la reinversión de los fondos de la organización.

De acuerdo con Hirache (2013), el flujo de caja también conocido como “cash flow”, evidencia la diferencia entre los ingresos y los egresos de efectivo de una organización en un periodo específico, resultante de una inversión, actividad productiva o proyecto. Además, se puede realizar una proyección del flujo de caja, denominada también "presupuesto de caja" o "pronóstico de tesorería".

La relevancia y propósito del flujo de caja se centran en los siguientes aspectos:

- Proporcionar información acerca de la liquidez de la empresa y supervisar la circulación del efectivo durante un periodo específico
- Establecer el nivel mínimo de efectivo para identificar los periodos de escasez o exceso de efectivo
- Identificar la necesidad mínima de efectivo para definir estrategias de financiamiento.
- Facilitar la toma de decisiones adecuadas en relación con el uso y destino del efectivo y sus equivalentes (Hirache, 2013).

II.3.2.2. Ratio de cuentas por cobrar

De acuerdo con Requiz (2020), este indicador contribuye a calcular el plazo promedio que lleva la empresa en recibir las partidas pendientes de cobro de sus clientes,

evaluando la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar y la rapidez con la que se convierten en efectivo.

1) **Rotación de cuentas por cobrar**

De acuerdo con Lesparza (2015), este concepto refleja el período de días que la empresa requiere para recuperar el dinero de sus deudores, representando el lapso de conversión de las cuentas pendientes en liquidez. No se puede establecer una cantidad específica de días ideal para su recuperación, pero es evidente que cuanto menor sea este tiempo, más rápida será la obtención de los fondos.

Por lo general, el cálculo del promedio de las cuentas por cobrar se efectúa al sumar los saldos al inicio y al final de un periodo y luego dividir esta suma entre dos.

$$Rotación\ de\ cuentas\ por\ cobrar\ = \frac{Ventas\ a\ Crédito}{Promedio\ de\ Cuentas\ por\ Cobrar}$$

2) **Ventas al crédito**

De acuerdo con Caraguay (2021), las ventas constituyen el intercambio de bienes o servicios a cambio de dinero, implicando la transferencia legal de la posesión del bien o servicio por efectivo. Desde la perspectiva contable y financiera, las ventas representan el valor recibido a cambio de la entrega de mercancías. En esencia, las ventas son fundamentales para el funcionamiento de una empresa o comercio, ya que requieren la participación tanto del comprador como del vendedor.

Las condiciones de ventas que ofrecen las empresas pueden ser: Al contado, crédito y por adelantado.

Según Caraguay (2021), las ventas al crédito son recursos obtenidos por una empresa o entidad a través de ventas a crédito. La concesión de crédito y la implementación de un sistema de pago posterior han existido a lo largo de la historia.

La venta a crédito se presenta como una necesidad tanto para las empresas más pequeñas como para las grandes corporaciones, ya que les permite ampliar su capacidad para realizar más transacciones comerciales.

3) **Promedio de cuentas por cobrar**

Se trata del promedio de los saldos de las cuentas por cobrar al comienzo y al final de un determinado periodo. Se puede obtener sumando los saldos de las cuentas por cobrar al inicio y al final del período, y luego dividiendo ese total entre dos.

Según Gómez (2007), este indicador sugiere que al flexibilizar las políticas de crédito, las empresas experimentarán un aumento en el promedio de cuentas por cobrar, generando así mayores costos asociados al mantenimiento de dichas cuentas. Un aumento en las ventas se traducirá en mayores saldos de cuentas por cobrar, mientras que ventas en descenso resultarán en promedios más bajos en cuentas por cobrar. Cuando se extienden los plazos de crédito, se conceden créditos a clientes con una reputación crediticia inferior, lo que podría resultar en pagos más demorados. La aplicación de criterios más flexibles en el análisis de crédito puede llevar a la aparición de clientes morosos y al aumento del promedio de cuentas por cobrar.

II.3.2.3. Flujo de caja

De acuerdo con Hirache (2013), el análisis del flujo de caja es una herramienta financiera que simplifica la valoración de la empresa utilizando el método de flujos descontados, identificando fuentes de valor añadido y apalancamiento. Además, permite analizar la rentabilidad actual en comparación con el valor de la empresa, identificar potenciales fuentes de financiamiento con nuevos inversionistas o socios estratégicos, y evaluar asociaciones estratégicas en proyectos en curso.

Según Rodríguez (2015), realizar una proyección exacta del flujo de efectivo implica anticipar los montos de dinero que la empresa espera recibir y desembolsar mes a mes en un determinado período. Esta previsión resulta crucial para anticipar con suficiente antelación la posible falta de liquidez, evitando así situaciones de crisis económica. Asimismo, permite identificar tendencias en las ventas y detectar si los clientes demoran excesivamente en efectuar los pagos, facilitando la planificación de adquisiciones importantes para la entidad.

La responsabilidad de elaborar el flujo de efectivo recae en el departamento de tesorería o su equivalente, que se encarga de informar a la gerencia financiera de la empresa. Este informe puede generarse en intervalos como mensual, bimestral, semestral, anual, entre otros. No obstante, es importante destacar que a medida que se acorta el periodo de evaluación, se logran resultados más precisos (Hirache, 2013).

1) **Flujo de egresos y gastos**

De acuerdo con Hirache (2013), la administración del flujo de efectivo posibilita la organización y supervisión de los ingresos y egresos en un emprendimiento, asegurando así la liquidez y la sustentabilidad de la actividad y los proyectos empresariales. Existen diversos modelos de flujo de efectivo, cada uno proporcionando información específica sobre la viabilidad de la operación.

a) Flujo de caja operativo o económico: Compuesto por los ingresos y gastos generados por las actividades comerciales de la empresa, excluyendo los impuestos. Este flujo no incorpora los ingresos y gastos de efectivo asociados al financiamiento ni las obligaciones con terceros. Bajo este enfoque, se

asume que la empresa se financia económicamente con sus propios recursos (flujos operativos).

b) Flujo de caja financiero y para los accionistas: Este registra los flujos de capital necesarios para inversiones y financiamiento de la empresa, sin aplicar descuentos por impuestos. A diferencia del flujo de efectivo operativo, incorpora los ingresos y gastos relacionados con el financiamiento por parte de terceros o accionistas, evidenciando la liquidez de las actividades empresariales en un periodo determinado (Hirache, 2013).

2) Planeamiento financiero

De acuerdo con Westerfield (2010), la planeación financiera describe cómo se lograrán las metas financieras. Así, un proyecto de gestión financiera es un documento donde se establece sobre las acciones futuras que se llevarán a cabo. La mayoría de las decisiones tienen horizontes temporales extensos, lo que implica que su implementación lleva tiempo. Dentro de un entorno indeterminado, esto implica que las decisiones deben tomarse con suficiente anticipación antes de su implementación.

Para Gitman y Zutter (2012), la planeación de efectivo es un componente crucial de las actividades de la empresa, ya que proporciona direcciones que orientan, dirigen, supervisan y ejecutan los procesos de la entidad para lograr sus objetivos. Los elementos esenciales en este proceso de planeación financiera son la gestión de efectivo.

De acuerdo con Reisdorfer, Koschewska y Salla (2005), este concepto ofrece numerosas ventajas, como la anticipación de todo el presupuesto destinado a gastos e inversiones para el próximo período. Esto facilita la determinación previa de los ingresos necesarios para alcanzar el beneficio proyectado durante el período objeto de

planificación, contribuyendo así a establecer metas y directrices de gestión más concretas. La implementación del planeamiento financiero posibilita a la empresa identificar necesidades como la clarificación de oportunidades en términos de crecimiento, evaluar la posibilidad de llevar a cabo con éxito el presupuesto en el mercado actual, analizar la factibilidad de novedosos proyectos junto con sus costos, y planificar recursos para futuras inversiones.

3) Ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar

De acuerdo con Abanto (2013), las entradas económicas derivadas de las actividades corrientes abarcan exclusivamente los ingresos brutos de ganancias financieras que la entidad ha recibido o está por recibir por cuenta propia. Cualquier cantidad recibida en representación de terceros, como impuestos relacionados con las ventas, productos o servicios, o valor agregado, no se considera una entrada de ganancias financieras para el ente u organización y no resulta en un aumento en su patrimonio.

II.4. Definición de términos

1. Gestión de cobranzas

Se puede describir como los procesos y procedimientos establecidos por una empresa con el propósito de recibir el pago por los servicios prestados a sus clientes, con el objetivo de recuperar la liquidez derivada del crédito otorgado, al tiempo que se mantiene una relación productiva y positiva con el cliente (Díaz & Flores, 2019).

2. Políticas de crédito

"Las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito" (Robles, 2012, pág. 117).

3. **Procedimientos de cobranzas**

"Son los lineamientos seguidos por la compañía al momento de cobrar las cuentas de los clientes a su vencimiento e incluye el grado de rigidez" (Rosario & Díaz, 2017, pág. 45).

4. **Gestión de morosidad de clientes**

La morosidad, como suceso imprevisto en el entorno empresarial, tiene consecuencias significativas en las proyecciones de cobranza, generando una falta de ingresos para la empresa. Esto reduce la liquidez y la capacidad de cumplir con obligaciones de pago, dando lugar a situaciones de insolvencia en la empresa que otorgó el crédito (Paredes, 2015).

5. **Liquidez**

"Es la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo" (Robles, 2012, pág. 33).

6. **Nivel de liquidez**

"Mantener niveles óptimos de liquidez es importante. Cuanto más líquida sea una empresa, será menos probable que experimente dificultades financieras" (Westerfield, 2010, pág. 22).

7. **Ratio de cuentas por cobrar**

Este indicador evalúa la rapidez con la que diferentes cuentas se transforman en efectivo, representando la eficiencia operativa de una empresa en aspectos como la

administración de cuentas por cobrar, la gestión de tesorería y el manejo del flujo de efectivo (Gitman & Zutter, 2012).

8. Flujo de caja

Representan los ingresos y egresos de efectivo que contribuyen a preservar la solidez financiera de la compañía, a través de la planificación de los recursos monetarios requeridos para cumplir con sus compromisos financieros y obtener los activos indispensables para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa (Gitman & Zutter, 2012).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

III.1. HIPÓTESIS

III.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe concordancia significativa entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

HE2: Existe un vínculo significativo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

HE3: Existe concordancia significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019 – 2022.

III.2. Variables

Tabla 2 *Identificación de variables.*

VARIABLES RELACIONADAS	
X = Gestión de cobranzas	Y = Liquidez
Dimensiones	Dimensiones
X1 = Políticas de créditos	Y1 = Nivel de liquidez
X2 = Procedimientos de cobranzas	Y2 = Ratio de cuentas por cobrar
X3 = Gestión de morosidad de clientes	Y3 = Flujo de caja

Nota. Elaboración propia.

III.3. Operalización de las variables

Tabla 3 *Operalización de la gestión de cobranzas y liquidez.*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Gestión de cobranzas	Robles (2012), define como un conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos; al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguena convertirse en activos líquidos. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones.	Políticas de crédito	Son los criterios que aplican la empresa para determinar si debe concede el crédito a un cliente, las condiciones de otorgamiento y el criterio mínimo para concede el crédito (Tumbaco, 2017).	Evaluación crediticia	1
				Análisis del historial crediticio	2
				Otorgamiento del crédito	3,4
		Procedimientos de cobranzas	Madroño (2016) refiere que son los diversos métodos que tienen como finalidad hacer gestiones de cobro, de modo que se recupere la cartera lo más pronto posible dentro de los límites establecidos.	Segmentación de la cartera de clientes	5
				Envío de los estados de cuenta como recordatorio de pago	6
				Llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos	7
		Gestión de morosidad de clientes	La morosidad repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entrada de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago (Paredes, 2015).	Volumen de clientes morosos	8
				Recuperación del crédito	9
				Procesos judiciales	10
Liquidez	La liquidez es un concepto financiero que hace referencia a la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero efectivo sin pérdida significativade su valor. Cuando se aplica a una empresa, engloba el conjunto de activos, incluyendo el dinero en efectivo, de que disponen para hacer frente a sus gastos y deudas a más cortoplazo, por lo que se trata de una cuestión fundamental para la salud financiera de cualquier persona o negocio (Argentaria,2023).	Nivel de liquidez	Mantener niveles óptimos de liquidez es importante. Cuanto más líquida sea una empresa, será menos probable que experimente dificultades financieras (Westerfield, 2010).	Capacidad de ingresos	11
				Capital de trabajo	12
				Flujo de caja	13
		Ratio de cuentas por cobrar	Este índice ayuda a hallar el plazo promedio que la empresa cobra sus cuentas por cobrar de sus clientes, es decir, determina si en un periodo puede hacer efectivo sus cobranzas (Requiz, 2020).	Rotación de cuentas por cobrar	14
				Ventas al crédito	15
				Promedio de cuentas por cobrar	16
		Flujo de caja	Representan las entradas y salidas de efectivo que ayudan a mantener la solvencia de la empresa (Gitman y Zutter, 2012).	Saldos positivos de flujos de egresos y gastos	17
				Planeamiento financiero	18
				Ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar	19

Nota. Elaboración propia.

III.4. Matriz de consistencia

Tabla 4 *Matriz de consistencia.*

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022?	Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	**Variable X:** Gestión de cobranzas	**X1:** Políticas de crédito **X2:** Procedimientos de cobranzas **X3:** Gestión de morosidad de clientes	**Enfoque**: Cuantitativo **Tipo:** Descriptiva-Correlacional **Diseño:** Transversal **Unidad de análisis:** Colaboradores de la empresa Prodac que laboran en el área de finanzas. **Población y muestra:** 25 colaboradores del área de finanzas de la empresa Prodac. **Tipo de muestreo:** Muestreo no probabilístico – censo. **Técnicas e instrumento:** Encuestas y cuestionarios de preguntas cerradas con escalamiento de Likert.
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	**Variable Y:** Liquidez	**YI:** Nivel de liquidez **Y2:** Ratio de cuentas por cobrar **Y3:** Flujo de caja	
✓ ¿Cuál es la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022? ✓ ¿Cuál es el vínculo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar Prodac durante el periodo 2019-2022? ✓ ¿Cuál es la concordancia entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022?	✓ Establecer la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Identificar el vínculo que existe entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Identificar la concordancia que existe entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	✓ Existe concordancia significativa entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Existe un vínculo significativo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Existe concordancia significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.			

Nota: Elaboración propia.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

IV.1. Área de estudio

El enfoque de investigación se extiende a la empresa Prodac, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao con sede en el distrito del Callao. (Véase el anexo C: Carta de presentación a la empresa seleccionada para la investigación). A continuación, se detallan las coordenadas, de acuerdo con Google Maps.

Tabla 5 *Coordenadas de la empresa Prodac ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, distrito del Callao.*

Razón Social	Coordenadas
PRODUCTOS DE ACERO CASSADO S.A. PRODAC S.A.	-11.9883008, -77.1260763

Nota. Elaboración propia tomando como fuente los datos de Google Maps.

IV.2. Diseño de investigación

IV.2.1. Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo, realizándose una recopilación documental y análisis de datos numéricos mediante los métodos estadísticos.

IV.2.2. Tipo de investigación

El estudio adopta un enfoque descriptivo y correlacional, ya que su objetivo fundamental consistió en evaluar y recopilar datos sobre las variables objeto de estudio, explorando sus atributos, características y perfiles, tanto en el ámbito individual como en

el contexto de la empresa analizada. En este trabajo, se pretende establecer la correlación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac.

IV.2.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es aplicado y se destaca por su enfoque en la aplicación y uso de conocimientos, basándose en sus hallazgos y contribuciones teóricas. Este estudio tiene un enfoque aplicado, ya que su objetivo fue explorar y examinar ambas variables: gestión de cobranza y liquidez en la empresa Prodac. La finalidad de adquirir este conocimiento es emplearlo en la implementación y mejora del área de cobranzas.

IV.2.4. Diseño de investigación

Este estudio cuenta con un enfoque transversal no experimental, pues no se llevaron a cabo intervenciones de las variables y la recopilación de información se efectuó en un solo momento temporal.

IV.3. Población y muestra

IV.3.1. Unidad de estudio

Conforme al objetivo de esta investigación, la unidad de estudio fue el número de colaboradores que laboran en el área de finanzas en la empresa Prodac, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, distrito del Callao. La elección de esta empresa, como representación, se debió a que se tuvo la facilidad en el acceso a sus instalaciones y a la información reservada.

IV.3.2. Población

"Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, por lo que es preferible establecer las características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales" (Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 198).

La población para esta investigación estará conformada por un total de 25 colaboradores que se encuentran en el área de finanzas de la empresa Prodac.

A continuación, se detallan los datos generales de la empresa que se está tomando para esta investigación ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, en el distrito del Callao, sobre las cuales se tiene acceso directo a sus instalaciones e información reservada. (Véase tabla 5)

Tabla 6 *Datos generales de la empresa seleccionada.*

RUC	Razón Social	Dirección	Sector	Actividad Comercial
20254053822	PRODUCTOS DE ACERO CASSADO SA PRODAC SA	Av. Nestor Gambeta Nro. 6429 - Callao	Construcción, agricultura, minería e industria	Fabricación y comercialización de soluciones de acero y sus derivados

Nota. Elaboración propia.

IV.3.3. Muestra

Según (Sampieri & Mendoza, 2018), se define como un subgrupo de la población o universo que es de nuestro interés, del cual se recolectarán datos pertinentes. Para ello, es fundamental que esta muestra sea representativa de la población en general, preferiblemente seleccionada de manera probabilística, de esta forma los hallazgos que se obtuvieron en la muestra puedan generalizarse a toda la población.

Toda vez que la población es pequeña para esta investigación la muestra será de igual número, es decir, un total de 25 colaboradores que se encuentran en el área de finanzas de la empresa Prodac, lo que representa el cien por ciento de la población.

IV.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información.

IV.4.1. Procedimientos

Se utilizó la encuesta para la recopilación de información sobre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Prodac, a través de la aplicación del cuestionario aplicando el tipo de escala Likert. El instrumento de la variable Gestión de cobranzas abarcó tres dimensiones: Políticas de crédito, Procedimientos de cobranzas y Gestión de morosidad de clientes; asimismo, el instrumento de la variable Liquidez comprendió tres dimensiones: Nivel de liquidez, Ratios de cuentas por cobrar y Flujo de caja. (Véase el anexo D: Instrumentos de recolección de datos).

Los cuestionarios se llevaron a cabo vía online mediante un formulario de Google y se recolectó los datos de cada uno de los colaboradores del área de finanzas siendo un total de 25 encuestados. (Véase el anexo E: Cuestionario en formulario de Google).

IV.4.2. Técnicas

En el presente estudio cuantitativo se aplicó la encuesta como técnica de recolección de la data respecto a las variables: Gestión de cobranza y Liquidez, cuyo objetivo es conocer los conocimientos y comportamientos a cerca de las funciones y el trabajo de los encuestados sobre las variables a estudiar.

IV.4.3. Instrumentos

Se utilizaron cuestionarios de preguntas cerradas en la escala de Likert como instrumento de investigación, la cual se aplicaron a 25 personas que forman parte del área finanzas dentro de Prodac.

"La escala de Likert es, en sentido estricto, una medición ordinal; sin embargo, es común que se le trabaje como si fuera de intervalo" (Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 279).

Por consiguiente, se realizaron 19 preguntas utilizando la escala psicométrica de Likert que se aplicaron al censo establecido (25 funcionarios del área de finanzas de la empresa Prodac). De las cuales, 10 se formularon para obtener información relacionada a la gestión de cobranzas, mientras que otras 9 preguntas se destinaron a la variable de liquidez. Los cuestionarios aplicados fueron contestados entre cinco opciones de la siguiente escala:

Tabla 7 *Opciones en las escalas de Likert.*

Opciones	Afirmaciones
1	"Nunca"
2	"Casi nunca"
3	"A veces"
4	"Casi siempre"
5	"Siempre"

Nota. Adaptado de Hernández (2014, pág. 239).

IV.5. Análisis estadístico

Los datos obtenidos a través de los instrumentos fueron procesados inicialmente en Excel. Luego, se organizaron y tabularon de manera sistemática antes de transferirse

al programa IBM SPSS Statistics versión 28, donde se llevó a cabo el análisis correspondiente. Se obtuvo el Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos y posteriormente fue validado por tres expertos; luego se detalló los resultados descriptivos e inferenciales. (Véase el anexo F: Validez de los expertos).

Respecto a los resultados descriptivos, se adjuntaron las tablas de frecuencias y gráficos descriptivos en base a un recorrido rango, entre el valor máximo y mínimo, dividido en tres niveles correspondientes a los valores obtenidos en la recolección de datos. Finalmente, para los resultados inferenciales se realizaron las pruebas de hipótesis a través del coeficiente de Pearson, ya que la normalidad de los datos de cada variable y dimensión fueron mayor a 0,05 ($p>0,05$).

IV.5.1. Confiabilidad

"La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales" (Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 228).

La confiabilidad de los instrumentos de la investigación fue sometida al coeficiente Alpha de Cronbach, luego de registrar los datos recogidos de las encuestas en el programa estadístico SPSS. Este coeficiente se aplicó a cada instrumento conformado por 10 preguntas que corresponden a la primera variable y 9 preguntas que corresponden a la segunda variable, siendo una totalidad de 19 preguntas que conforman el cuestionario.

Asimismo, para la interpretación del valor de los coeficientes de Alfa de Cronbach se aplicó los siguientes niveles de confiabilidad.

Tabla 8 *Niveles de confiabilidad según el Alfa de Cronbach.*

Valores de Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
]0.9, 1]	Excelente
]0.7, 0.9]	Muy bueno
]0.5, 0.7]	Bueno
]0.3, 0,5]	Regular
]0, 0.3]	Deficiente

Nota. Datos tomados de Tuapanta (2017, pág. 5).

Luego de aplicar el Alfa de Cronbach a los instrumentos se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 9 *Alfa de Cronbach-Gestión de cobranzas.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.765	10

Nota. Elaboración propia basada en los resultados extraídos del software SPSS.

Interpretación:

Se evaluó el coeficiente del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento, logrando una confiabilidad de 0.765, tal como se presenta en la tabla 9. En consecuencia, de acuerdo con los estándares de confiabilidad, la variable Gestión de cobranzas presenta un nivel muy bueno de confiabilidad.

Tabla 10 *Alfa de Cronbach-Liquidez.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.832	9

Nota. Elaboración propia basada en los resultados extraídos del software SPSS.

Interpretación:

Se evaluó el coeficiente del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento, del cual se obtuvo una confiabilidad de 0.832, tal como se detalla en la tabla 10. Esto indica que la confiabilidad de la variable Liquidez es muy buena de acuerdo con los niveles de confiabilidad.

Tabla 11 *Alfa de Cronbach-Gestión de cobranzas y la Liquidez.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	19

Nota. Elaboración propia basada en los resultados extraídos del software SPSS.

Interpretación:

Se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach a los dos instrumentos, alcanzando una confiabilidad de 0.897, tal como se detalla en la tabla 11. Como resultado, la confiabilidad de los instrumentos correspondientes a ambas variables es muy buena de acuerdo con los niveles de confiabilidad.

V. RESULTADOS

V.1 Presentación y análisis de los resultados

Los datos recolectados por las encuestas fueron estudiados mediante el software SPSS versión 28.

V.1.1. Resultados descriptivos

V.1.1.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 12 *Resultados de la pregunta 1. Dimensión: Políticas de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	0	0%	0%
Siempre	25	100%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 1 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 1. Dimensión Políticas de crédito*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 1, el 100% de los colaboradores encuestados del área de finanzas cumplen con solicitar los documentos necesarios a fin de realizar la evaluación crediticia como parte de la política de créditos dentro de la empresa Prodac.

Tabla 13 *Resultados de la pregunta 2. Dimensión: Políticas de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	0	0%	0%
Siempre	25	100%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 2 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 2. Dimensión Políticas de crédito*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

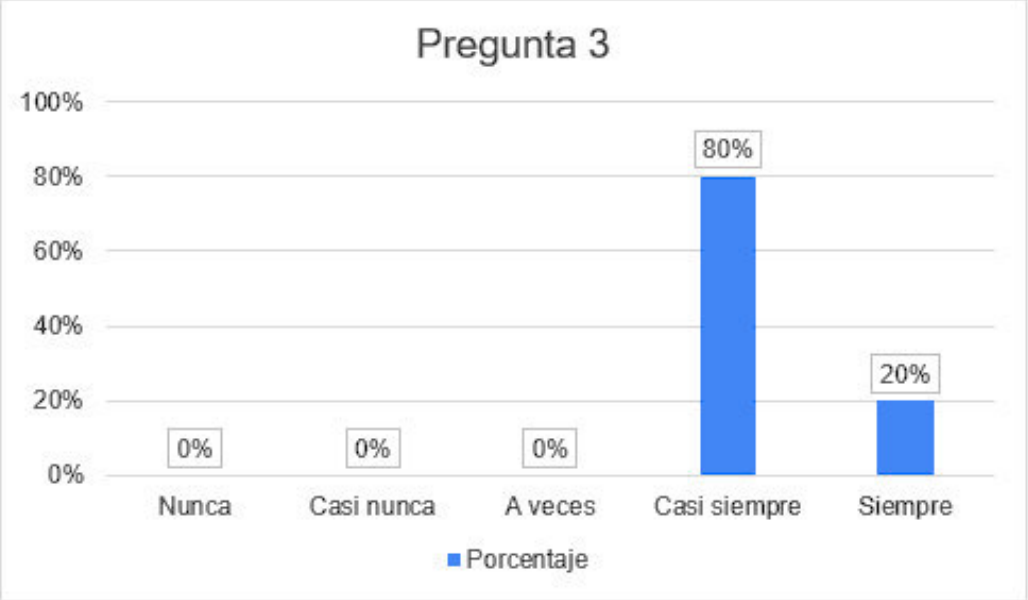
Según lo observado, los resultados de la pregunta 2, el 100% de los colaboradores encuestados del área de finanzas cumplen con realizar la investigación del historial crediticio del cliente y analizar la información solicitada por medio de centrales de riesgos a fin de corroborar el perfil del cliente potencial como parte de la política de créditos dentro de la empresa Prodac.

Tabla 14 *Resultados de la pregunta 3. Dimensión: Políticas de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	20	80%	80%
Siempre	5	20%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 3 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 3. Dimensión Políticas de crédito*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 3, el 80% y el 20% de los encuestados responden casi siempre y siempre respectivamente, indicando que para el otorgamiento de la línea de crédito a clientes potenciales se considera el volumen y las

proyecciones de ventas tomando en cuenta las consideraciones del riesgo comercial como parte de las políticas de crédito dentro de la empresa Prodac.

Tabla 15 *Resultados de la pregunta 4. Dimensión: Políticas de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	2	8%	8%
A veces	2	8%	16%
Casi siempre	11	44%	60%
Siempre	10	40%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 4 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 4. Dimensión Políticas de crédito*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

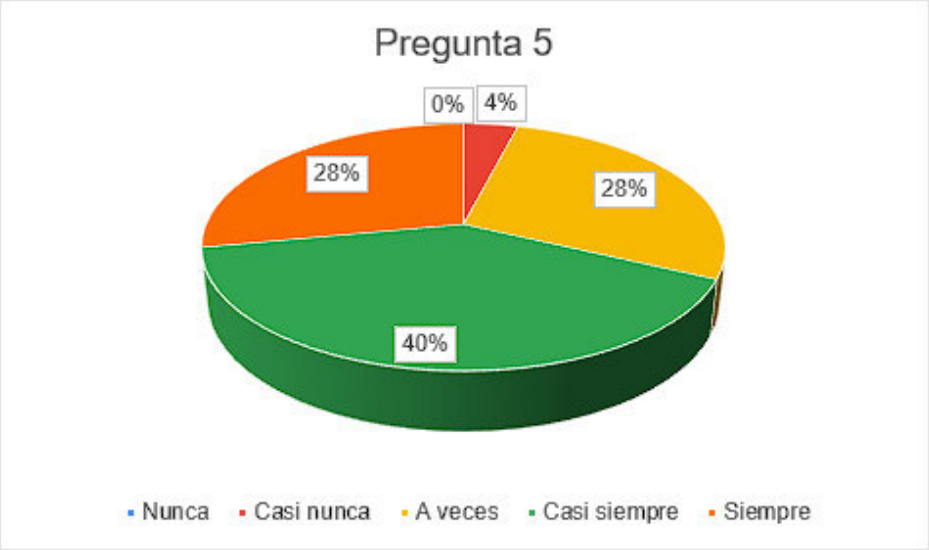
Según lo observado, los resultados de la pregunta 4, el 8% consideran como respuesta el a veces y otro 8% el casi nunca, sin embargo, la gran mayoría de los encuestados conformado por el 40% y 44% respondieron siempre y casi siempre respectivamente, indicando que los clientes que no cumplen con los requisitos solicitados son rechazados tomando en cuenta la deuda vencida o atrasada para evitar que se sigan ingresando más pedidos de clientes con deuda.

Tabla 16 *Resultados de la pregunta 5. Dimensión: Procedimientos de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	1	4%	4%
A veces	7	28%	32%
Casi siempre	10	40%	72%
Siempre	7	28%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 5 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 5. Dimensión Procedimientos de cobranzas*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

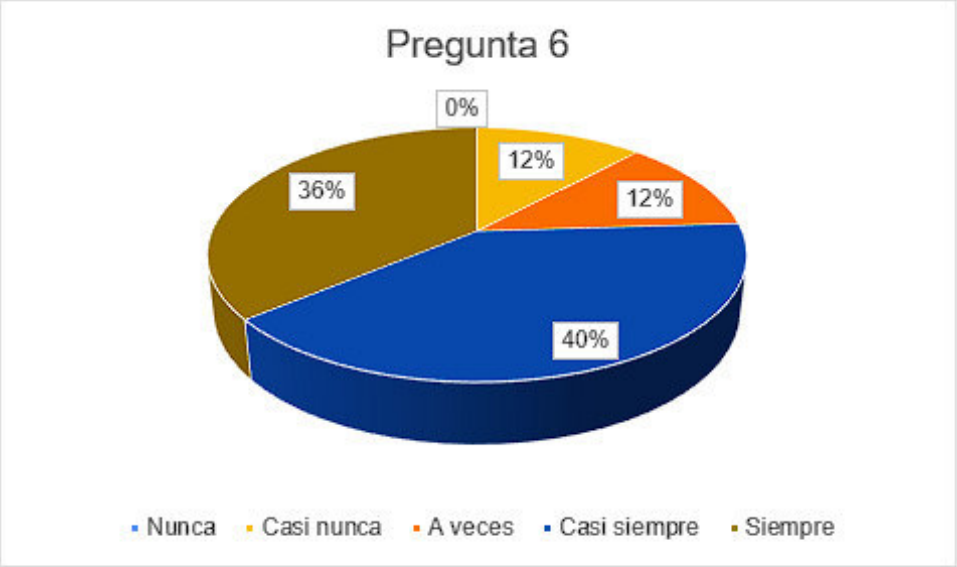
Según lo observado, los resultados de la pregunta 5, el 4% consideran como respuesta el casi nunca, el 28% consideran el a veces, otro 28% respondieron siempre, sin embargo, la gran mayoría consideran que casi siempre elaboran una segmentación de la cartera de clientes para identificar los pagos vencidos y próximos a vencer con el fin de establecer el procedimiento de cobranza que se va a gestionar.

Tabla 17 *Resultados de la pregunta 6. Dimensión: Procedimientos de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	3	12%	12%
A veces	3	12%	24%
Casi siempre	10	40%	64%
Siempre	9	36%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 6 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 6. Dimensión Procedimientos de cobranzas*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 6, el 12% consideran como respuesta el casi nunca, otro 12% el a veces, el 36% consideran como respuesta siempre y el 40% indican que casi siempre efectúan el envío de los estados de cuenta a los clientes que cuentan con saldos pendientes de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva como un medio de recordatorio de pago.

Tabla 18 *Resultados de la pregunta 7. Dimensión: Procedimientos de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	0	0%	0%
Siempre	25	100%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 7 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 7. Dimensión Procedimientos de cobranzas*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 7, el 100% de los encuestados consideran como respuesta el siempre, indicando que sí se realizan llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a los clientes que cuentan con saldos por pagar dentro de los

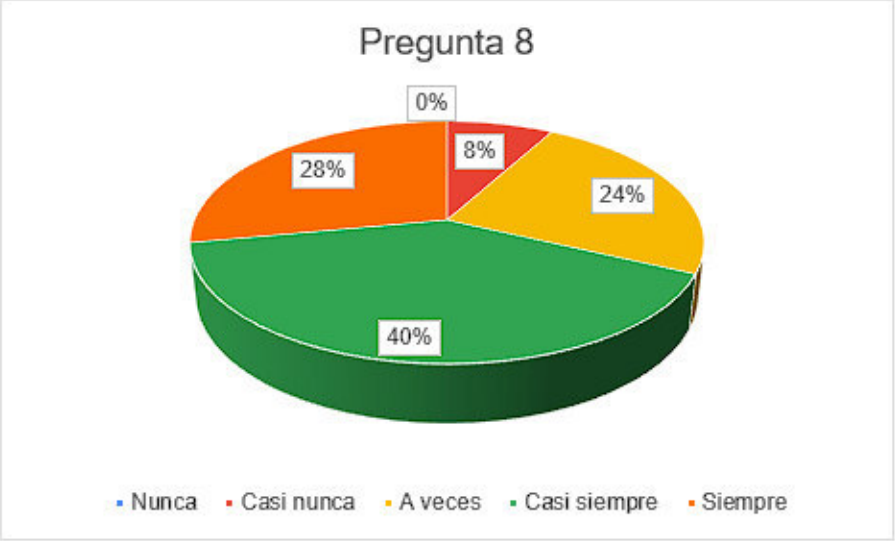
cinco días hábiles previo al vencimiento como una segunda forma de recordatorio de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva.

Tabla 19 *Resultados de la pregunta 8. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	2	8%	8%
A veces	6	24%	32%
Casi siempre	10	40%	72%
Siempre	7	28%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 8 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 8. Dimensión Gestión de morosidad de clientes*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

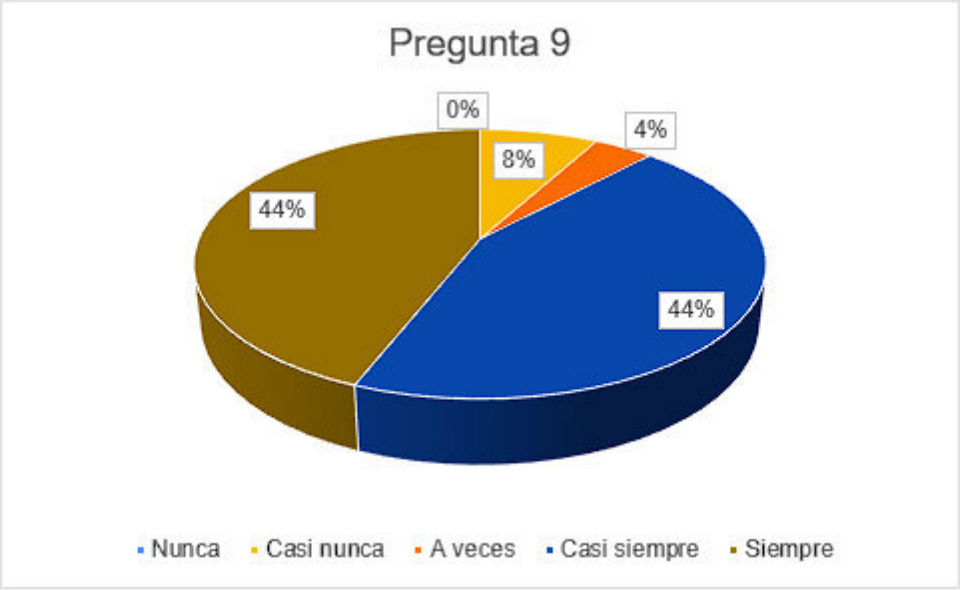
Según lo observado, los resultados de la pregunta 8, el 8% consideran como respuesta el casi nunca, el 24% consideran el a veces, el 28% consideran el siempre y el 40% consideran que casi siempre evalúan periódicamente el volumen de clientes morosos que cuentan con saldos pendientes por cobrar posterior a la fecha de vencimiento del crédito otorgado mediante reportes de anticuamiento.

Tabla 20 *Resultados de la pregunta 9. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	2	8%	8%
A veces	1	4%	12%
Casi siempre	11	44%	56%
Siempre	11	44%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 9 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 9. Dimensión Gestión de morosidad de clientes*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

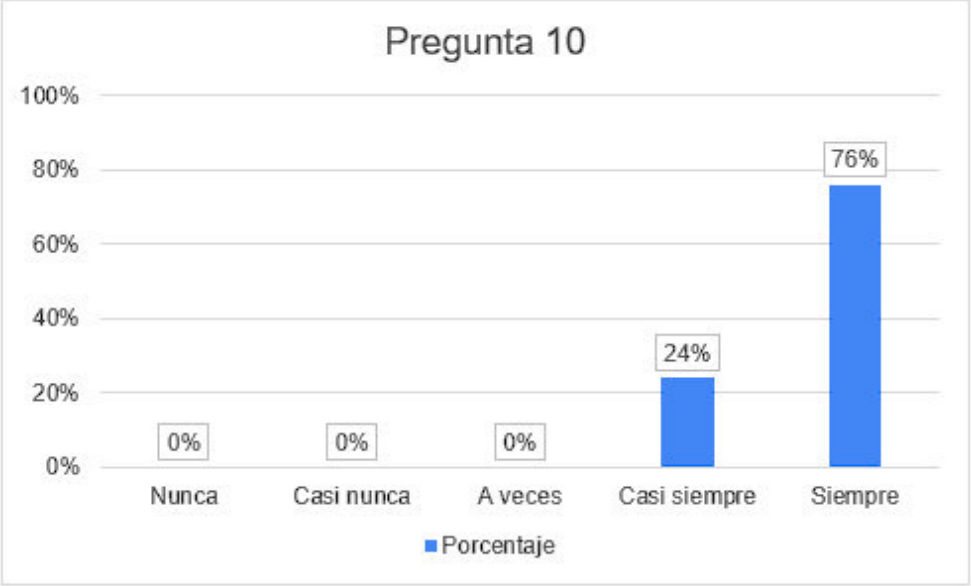
Según lo observado, los resultados de la pregunta 9, el 8% consideran como respuesta el casi nunca, el 4% consideran a veces y la gran mayoría de encuestados conformados por un 44% que respondieron casi siempre y otro 44% consideran que siempre después de contactar al cliente moroso mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, establecen un compromiso de pago según el tamaño de la deuda con el fin de recuperar el crédito otorgado previa evaluación.

Tabla 21 *Resultados de la pregunta 10. Dimensión: Gestión de morosidad de clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	6	24%	24%
Siempre	19	76%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 10 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 10. Dimensión Gestión de morosidad de clientes*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 10, el 24% y 76% consideran como respuesta el casi siempre y siempre respectivamente a que una vez agotada los

medios para hacer efectivo el cobro del crédito, entonces se traslada al área legal para entablar procesos judiciales con el objetivo de recuperar el crédito.

Tabla 22 *Resultados de la pregunta 11. Dimensión: Nivel de liquidez*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	1	4%	4%
A veces	7	28%	32%
Casi siempre	10	40%	72%
Siempre	7	28%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 11 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 11. Dimensión Nivel de liquidez*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

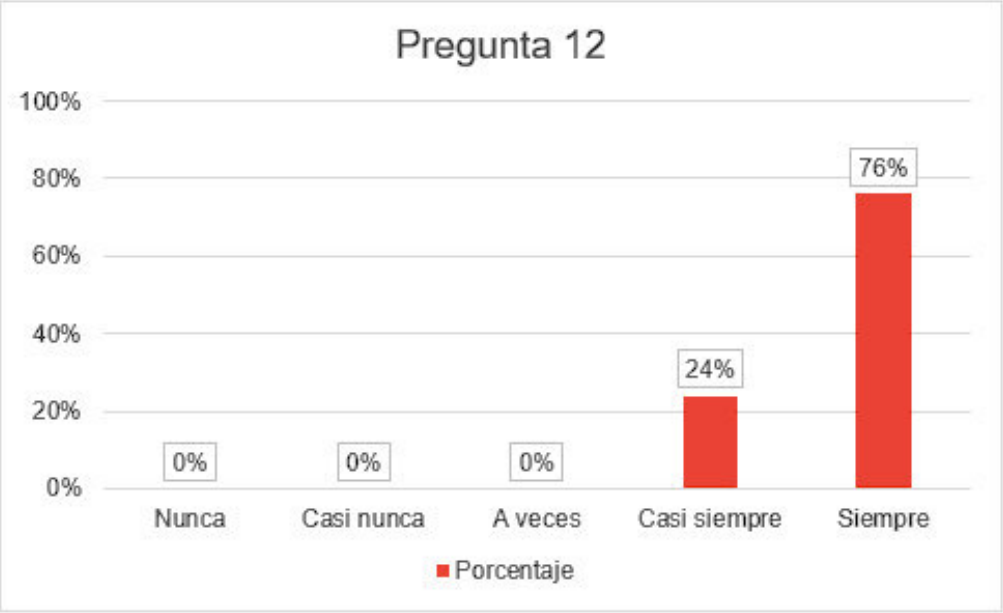
Según lo observado, los resultados de la pregunta 11, el 4% consideran como respuesta el casi nunca, el 28% consideran a veces, otro 28% consideran siempre y la mayoría de los encuestados siendo el 40% consideró que el medir casi siempre la capacidad de ingresos mediante la gestión de cobranza oportuna garantiza a la empresa los niveles adecuados de liquidez en la empresa Prodac.

Tabla 23 *Resultados de la pregunta 12. Dimensión: Nivel de liquidez*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	6	24%	24%
Siempre	19	76%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 12 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 12. Dimensión Nivel de liquidez*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

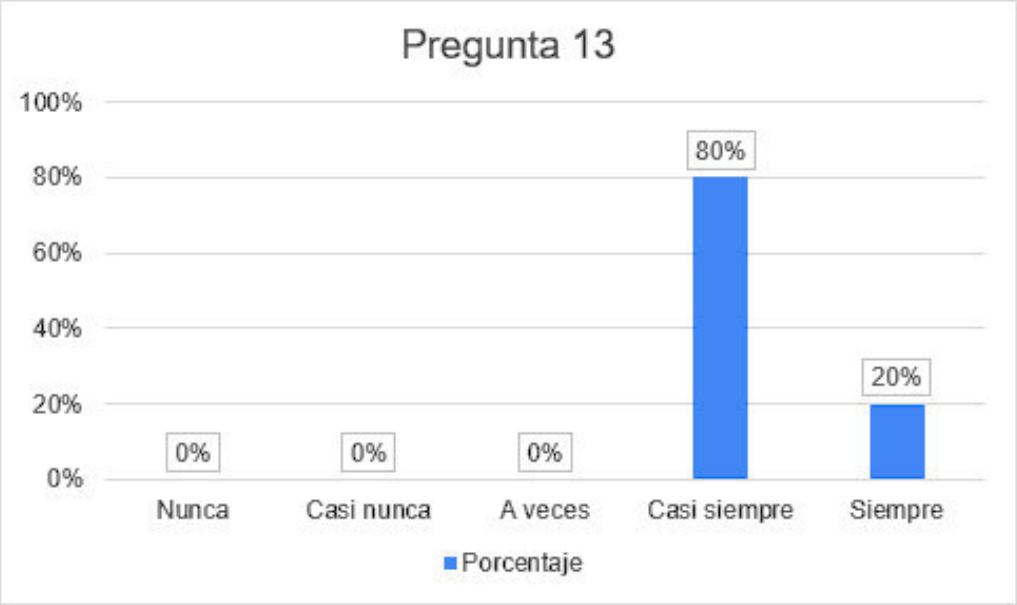
Según lo observado, los resultados de la pregunta 12, el 24% consideran como respuesta el casi siempre y el 76% consideran siempre que otorgar descuento por pronto pago coadyuva a mantener adecuados niveles de capital de trabajo para continuar con las actividades de la empresa.

Tabla 24 *Resultados de la pregunta 13. Dimensión: Nivel de liquidez*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	0	0%	0%
Casi siempre	20	80%	80%
Siempre	5	20%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 13 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 13. Dimensión Nivel de liquidez*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

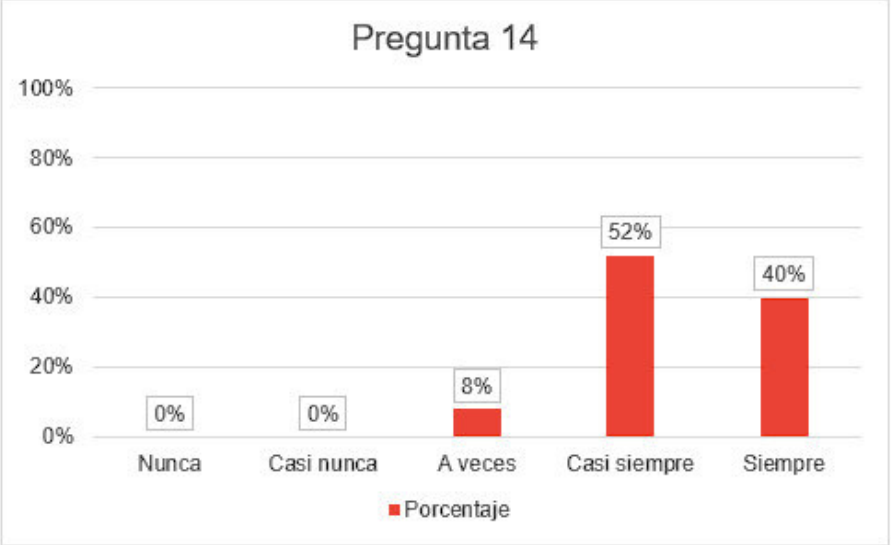
Según lo observado, los resultados de la pregunta 13, el 20% consideran como respuesta el siempre y el 80% consideran como respuesta el casi siempre indicando que elaborar el flujo de caja mensualmente permite controlar el nivel de liquidez cuando se tienen situaciones inusuales no previstas en la empresa debido al atraso de las cobranzas que afecta a la liquidez de la empresa Prodac.

Tabla 25 *Resultados de la pregunta 14. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	2	8%	8%
Casi siempre	13	52%	60%
Siempre	10	40%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 14 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 14. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 14, el 8% consideran como respuesta el a veces, el 40% consideran el siempre y la mayoría siendo el 52% consideran el casi siempre, indicando que tener un nivel adecuado en la rotación de cuentas por cobrar permite cumplir con las obligaciones de la empresa Prodac de manera oportuna.

Tabla 26 *Resultados de la pregunta 15. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	1	4%	4%
A veces	7	28%	32%
Casi siempre	10	40%	72%
Siempre	7	28%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 15 *Diagrama de pastel según los hallazgos de la interrogante 15. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

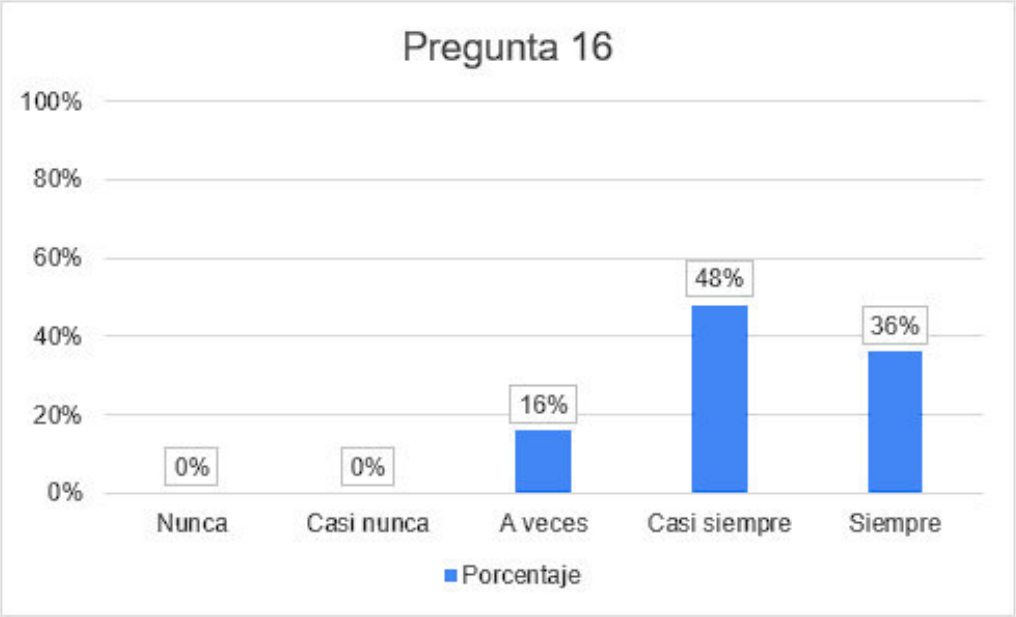
Según lo observado, los resultados de la pregunta 15, el 4% consideran como respuesta el casi nunca, el 28% consideran a veces, otro 28% consideran siempre y el 40% de los encuestados consideran que casi siempre analizan periódicamente la variación de las ventas al crédito, lo que permitirá gestionar adecuadamente el ratio de cobranzas en la empresa Prodac.

Tabla 27 *Resultados de la pregunta 16. Dimensión: Ratio de cuentas por cobrar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	4	16%	16%
Casi siempre	12	48%	64%
Siempre	9	36%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 16 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 16. Dimensión Ratio de cuentas por cobrar*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

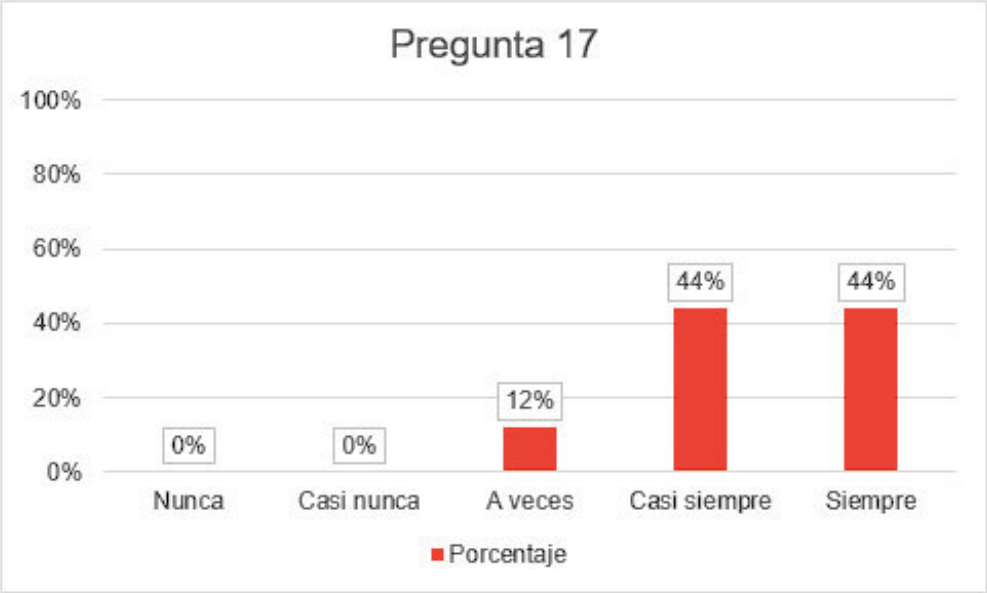
Según lo observado, los resultados de la pregunta 16, el 16% consideran como respuesta el a veces, el 36% consideran el siempre y la mayoría de los encuestados que representan el 48% consideran que casi siempre monitorean permanentemente el saldo promedio de las cuentas por cobrar para evaluar el número de días de cobranza y mejorar el nivel de liquidez.

Tabla 28 *Resultados de la pregunta 17. Dimensión: Flujo de caja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	3	12%	12%
Casi siempre	11	44%	56%
Siempre	11	44%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 17 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 17. Dimensión Flujo de caja*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 17, el 12% consideran como respuesta el a veces, el 44% de los encuestados consideran casi siempre y el otro 44% de los encuestados consideran el siempre, indicando que mantener saldos positivos de flujos

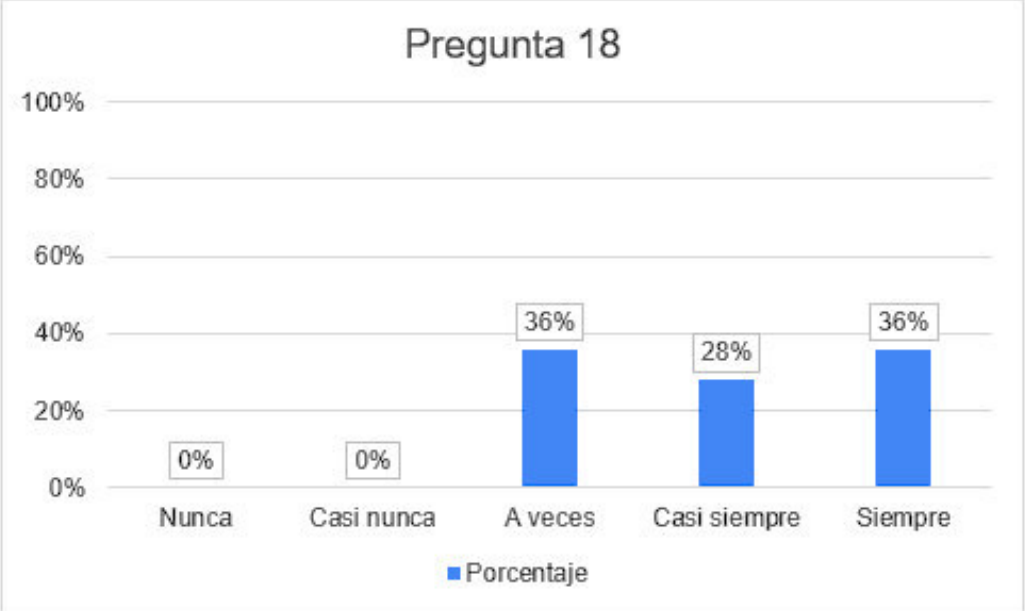
de ingresos y gastos asegura que el flujo de caja mantenga una liquidez permanente en la empresa Prodac.

Tabla 29 *Resultados de la pregunta 18. Dimensión: Flujo de caja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	9	36%	36%
Casi siempre	7	28%	64%
Siempre	9	36%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 18 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 18. Dimensión Flujo de caja*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

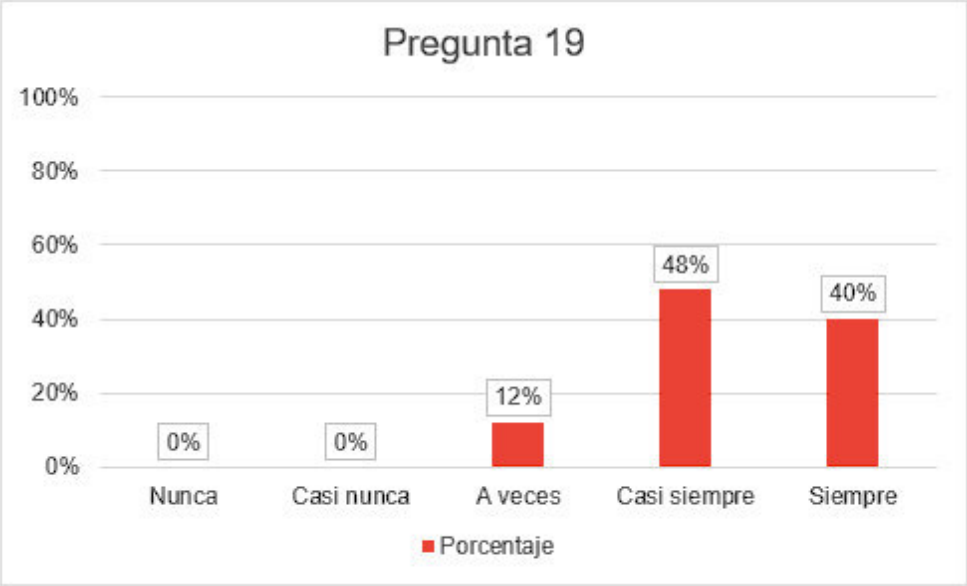
Según lo observado, los resultados de la pregunta 18, el 36% de los encuestados responden a veces, el 28% responden casi siempre y el otro 36% responden siempre indicando que el cumplimiento estricto del planeamiento financiero asegura un adecuado flujo de caja y por ende de liquidez en la empresa Prodac.

Tabla 30 *Resultados de la pregunta 19. Dimensión: Flujo de caja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi nunca	0	0%	0%
A veces	3	12%	12%
Casi siempre	12	48%	60%
Siempre	10	40%	100%
Total	25	1	

Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Figura 19 *Diagrama de barras según los hallazgos de la interrogante 19. Dimensión Flujo de caja*



Nota. Elaboración propia basada en el resultado obtenido de la encuesta.

Interpretación:

Según lo observado, los resultados de la pregunta 19, el 12% de los encuestados responden a veces, el 40% responden siempre y el 48% siendo la mayoría responden que casi siempre llevar un control del manejo del ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar favorece el control de cobranzas e identificación de cobranzas por cliente en la empresa Prodac.

V.1.2. Resultados inferenciales

V.1.2.1. Prueba de normalidad

Se procesaron los datos en la SPSS versión 28 y se utilizó Shapiro – Wilk el cual se aplica cuando la muestra es menor o igual a 50.

"La estadística de comprobación en la investigación cuantitativa no debe obviar la prueba de normalidad que me sirve para determinar qué estadístico vamos a emplear" (Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 701).

Tabla 31 *Prueba de Shapiro-Wilk.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranzas	0.949	25	0.234
Liquidez	0.959	25	0.403

Nota. Elaboración propia basada en los resultados extraídos del software SPSS.

Interpretación:

En la tabla 12 se presenta el resultado de la prueba de Shapiro-Wilk, la cual fue utilizada para examinar la normalidad de los datos correspondientes a las variables Gestión de cobranzas y Liquidez. Las cuales registró niveles de significancia mayores a 5% (p>0.05), de esta manera se demuestra que los datos se distribuyen de manera normal en ambas variables, por lo que se consideró la prueba paramétrica Pearson para estudiar la relación o concordancia entre la gestión de cobranzas y la liquidez.

V.1.2.2. Prueba de hipótesis

A continuación, se presentan algunas sugerencias para interpretar los coeficientes de Pearson.

Tabla 32 *Interpretación de los valores de correlación.*

Interpretación	Valor de coeficiente (r)
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.90
Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación negativa media	-0.50
Correlación negativa débil	-0.25
Correlación negativa muy débil	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables	0
Correlación positiva muy débil	0.10
Correlación positiva débil	0.25
Correlación positiva media	0.50
Correlación positiva considerable	0.75
Correlación positiva muy fuerte	0.90
Correlación positiva perfecta	1.00

Nota. Datos tomados de Fernández (2014, pág. 305).

V.1.2.2.1. Prueba de Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Tabla 33 *Correlación X-Y.*

		Gestión de cobranzas	Liquidez
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	1	0.896**
	Sig. (bilateral)		< 0.001
	N	25	25
Liquidez	Correlación de Pearson	0.896**	1
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson (r = 0.896) con un nivel de significancia de p < 0.001, el cual es menor que 0.01. Con este resultado, hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de la investigación. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac en el periodo 2019 - 2022, de tal forma que, se prueba la hipótesis general. Asimismo, se pudo afirmar que existe correlación positiva considerable significativa entre ambas variables, es decir, a medida que la gestión de cobranzas sea eficiente o deficiente, la liquidez tendrá el mismo comportamiento.

V.1.2.2.2. Hipótesis específica 1

HE1i: Existe un vínculo significativo entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

HE1o: No existe un vínculo significativo entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Tabla 34 *Correlación X1-Y1.*

		Políticas de crédito	Nivel de liquidez
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	0.708**
	Sig. (bilateral)		< 0.001
	N	25	25
Nivel de liquidez	Correlación de Pearson	0.708**	1
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson (r = 0.708) y un nivel de significancia de p < 0.001, el cual es inferior a 0.01. Con este resultado, hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de la investigación. Se concluyó que existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac en el periodo 2019 - 2022, de tal forma que, se prueba la hipótesis específica 1. Se puede afirmar que existe correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones, es decir, a medida que las políticas de crédito sean eficientes o deficientes, el nivel de liquidez tendrá el mismo comportamiento.

V.1.2.2.3. Hipótesis específica 2

HE2i: Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

HE2o: No existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Tabla 35 *Correlación X2-Y2.*

		Procedimientos de cobranzas	Ratio de cuentas por cobrar
Procedimientos de cobranzas	Correlación de Pearson	1	0.773**
	Sig. (bilateral)		< 0.001
	N	25	25
Ratio de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	0.773**	1
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson (r = 0.773) y un nivel de significancia de p < 0.001, siendo inferior a 0.01. Con este resultado, hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de la investigación. Se concluyó que existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac en el periodo 2019 - 2022, de tal forma que, se prueba la hipótesis específica 2. Se puede afirmar que existe correlación positiva muy fuerte significativa entre ambas dimensiones, es decir, a medida que los procedimientos de cobranzas sean eficientes o deficientes, el ratio de cuentas por cobrar tendrá el mismo comportamiento.

V.1.2.2.4. Hipótesis específica 3

HE3i: Existe concordancia significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

HE3o: No existe concordancia significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Tabla 36 *Correlación X3-Y3.*

		Gestión de morosidad de clientes	Flujo de caja
Gestión de morosidad de clientes	Correlación de Pearson	1	0.706**
	Sig. (bilateral)		< 0.001
	N	25	25
Flujo de caja	Correlación de Pearson	0.706**	1
	Sig. (bilateral)	< 0.001	
	N	25	25

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson (r = 0.706) con un nivel de significancia de p < 0.001, siendo inferior a 0.01. Con este resultado, hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de la investigación. Se aprueba la hipótesis específica 3, ya que existe relación significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac en el periodo 2019 - 2022. Se afirma que hay presencia de una correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones, es decir, a medida que la gestión de morosidad de clientes sea eficiente o deficiente, el flujo de caja tendrá el mismo comportamiento.

VI. DISCUSIÓN

En esta investigación, se tuvo como propósito a través del objetivo general determinar cuál era la relación entre la variable X: gestión de cobranzas y la variable Y: liquidez, en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022. Tenemos en primer lugar la prueba de la hipótesis general, donde se examinó la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez. Los resultados obtenidos, en el valor de sigma menor a 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.896, indican una correlación positiva considerable significativa entre ambas variables. Esto significa que la liquidez en la empresa Prodac S.A. se relaciona con una eficiente gestión de cobranzas, es decir que pueden obtener mayor liquidez, cumpliendo con las políticas de crédito, aplicando los procedimientos de cobro establecidas por la empresa y con una adecuada gestión de la morosidad de clientes requeridas para su control y óptimo funcionamiento, como consecuencia obtendríamos una reducción en sus cuentas por cobrar vencidas e incobrables, una mejora en el flujo de caja y contribuiría también a fortalecer la amplia cartera de relaciones comerciales que posee en los distintos sectores donde opera. Estos resultados son confirmados por Valer (2021), Acuña (2021), Huamán y Ponte (2020) quienes en sus investigaciones concluyen que la gestión de cobranzas está directamente relacionada con la liquidez, es decir, una adecuada gestión de cobranzas permite obtener mayor liquidez y por lo contrario, una deficiente o inadecuada aplicación de estrategias de cobranzas puede afectar negativamente en la liquidez de las empresas. Del mismo modo, Andrade y Camones (2022), llegan a la conclusión de que es fundamental para las empresas mejorar la ejecución de las políticas de crédito, así como también integrar procedimientos de cobranza eficientes para potenciar la obtención de liquidez.

Asimismo, resaltan la importancia de llevar a cabo un análisis financiero de los clientes con el objetivo de prevenir situaciones de morosidad y evitar la generación de cuentas incobrables. Igualmente, Huamani y Alva (2022), refieren que la falta de eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar resulta en la insuficiencia de liquidez para hacer frente a las obligaciones de la empresa.

Asimismo, en la prueba de la hipótesis específica 1, se pudo hallar la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022, donde los resultados obtenidos revelan el valor de sigma menor a 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.708, por lo tanto, indican una correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones. Esto implica que, al realizar una adecuada evaluación crediticia, así como el análisis del historial crediticio y cumpliendo con las políticas de otorgamiento de crédito se pueden obtener mejores niveles de liquidez en la empresa Prodac S.A., como consecuencia obtendríamos un menor riesgo de incobrabilidad, una reducción en los costos financieros, así la empresa no recurriría a fuentes externas de financiamiento o incurrir en gastos como intereses por préstamos. Estos resultados son confirmados por Andrade y Camones (2022) al indicar que es esencial establecer políticas de crédito apropiadas con el fin de influir positivamente en la liquidez alcanzada en un período específico. Asimismo, se destaca la importancia de evaluar la información financiera de los clientes para obtener un mejor entendimiento de su solvencia y verificar si están cumpliendo adecuadamente con las políticas de crédito establecidas.

Referente a la prueba de la hipótesis específica 2, se pudo hallar la relación entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac

durante el periodo 2019 - 2022, donde los resultados obtenidos revelan el valor de sigma menor a 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.773, por lo tanto, indican una correlación positiva muy fuerte significativa entre ambas dimensiones. Esto indica que, la elaboración de una segmentación de cartera de clientes para gestionar los cobros apropiadamente, cumplir con los lineamientos como las fechas de cobro haciendo el envío de los estado de cuenta, haciendo efectivo los recordatorios de pago como las llamadas telefónicas y el envío de correos electrónicos tienden a relacionarse con el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac S.A., esto ayuda a que se pueda obtener eficacia en la cobranza al implementar buenos procedimientos de cobro que ayuden a que la empresa disponga rápidamente de los ingresos generados y por ende, hacer frente a los pagos y obligaciones. Estos resultados son confirmados por Huamán y Ponte (2020), donde indican que el procedimiento de cobranzas tiene un impacto en las cuentas por cobrar ya que un buen procedimiento de cobro reduce el riesgo de incumplimiento y así mejora la calidad de las cuentas por cobrar, disminuyendo la probabilidad de tener cuentas pendientes por un periodo prolongado, así como una mejor relación con los clientes.

Finalmente, en la prueba de la hipótesis específica 3, se pudo hallar la concordancia entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022, donde los resultados obtenidos revelan el valor de sigma menor a 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.706, por lo tanto, indican una correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones. Esto se interpreta que, al analizar el volumen de clientes morosos, así como gestionar la recuperación del crédito y recurrir a los procesos judiciales en los casos donde se tiene suficiente

evidencia de que el cliente no realizará el pago tendrá una relación o impacto en el flujo de caja en la empresa Prodac S.A. Como consecuencia obtendríamos una mejora en los tiempos de cobro, ya que recuperar los pagos a tiempo mejora la disponibilidad de efectivo; una mejora en la planificación financiera, ya que su gestión adecuada permitiría anticipar los ingresos y gastos con mayor precisión; y una optimización de los recursos de la empresa, ya que se asignarían recursos de manera eficiente para la vigilancia y recuperación de las partidas que excedieron su plazo de vencimiento. Estos resultados son confirmados por Andrade y Camones (2022), donde indican que la morosidad ocasiona retrasos en los ingresos, una reducción en la disponibilidad de efectivo o podemos incurrir en costos asociados a la morosidad, así como el riesgo de pérdida de clientes. Por ello la gestión efectiva de la morosidad, a través de políticas de crédito sólidas y procedimientos de cobranzas eficientes es esencial para minimizar los impactos negativos en el flujo de caja.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VII.1. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la Gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022 ($r=0.896$, $p<0.001$; $p<0.01$); asimismo, se registró una correlación positiva considerable significativa entre ambas variables, es decir, cuanto más eficaz sea la gestión de cobranzas, mayor será la liquidez en la empresa Prodac; por el contrario, si la gestión de cobranzas fuese deficiente, la empresa no alcanzaría la liquidez esperada para afrontar los pagos de sus deudas u obligaciones.
2. Existe relación significativa entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022 ($r=0.708$, $p<0.001$; $p<0.01$); asimismo, se obtuvo una correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones, lo cual indica que mientras más eficientes sean las políticas de créditos, mayor será el nivel de liquidez en la empresa Prodac; por el contrario, ante unas políticas de créditos deficientes, la empresa no alcanzaría los niveles de liquidez esperados.
3. Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022 ($r=0.773$, $p<0.001$; $p<0.01$); asimismo, se obtuvo una correlación positiva muy fuerte significativa entre ambas dimensiones, lo cual refiere que mientras más eficientes sean los procedimientos de cobranzas, se obtendrá un ratio de cuentas por cobrar óptimo en la empresa Prodac; por el contrario, ante unos procedimientos de cobranzas deficientes, la empresa obtendrá un alto ratio de cuentas por cobrar lo cual significa que la empresa no está cobrando sus cuentas pendientes según lo esperado.

4. Existe relación significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019 - 2022 ($r=0.706$, $p<0.001$; $p<0.01$); asimismo, se obtuvo una correlación positiva media significativa entre ambas dimensiones, es decir, mientras más eficiente sea la gestión de morosidad de clientes habrá un mayor ingreso de efectivo en el flujo de caja en la empresa Prodac; por el contrario, ante una gestión de morosidad de clientes deficiente, habrá un retraso en la entrada de ingresos lo cual afectaría negativamente el flujo de caja.

VII.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Prodac, establecer canales de comunicación y coordinación relevantes y transparentes entre los colaboradores del área de finanzas y comercial, así como organizar reuniones mensuales con el fin de incentivar la retroalimentación, ya que además de concretar una venta también es importante hacer efectivo el cobro, de esta manera se busca reducir la acumulación de créditos morosos y minimizar el riesgo de cuentas incobrables. Asimismo, que ambas áreas puedan utilizar informes financieros para evaluar el rendimiento de la gestión de cobranzas y hacer los ajustes en las estrategias que consideren necesarios en pro del bienestar de la empresa.
2. Se recomienda a la empresa Prodac, considerar el actualizar las políticas de crédito teniendo en cuenta los diferentes desafíos a los que se deben adaptar propios del mundo empresarial como el aumento del e-commerce, ya que incluso después de la crisis sanitaria la empresa aún mantiene las mismas políticas. Asimismo, implementar

el uso de herramientas tecnológicas para la calificación crediticia. Asimismo, realizar un estudio y un seguimiento más riguroso al comportamiento de los clientes potenciales al momento de decidir si otorgar el crédito. De esta forma se busca garantizar el recupero de las cobranzas en el tiempo establecido para el beneficio de la empresa.

3. Se sugiere a la empresa Prodac, implementar un sistema de seguimiento proactivo para identificar cuentas pendientes y considerar el envío de estados de cuenta mediante correos electrónicos como un recordatorio adicional de pago antes de la fecha de vencimiento; así como mantener una comunicación abierta y efectiva con los clientes a fin de abordar cualquier problema de manera temprana, y considerar negociaciones flexibles al negociar las condiciones de pago con sus clientes que puedan enfrentar dificultades financieras temporales, de esta manera también se busca mantener y mejorar las relaciones comerciales entre la empresa y los clientes.

4. Se recomienda la capacitación del personal en la empresa Prodac, para mejorar sus habilidades de negociación y gestión de conflictos, a fin de asegurarnos de que los colaboradores estén bien informados sobre las políticas de crédito y procedimientos de cobro de la organización. Asimismo, implementar un plan de monitoreo constante de las cuentas por cobrar para identificar tempranamente signos de morosidad utilizando herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de las partidas con vencimiento próximo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Abanto, M. (2013). Reconocimiento de ingresos y gastos en las ventas y prestaciones de servicios. *Guía operativa del contador*, 1-73. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A. Obtenido de https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/SWebCyE/Suscriptor/Publicaciones/guias/07082014/7-Reconocimiento%20de%20ingresos%20y%20gastos%20en%20las%20ventas%20y%20prestaciones%20de%20servicios.pdf

Acuña, W. (2021). La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios. Lima, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/649/Acu%c3%b1a_W_tesis_contabilidad_finanzas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguilar, M., & Remy, C. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, en una pequeña empresa: una revisión de la literatura científica de los últimos 8 años. Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23359/Aguilar%20J%c3%a1uregui%2c%20Magna%20Rosa%20-%20Remy%20Rouillon%2c%20Christofer%20Eddie.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Al-Shubiri, F., & Mohammad, N. (2013). The relationship between cash conversion cycle and financial characte-ristics of industrial sectors: an empirical study. *Investment Management and Financial Innovations,*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/286135697_The_relationship_between_cash_conversion_cycle_and_financial_characteris-tics_of_industrial_sectors_An_empirical_study

Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de investigación Valor Contable*, 26-32. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255

Andrade, K., & Camones, J. (2022). Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020. Lima, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11487/1/IV_FCE_310_TE_Andrade_Camones_2022.pdf

Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Boletín Técnico IMEF*, 1-7. Obtenido de https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF

Argentaria, B. B. (2023). *Banco Continental BBVA*. Obtenido de Página del BBVA: https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-liquidez-financiera-y-por-que-es-tan-importante/

Armijos, A., & Oña, J. (Mayo de 2015). Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran. *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y*

AUDITORÍA. Quito, Ecuador. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20-%20ST001739.pdf

Arreiza Pusma, E., & Gavidia Mamani, J. (2019). Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial. *Revista de la Faculta de Ciencias Empresariales Universidad Peruana Unión*, 65-77. Obtenido de file:///C:/Users/maria.vallejos/Contacts/Downloads/1259-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2113-1-10-20200303.pdf

Barrientos, F. (2012). Un repaso crítico a la historia del sistema de crédito al consumidor regulado en la ley N° 19.496. *Gaceta Jurídica*, 7. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Francisca-Barrientos-2/publication/362778228_Un_repaso_critico_a_la_historia_del_sistema_de_credito_al_consumidor_regulado_en_la_ley_N19496/links/62fe6c4be3c7de4c34666980/Un-repaso-critico-a-la-historia-del-sistema-de-

Board, I. A. (2010). Marco Conceptual para la Información Financiera. Londres, Inglaterra: IFRS Foundation. Obtenido de https://mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/marco_conceptual_financiera2014.pdf

Bobadilla, E. (25 de 03 de 2019). *En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú*. Obtenido de Diario Gestión: https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr

Campoverde, F. (4 de febrero de 2008). *El Riesgo Crediticio. Recuperado el 20 de agoasto de 2014*. Obtenido de Zona Económica: https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio

Caraguay, L. (2021). Ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa "Ferrolight", de la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos, en el periodo 2019. *Posgrados maestría en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Quito, Ecuador. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21648/1/MSQ264.pdf

Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. *Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana*. Guayaquil, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf

Castro Muñoz, A. (Julio de 2002). El riesgo crediticio en el sistema bancario comercial peruano. *Trabajo de Investigación para optar por el grado académico de Máster en Banca y Finanzas*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8476/Castro_Mu%c3%b1oz_Abad_Edwin.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Dávila, M. (2018). Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de liquidez en la caja municipal de ahorros y crédito Cusco sede Tacna, periodo 2015-2017. *Tesis para optar el título profesional de economista con mención en microfinanzas*. Tacna, Perú. Obtenido de

https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/708/Fernandez-Davila-Davila-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA Administración y Turismo*, 56-68. Obtenido de https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386

Domínguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. *Revista de la Universidad de la Habana*, 66-80. Obtenido de https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/1267/1127

Duque Espinoza, G., Espinoza Flores, O., & Gonzáles Soto, K. (2019). Influencia de la administración del capital de trabajo en la rentabilidad empresarial. *INNOVA Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 1-17. Obtenido de http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index

Esan, C. (28 de Febrero de 2022). *Cartera de clientes: qué es, importancia y componentes*. Obtenido de Conexión Esan: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cartera-de-clientes-que-es-importancia-y-componentes

Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F., México: McGrawHill / Interamericana Editores S.A. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Fiallos, A. (2017). Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. *Programa de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos*. Quito, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf

Gamonal, L. (2014). Diseño de un Sistema de Información para Evaluación Crediticia para el Sector Financiero orientado a la Microempresa. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3261717

García, A. (04 de 08 de 2017). *Las etapas de recuperación de créditos*. Obtenido de ESAN: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas

García, A. (31 de Mayo de 2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* Obtenido de Conexión ESAN: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar

Giraldo Henao, E., & Rico Betancur, L. M. (2012). Propuesta para el diseño de políticas y procedimientos para la asignación de créditos y gestión de cartera en la empresa Agregados del Norte S.A. Año 2012. *Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Financiera Empresarial*. Medellín, Colombia. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/345/Propuesta%20para%20el%20dise%c3%b1o%20de%20pol%c3%adticas%20y%20procedimientos%20para%20la%20asignaci%c3%b3n%20de%20cr%c3%a9ditos%20y%20gesti%c3%b3n%20de%20cartera%20en%20la%20empresa%20Agregados%2

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera.* México: Pearson. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Gómez, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. *Universidad de los Andes. Núcleo universitario "Rafael Rangel". Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas*. Trujillo, Perú. Obtenido de http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf

Herrera, A., & Betancourt, V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *QUIPUKAMAYOC*, 154.

Herz Ghersi, J. (Marzo de 2018). Apuntes de contabilidad financiera (3ra edición). Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622966/Apuntes+de+contabilidad+financiera+[Cap%EDtulo+I].pdf;jsessionid=6F2928A330B6C4A53AEC57A84C585747?sequence=1

Hirache, L. (2013). El flujo de caja como herramienta financiera. *Actualidad Empresarial N° 277*, 1-3. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24516w/S9/El_flujo_caja_como_herramienta_financiera.pdf

Huamán, E., & Ponte, C. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Corporación World Import S.A.C., periodos 2014-2018. Lima, Callao, Perú. Obtenido de https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5974/TESIS_PREGRADO_HUAMAN_PONTE_FCC_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamani, K., & Alva, Y. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra S.A.C. de Villa El Salvador - 2020. Lima, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2290/Huamani%20Velazque%2C%20K.%20J.%2C%20%26%20Alva%20Castillo%2C%20Y.%20E..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. (Agosto de 2011). *Trabajo de graduación* . Guatemala.

Insur S.A. Compañía de Seguros. (2023). Obtenido de InSur Partner of Atradius: https://www.insur.com.pe/wp-content/uploads/2023/07/Di%CC%81ptico-Cre%CC%81dito_INSUR2023_PERU_C.pdf

Laurente Osores, Z., & Santoyo Huaman, A. (2020). El otorgramiento de créditos y la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, 2018. *Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Huancavelica, Perú. Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20e9937a-4178-46c1-a92c-7ce060e829f3/content

Lesparza, J. (2015). Cálculo e interpretación de razones financieras. *Revista académica de la Universidad de Quintana Roo*, 1-8. Obtenido de http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/Razones%20fins.pdf

Lozada, A. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil". Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf

Luna, B. (2021). Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una organización de servicios contables. Baja California, México. Obtenido de https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/5eaee387-6b36-46f2-a67d-d88ede55e10f/content

Madroño Cosio, M. (2016). *Administración financiera del circulante.* México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_financiera_del_circulant.html?id=99E0AAAACAAJ&redir_esc=y

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ Universidad Ricardo Palma*, 262-285. Obtenido de https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244

Molina, A. V. (2002). *El gestor de cobranza.* México: ISEF Empresa Líder. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis.* México: ISEF Empresa Líder. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Navarrete, S. (Julio de 2017). Análsis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. *Análisis de caso previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf

Obando Montaño, M., & Castillo Alvarez, M. (2018). Propuesta para mejorar el flujo de caja en el proceso de tesorería como herramienta financiera en el laboratorio farmacéutico ABC S.A.S. para el año 2019. *Trabajo de grado: Sintesis aplicada Universidad Católica de Colombia*. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/a8401260-3e41-4415-8a14-41b666bf640f/content

Paredes, M. (2015). El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco LTDA. de la ciudad de Ambato. *Informe final del trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Finanzas*. Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17540/1/T3272ig.pdf

Pascale, R. (2009). *Decisiones financieras.* Buenos Aires, Argentina: Pearson Education. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25721w/Decisiones%20Financieras.pdf

Peña Jaramillo, S., Cárdenas Correa, Y., & Gutierrez Jaramillo, N. (2021). Examen Financiero en los niveles de liquidez y rentabilidad: Caso Empresa CaodelSur Cia. Ltda. *Digital Publisher*, 353-362. Obtenido de

file:///C:/Users/maria.vallejos/Contacts/Downloads/Dialnet-ExamenFinancieroEnLosNivelesDeLiquidezYRentabilida-8149614.pdf

Perez, A. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana. Medellín, Colombia. Obtenido de https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (20 de 10 de 2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*. Huánuco, Perú: Dirección de investigación universitaria. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687

Reisdorfer, V., Koschewska, S., & Salla, N. (2005). Planeamiento financiero: su importancia y contribución para la gestión de las empresas cooperativas. *Revista científica Universidad Regional Integrada de Alto Uruguai e das Missoes*, 1-11. Obtenido de https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/594/481

Requiz Condor, E. (2020). Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018. *Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración y Finanzas*. Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8404/2/IV_FCE_316_TI_Requiz_Condor_2020.pdf

Rizzo, M. (2007). El capital de trabajo neto y el valor en las empresas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 103-121. Bogotá, Colombia: Sistema de integración científica. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495011.pdf

Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera.* Estado de México: Red Tercer Milenio. Obtenido de https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3175/1/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf

Rodríguez, J. (Junio de 2015). Importancia del flujo de efectivo en las Pymes. *Ensayo como opción de grado para optar por el título de Contador Público*. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/286063731.pdf

Rosario, A., & Díaz, J. (2017). Gestión financiera: Decisiones financieras a corto plazo. Almeria, España. Obtenido de https://dokumen.pub/gestion-financiera-9788416642625-8416642621.html

Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: McGrawHill Interamericana editores S.A. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Metodologi%CC%81a%20Investigacio%CC%81n%20Sampieri.pdf

Sandoval, I. E. (2007). Economía política de neoliberalismo: ideas, intereses y reversibilidad. *Argumentos México*, 127-149. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/pdf/argu/v20n54/v20n54a6.pdf

Silva Eluardo, R. (Marzo de 2008). Rediseño de normalización y cobranza judicial de un banco comercial. *Memoria para optar al título de ingeniero civil industrial*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114082/silva_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirado, M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf

Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *MKT Descubre*, 37-48. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/9807/1/mkt_n10_04.pdf

Tumbaco, L. (Mayo de 2017). Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aed5d3aa-81af-4d48-b4c0-af378687caa8/content

Uribe, J. M. (2007). *Caracterización del mercado accionario colombiano, 2001-2006: un análisis comparativo.* Bogotá, Colombia: Banco de la República. Obtenido de https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/5474

Valer, D. (04 de 06 de 2021). Gestión de Cobranza y Liquidez en la empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Huancayo, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3232/T037_73393418_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega Córdova, É. (12 de Septiembre de 2021). *Diario Gestión*. Obtenido de ¿Cómo saber mi historial credicitio?: https://gestion.pe/tu-dinero/como-saber-mi-historial-crediticio-sbs-historial-crediticio-reporte-de-deudas-calificacion-crediticia-peru-nnda-nnlt-noticia/

Villaseñor, E. (1997). *Elementos de administración de crédito y cobranza.* México: Trillas. Obtenido de https://books.google.co.ve/books/about/Elementos_De_Administracion_De_Credito_Y.html?id=06v0JwAACAAJ

Westerfield, R. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas.* México: McGrawHill. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf

Yaguache, M., Higuerey, Á., & Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 366. Obtenido de https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31498/32581

Yauyo Ventura, W. (2016). El otorgamiento de créditos y la gestión financiera de los prestatarios de la Financiera Confianza de la localidad de Paucara - Huancavelica, periodo 2015. *Tesis para optar por el título profesional de contador público*. Huancavelica, Perú. Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9e9f2c78-8f19-4aa1-ae2b-64cda7c2dc6c/content

IX. ANEXOS

Anexo A: Operalización de las variables.

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PRODAC DURANTE EL PERIODO 2019-2022

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Gestión de cobranzas	Robles (2012), define como un conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos; al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguena convertirse en activos líquidos. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones.	Políticas de crédito	Son los criterios que aplican la empresa para determinar si debe concede el crédito a un cliente, las condiciones de otorgamiento y el criterio mínimo para concede el crédito (Tumbaco, 2017).	Evaluación crediticia	1
				Análisis del historial crediticio	2
				Otorgamiento del crédito	3,4
		Procedimientos de cobranzas	Madroño (2016) refiere que son los diversos métodos que tienen como finalidad hacer gestiones de cobro, de modo que se recupere la cartera lo más pronto posible dentro de los límites establecidos.	Segmentación de la cartera de clientes	5
				Envío de los estados de cuenta como recordatorio de pago	6
				Llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos	7
		Gestión de morosidad de clientes	La morosidad repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entrada de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago (Paredes, 2015).	Volumen de clientes morosos	8
				Recuperación del crédito	9
				Procesos judiciales	10
Liquidez	La liquidez es un concepto financiero que hace referencia a la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero efectivo sin pérdida significativade su valor. Cuando se aplica a una empresa, engloba el conjunto de activos, incluyendo el dinero en efectivo, de que disponen para hacer frente a sus gastos y deudas a más cortoplazo, por lo que se trata de una cuestión fundamental para la salud financiera de cualquier persona o negocio (Argentaria,2023).	Nivel de liquidez	Mantener niveles óptimos de liquidez es importante. Cuanto más líquida sea una empresa, será menos probable que experimente dificultades financieras (Westerfield, 2010).	Capacidad de ingresos	11
				Capital de trabajo	12
				Flujo de caja	13
		Ratio de cuentas por cobrar	Este índice ayuda a hallar el plazo promedio que la empresa cobra sus cuentas por cobrar de sus clientes, es decir, determina si en un periodo puede hacer efectivo sus cobranzas (Requiz, 2020).	Rotación de cuentas por cobrar	14
				Ventas al crédito	15
				Promedio de cuentas por cobrar	16
		Flujo de caja	Representan las entradas y salidas de efectivo que ayudan a mantener la solvencia de la empresa (Gitman y Zutter, 2012).	Saldos positivos de flujos de egresos y gastos	17
				Planeamiento financiero	18
				Ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar	19

Nota. Elaboración propia.

Anexo B: Matriz de consistencia.

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PRODAC DURANTE EL PERIODO 2019-2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relacionan la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022?	Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	**Variable X:** Gestión de cobranzas **Variable Y:** Liquidez	**X1:** Políticas de crédito **X2:** Procedimientos de cobranzas **X3:** Gestión de morosidad de clientes **YI:** Nivel de liquidez **Y2:** Ratio de cuentas por cobrar **Y3:** Flujo de caja	**Enfoque**: Cuantitativo **Tipo:** Descriptiva-Correlacional **Diseño:** Transversal **Unidad de análisis:** Colaboradores de la empresa Prodac que laboran en el área de finanzas. **Población y muestra:** 25 colaboradores del área de finanzas de la empresa Prodac. **Tipo de muestreo:** Muestreo no probabilístico – censo. **Técnicas e instrumento:** Encuestas y cuestionarios de preguntas cerradas con escalamiento de Likert.
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**			
✓ ¿Cuál es la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022? ✓ ¿Cuál es el vínculo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar Prodac durante el periodo 2019-2022? ✓ ¿Cuál es la concordancia entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022?	✓ Establecer la concordancia entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Identificar el vínculo que existe entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Identificar la concordancia que existe entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.	✓ Existe concordancia significativa entre las políticas de crédito y el nivel de liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Existe un vínculo significativo entre los procedimientos de cobranzas y el ratio de cuentas por cobrar en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022. ✓ Existe concordancia significativa entre la gestión de morosidad de clientes y el flujo de caja en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.			

Nota: Elaboración propia.

Anexo C: Carta de presentación a la empresa seleccionada para la investigación.

UNMSM Firmado digitalmente por ATAUPILLCO VERA Victor Dante FAU 20148092282 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.12.2023 23:02:32 -05:00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DECANATO

Lima, 27 de Diciembre del 2023

CARTA N° 000136-2023-D-FCC/UNMSM

Señores
PRODUCTOS DE ACERO CASSADO - PRODAC S.A.
Presente. -

Asunto: CARTA DE PRESENTACIÓN.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted(es), para presentar a María Isabel Vallejos Arrieta identificado(a) con DNI N°74741560; bachiller de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022"

En ese sentido, solicito a su prestigiosa empresa Productos de Acero Cassado, Prodac S.A. otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro bachiller, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la entidad que usted(es) representa(n). Los resultados de la presente serán alcanzados a su representada, luego de finalizar la misma.

Asimismo, de forma complementaria, mucho agradeceré acceder a una entrevista a los profesionales encargados de las áreas involucradas de proporcionar la información.

Por lo expuesto, agradezco su valiosa colaboración con los estudiantes.

Atentamente,

DR. VICTOR DANTE ATAUPILLCO VERA
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VAV

Victor Cisneros
SUB CONTADOR
PRODAC S.A.

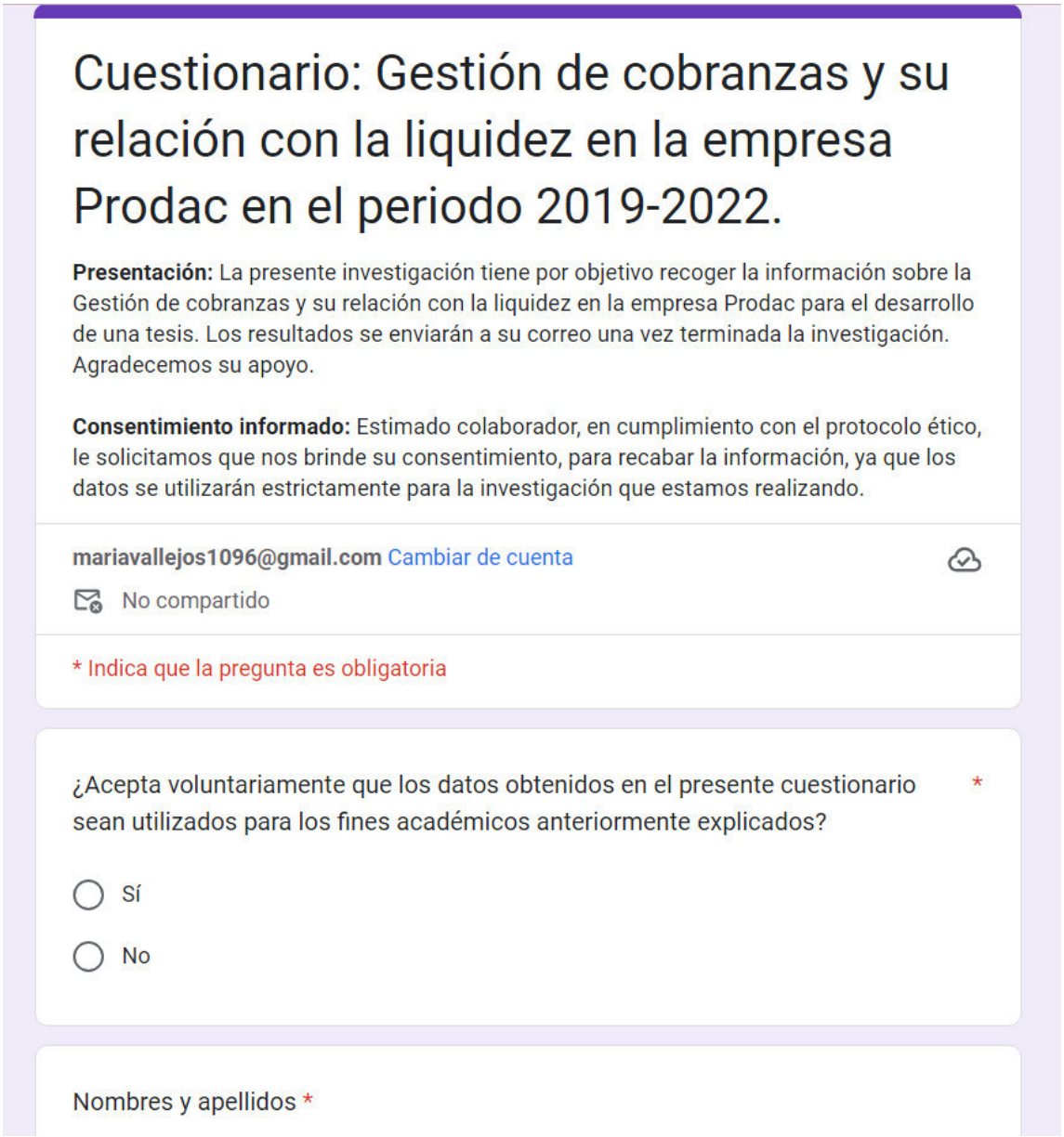
Anexo D: Instrumentos para la recolección de datos.

VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZAS						
N°	**DIMENSIONES/INDICADORES**	**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
	I. POLÍTICAS DE CRÉDITO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Solicitan a los clientes que presenten una solicitud de crédito que deben acompañar con información financiera, últimas declaraciones juradas de impuesto con el fin de realizar la evaluación crediticia.					
2	Realizan la investigación del historial crediticio del cliente y analizan la información solicitada por medio de centrales de riesgos para corroborar el perfil crediticio del cliente.					
3	Para el otorgamiento de la línea de crédito a clientes potenciales se considera el volumen de ventas mensual y proyecciones de ventas con las consideraciones del riesgo comercial.					
4	Los clientes que no cumplen con los requisitos solicitados son rechazados tomando en cuenta la deuda vencida o atrasada con el fin de evitar que se sigan ingresando más pedidos de clientes con deuda. En caso el cliente cumpla con el pago oportuno de su deuda, se desbloquea la línea de crédito, previo evaluación y autorización de la GAF.					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
	II. PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	Elaboran una segmentación de la cartera de clientes de esta forma pueden identificar los pagos vencidos y próximos a vencer con el fin de establecer el procedimiento de cobranza que se va a gestionar.					
6	Efectúan el envío de los estados de cuenta de los clientes que cuentan saldos pendientes de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva como un medio de recordatorio de pago.					
7	Realizan llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a los clientes que cuentan con saldos por pagar dentro de los cinco días hábiles previo al vencimiento como una segunda forma de recordatorio de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva.					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
	III. GESTIÓN DE MOROSIDAD DE CLIENTES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8	Evalúan periódicamente el volumen de clientes morosos que cuentan con saldos pendientes por cobrar posterior a la fecha de vencimiento del crédito otorgado mediante reportes de anticuamiento.					
9	Luego de contactar al cliente moroso mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, establecen un compromiso de pago según el					

	tamaño de la deuda con el fin de recuperar el crédito otorgado previa evaluación.					
10	Una vez agotada la gestión de cobranzas se traslada al área legal para entablar procesos judiciales con la finalidad de recuperación del crédito.					

VARIABLE 2: LIQUIDEZ						
N°	**DIMENSIONES/INDICADORES**	**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
	I. NIVEL DE LIQUIDEZ	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Medir la capacidad de ingresos mediante la gestión de cobranza oportuna garantiza a la empresa los niveles adecuados de liquidez en la empresa.					
12	Considera que otorgar el descuento por pronto pago coadyuva a mantener adecuados niveles de capital de trabajo para continuar con las actividades de la empresa.					
13	Considera que elaborar el flujo de caja mensualmente permite controlar el nivel de liquidez cuando se tienen situaciones inusuales no previstas en la empresa debido al atraso de las cobranzas que afecta a la liquidez de la empresa.					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
	II. RATIO DE CUENTAS POR COBRAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	Tener un nivel adecuado en la rotación de cuentas por cobrar permite cumplir con las obligaciones de la empresa de manera oportuna.					
15	Analizan periódicamente la variación de las ventas al crédito, lo que permitirá gestionar adecuadamente el ratio de cobranzas.					
16	Monitorean permanentemente el saldo promedio de las cuentas por cobrar para evaluar el número de días de cobranza y mejorar el nivel de liquidez.					
		ESCALA DE RESPUESTAS				
	III. FLUJO DE CAJA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	Mantener saldos positivos de flujos de ingresos y gastos asegura que el flujo de caja mantenga una liquidez permanente.					
18	El cumplimiento estricto del planeamiento financiero asegura un adecuado flujo de caja y por ende de liquidez en la empresa.					
19	Llevan un control del manejo del ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar favorece el control de cobranzas e identificación de cobranzas por cliente.					

Anexo E: Cuestionario en formulario de Google.



Cuestionario: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac en el periodo 2019-2022.

Presentación: La presente investigación tiene por objetivo recoger la información sobre la Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac para el desarrollo de una tesis. Los resultados se enviarán a su correo una vez terminada la investigación. Agradecemos su apoyo.

Consentimiento informado: Estimado colaborador, en cumplimiento con el protocolo ético, le solicitamos que nos brinde su consentimiento, para recabar la información, ya que los datos se utilizarán estrictamente para la investigación que estamos realizando.

mariavallejos1096@gmail.com Cambiar de cuenta

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Acepta voluntariamente que los datos obtenidos en el presente cuestionario sean utilizados para los fines académicos anteriormente explicados? *

- Sí
- No

Nombres y apellidos *

Enlace:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXKoVJ6AqwBxDpO9qiBSWD20g24B5EWfd9UViIAaJAf0NY5A/viewform?usp=sf_link

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

07 de enero del 2024

Señor:
Dr./Mg. Alberto Espinoza Valenzuela
Docente investigador
Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el título de contador público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,



María Isabel Vallejos Arrieta
Código: 14090505
Dni: 74741560

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN DE COBRANZAS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSION 1: Politicas de Crédito		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Solicitan a los clientes que presenten una solicitud de crédito que deben acompañar con información financiera, últimas declaraciones juradas de impuesto con el fin de realizar la evaluación crediticia.	X		X		X		ninguna
2	Realizan la investigación del historial crediticio del cliente y analizan la información solicitada por medio de centrales de riesgos para corroborar el perfil crediticio del cliente.	X		X		X		ninguna
3	Para el otorgamiento de la línea de crédito a clientes potenciales se considera el volumen de ventas mensual y proyecciones de ventas con las consideraciones del riesgo comercial.	X		X		X		ninguna
4	Los clientes que no cumplen con los requisitos solicitados son rechazados tomando en cuenta la deuda vencida o atrasada con el fin de evitar que se sigan ingresando más pedidos de clientes con deuda. En caso el cliente cumpla con el pago oportuno de su deuda, se desbloquea la línea de crédito, previo evaluación y autorización de la GAF.	X		X		X		ninguna
DIMENSION 2: Procedimientos de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Elaboran una segmentación de la cartera de clientes de esta forma pueden identificar los pagos vencidos y próximos a vencer con el fin de establecer el procedimiento de cobranza que se va a gestionar.	X		X		X		ninguna
6	Efectúan el envío de los estados de cuenta de los clientes que cuentan saldos pendientes de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva como un medio de recordatorio de pago.	X		X		X		ninguna
7	Realizan llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a los clientes que cuentan con saldos por pagar dentro de los cinco días hábiles previo al vencimiento como una segunda forma de recordatorio de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva.	X		X		X		ninguna
DIMENSION 3: Gestión de morosidad de clientes		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Evalúan periódicamente el volumen de clientes morosos que cuentan con saldos pendientes por cobrar posterior a la fecha de vencimiento del crédito otorgado mediante reportes de anticuamiento.	X		X		X		ninguna
9	Luego de contactar al cliente moroso mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, establecen un compromiso de pago según el tamaño de la deuda con el fin de recuperar el crédito otorgado previa evaluación.	X		X		X		ninguna
10	Una vez agotada la gestión de cobranzas se traslada al área legal para entablar procesos judiciales con la finalidad de recuperación del crédito.	X		X		X		ninguna

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: ALBERTO B. ESPINOZA VALENZUELA **DNI: 07335395**

Especialidad del validador: Auditor

Lima, 08 de Enero del 2024



Firma del experto informante

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

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

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "LIQUIDEZ"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSION 1: Nivel de liquidez		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Medir la capacidad de ingresos mediante la gestión de cobranza oportuna garantiza a la empresa los niveles adecuados de liquidez en la empresa.	X		X		X		ninguna
12	Considera que otorgar el descuento por pronto pago coadyuva a mantener adecuados niveles de capital de trabajo para continuar con las actividades de la empresa.	X		X		X		ninguna
13	Considera que elaborar el flujo de caja mensualmente permite controlar el nivel de liquidez cuando se tienen situaciones inusuales no previstas en la empresa debido al atraso de las cobranzas que afecta a la liquidez de la empresa.	X		X		X		ninguna
DIMENSIÓN 2: Ratio de cuentas por cobrar		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Tener un nivel adecuado en la rotación de cuentas por cobrar permite cumplir con las obligaciones de la empresa de manera oportuna.	X		X		X		ninguna
15	Analizan periódicamente la variación de las ventas al crédito, lo que permitirá gestionar adecuadamente el ratio de cobranzas.	X		X		X		ninguna
16	Monitorean permanentemente el saldo promedio de las cuentas por cobrar para evaluar el número de días de cobranza y mejorar el nivel de liquidez.	X		X		X		ninguna
DIMENSION 3: Flujo de caja		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mantener saldos positivos de flujos de ingresos y gastos asegura que el flujo de caja mantenga una liquidez permanente.	X		X		X		ninguna
18	El cumplimiento estricto del planeamiento financiero asegura un adecuado flujo de caja y por ende de liquidez en la empresa.	X		X		X		ninguna
19	Llevan un control del manejo del ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar favorece el control de cobranzas e identificación de cobranzas por cliente.	X		X		X		ninguna

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: ALBERTO B. ESPINOZA VALENZUELA **DNI: 07335395**

Especialidad del validador: Auditor

Lima, 08 de Enero del 2024



Firma del experto informante

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

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

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

12 de enero del 2024

Señor:
Dr./Mg. Felix Pajuelo Chauca
Docente investigador
Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el título de contador público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,



María Isabel Vallejos Arrieta
Código: 14090505
Dni: 74741560

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN DE COBRANZAS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Políticas de Crédito		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Solicitan a los clientes que presenten una solicitud de crédito que deben acompañar con información financiera, últimas declaraciones juradas de impuesto con el fin de realizar la evaluación crediticia.	X		X		X		
2	Realizan la investigación del historial crediticio del cliente y analizan la información solicitada por medio de centrales de riesgos para corroborar el perfil crediticio del cliente.	X		X		X		
3	Para el otorgamiento de la línea de crédito a clientes potenciales se considera el volumen de ventas mensual y proyecciones de ventas con las consideraciones del riesgo comercial.	X		X		X		
4	Los clientes que no cumplen con los requisitos solicitados son rechazados tomando en cuenta la deuda vencida o atrasada con el fin de evitar que se sigan ingresando más pedidos de clientes con deuda. En caso el cliente cumpla con el pago oportuno de su deuda, se desbloquea la línea de crédito, previo evaluación y autorización de la GAF.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procedimientos de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Elaboran una segmentación de la cartera de clientes de esta forma pueden identificar los pagos vencidos y próximos a vencer con el fin de establecer el procedimiento de cobranza que se va a gestionar.	X		X		X		
6	Efectúan el envío de los estados de cuenta de los clientes que cuentan saldos pendientes de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva como un medio de recordatorio de pago.	X		X		X		
7	Realizan llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a los clientes que cuentan con saldos por pagar dentro de los cinco días hábiles previo al vencimiento como una segunda forma de recordatorio de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Gestión de morosidad de clientes		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Evalúan periódicamente el volumen de clientes morosos que cuentan con saldos pendientes por cobrar posterior a la fecha de vencimiento del crédito otorgado mediante reportes de anticuamiento.	X		X		X		
9	Luego de contactar al cliente moroso mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, establecen un compromiso de pago según el tamaño de la deuda con el fin de recuperar el crédito otorgado previa evaluación.	X		X		X		
10	Una vez agotada la gestión de cobranzas se traslada al área legal para entablar procesos judiciales con la finalidad de recuperación del crédito.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Pajuelo Chauca Felix **DNI: 08260467**

Especialidad del validador: Finanzas

Lima, 13 de Enero del 2024



Firma del experto informante

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "LIQUIDEZ"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Nivel de liquidez		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Medir la capacidad de ingresos mediante la gestión de cobranza oportuna garantiza a la empresa los niveles adecuados de liquidez en la empresa.	X		X		X		
12	Considera que otorgar el descuento por pronto pago coadyuva a mantener adecuados niveles de capital de trabajo para continuar con las actividades de la empresa.	X		X		X		
13	Considera que elaborar el flujo de caja mensualmente permite controlar el nivel de liquidez cuando se tienen situaciones inusuales no previstas en la empresa debido al atraso de las cobranzas que afecta a la liquidez de la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Ratio de cuentas por cobrar		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Tener un nivel adecuado en la rotación de cuentas por cobrar permite cumplir con las obligaciones de la empresa de manera oportuna.	X		X		X		
15	Analizan periódicamente la variación de las ventas al crédito, lo que permitirá gestionar adecuadamente el ratio de cobranzas.	X		X		X		
16	Monitorean permanentemente el saldo promedio de las cuentas por cobrar para evaluar el número de días de cobranza y mejorar el nivel de liquidez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Flujo de caja		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mantener saldos positivos de flujos de ingresos y gastos asegura que el flujo de caja mantenga una liquidez permanente.	X		X		X		
18	El cumplimiento estricto del planeamiento financiero asegura un adecuado flujo de caja y por ende de liquidez en la empresa.	X		X		X		
19	Llevan un control del manejo del ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar favorece el control de cobranzas e identificación de cobranzas por cliente.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Pajuelo Chauca Felix **DNI: 08260467**

Especialidad del validador: Finanzas

Lima, 13 de Enero del 2024

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

12 de enero del 2024

Señor:
Dr./Mg. Raul Vergara Moncada
Docente investigador
Presente.-

Asunto: Validación de instrumentos de investigación.

De mi consideración:

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, reconociendo su trayectoria científica he considerado como juez experto para que pueda validar el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022.

Actualmente me encuentro en la etapa de elaboración de mi tesis para optar el título de contador público, en la facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para cumplir con este proceso de validación, adjunto los documentos necesarios, esperando contar con su colaboración, toda vez que la investigación requiere estos procedimientos en el marco del rigor científico.

Adjunto los documentos para su proceso de validación:

- Carta solicitud
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable

Sin otro particular, agradeciendo su colaboración anticipadamente.

Atentamente,



María Isabel Vallejos Arrieta
Código: 14090505
Dni: 74741560

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN DE COBRANZAS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSION 1: Políticas de Crédito		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Solicitan a los clientes que presenten una solicitud de crédito que deben acompañar con información financiera, últimas declaraciones juradas de impuesto con el fin de realizar la evaluación crediticia.	X		X		X		
2	Realizan la investigación del historial crediticio del cliente y analizan la información solicitada por medio de centrales de riesgos para corroborar el perfil crediticio del cliente.	X		X		X		
3	Para el otorgamiento de la línea de crédito a clientes potenciales se considera el volumen de ventas mensual y proyecciones de ventas con las consideraciones del riesgo comercial.	X		X		X		
4	Los clientes que no cumplen con los requisitos solicitados son rechazados tomando en cuenta la deuda vencida o atrasada con el fin de evitar que se sigan ingresando más pedidos de clientes con deuda. En caso el cliente cumpla con el pago oportuno de su deuda, se desbloquea la línea de crédito, previo evaluación y autorización de la GAF.	X		X		X		
DIMENSION 2: Procedimientos de cobranzas		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Elaboran una segmentación de la cartera de clientes de esta forma pueden identificar los pagos vencidos y próximos a vencer con el fin de establecer el procedimiento de cobranza que se va a gestionar.	X		X		X		
6	Efectúan el envío de los estados de cuenta de los clientes que cuentan saldos pendientes de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva como un medio de recordatorio de pago.	X		X		X		
7	Realizan llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a los clientes que cuentan con saldos por pagar dentro de los cinco días hábiles previo al vencimiento como una segunda forma de recordatorio de pago durante la etapa de gestión de cobranza preventiva.	X		X		X		
DIMENSION 3: Gestión de morosidad de clientes		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Evalúan periódicamente el volumen de clientes morosos que cuentan con saldos pendientes por cobrar posterior a la fecha de vencimiento del crédito otorgado mediante reportes de anticuamiento.	X		X		X		
9	Luego de contactar al cliente moroso mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, establecen un compromiso de pago según el tamaño de la deuda con el fin de recuperar el crédito otorgado previa evaluación.	X		X		X		
10	Una vez agotada la gestión de cobranzas se traslada al área legal para entablar procesos judiciales con la finalidad de recuperación del crédito.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: VERGARA MONCADA, RAÚL JESÚS **DNI: 15585212**

Especialidad del validador: Contabilidad

Lima, 20 de Enero del 2024



Firma del experto informante

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo F: Validación de expertos (Carta de solicitud y certificado de validez)

Título: Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Prodac durante el periodo 2019-2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "LIQUIDEZ"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Nivel de liquidez		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Medir la capacidad de ingresos mediante la gestión de cobranza oportuna garantiza a la empresa los niveles adecuados de liquidez en la empresa.	X		X		X		
12	Considera que otorgar el descuento por pronto pago coadyuva a mantener adecuados niveles de capital de trabajo para continuar con las actividades de la empresa.	X		X		X		
13	Considera que elaborar el flujo de caja mensualmente permite controlar el nivel de liquidez cuando se tienen situaciones inusuales no previstas en la empresa debido al atraso de las cobranzas que afecta a la liquidez de la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Ratio de cuentas por cobrar		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Tener un nivel adecuado en la rotación de cuentas por cobrar permite cumplir con las obligaciones de la empresa de manera oportuna.	X		X		X		
15	Analizan periódicamente la variación de las ventas al crédito, lo que permitirá gestionar adecuadamente el ratio de cobranzas.	X		X		X		
16	Monitorean permanentemente el saldo promedio de las cuentas por cobrar para evaluar el número de días de cobranza y mejorar el nivel de liquidez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Flujo de caja		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mantener saldos positivos de flujos de ingresos y gastos asegura que el flujo de caja mantenga una liquidez permanente.	X		X		X		
18	El cumplimiento estricto del planeamiento financiero asegura un adecuado flujo de caja y por ende de liquidez en la empresa.	X		X		X		
19	Llevan un control del manejo del ingreso de efectivo con origen en las cuentas por cobrar favorece el control de cobranzas e identificación de cobranzas por cliente.	X		X		X		

Observaciones:

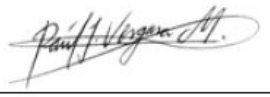
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: VERGARA MONCADA RAÚL JESÚS **DNI: 15585212**

Especialidad del validador: Contabilidad

Lima, 20 de Enero del 2024

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

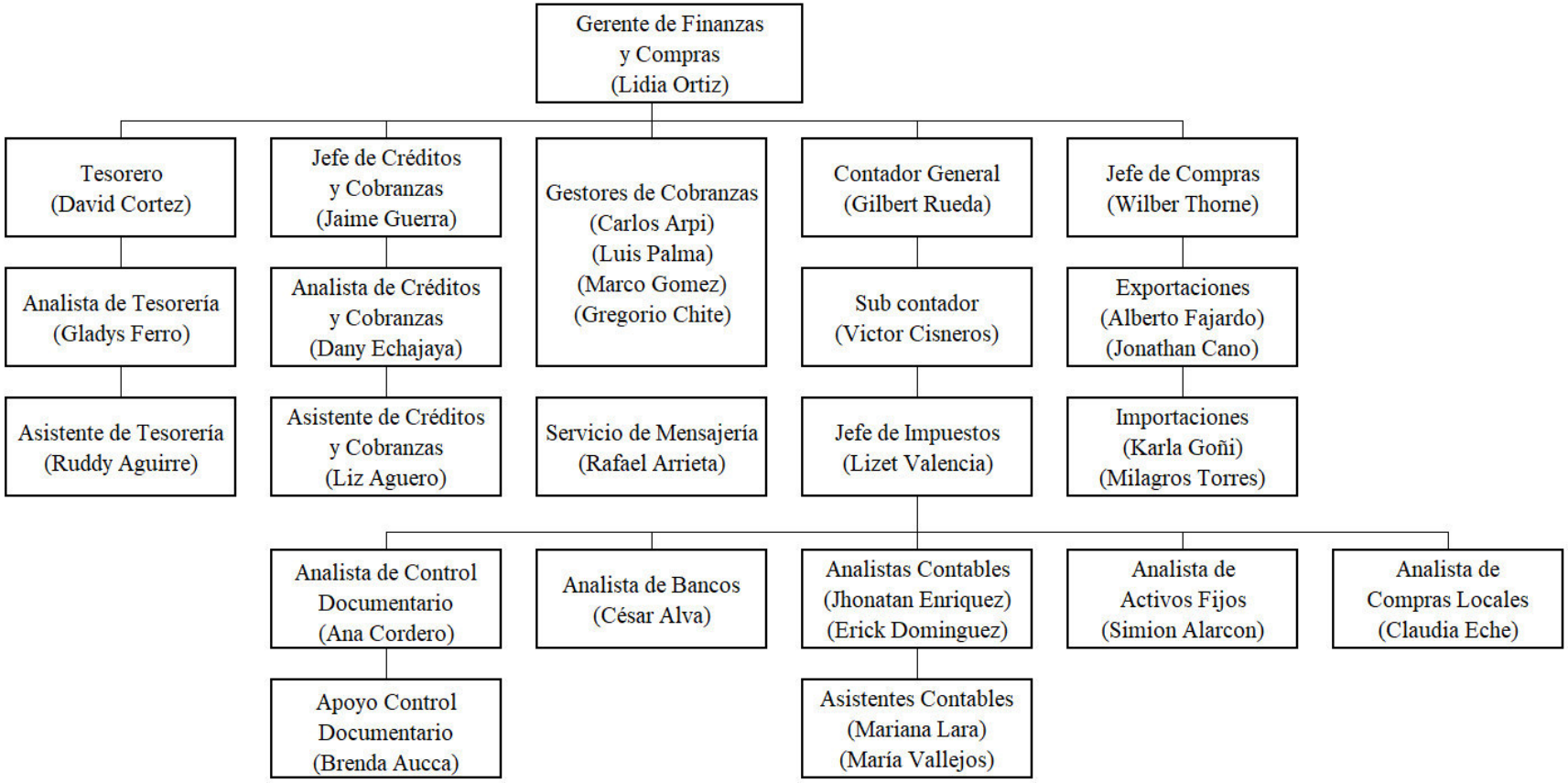
Anexo G: Base de datos

	VARIABLE X: Gestión de cobranzas													
	D1: Políticas de crédito				D2: Procedimiento de cobranzas			D3: Gestión de morosidad de clientes			RESULTADOS POR DIMENSIÓN			TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D1	D2	D3	VX
C1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	18	13	13	44
C2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	19	14	14	47
C3	5	5	4	4	3	2	5	3	2	4	18	10	9	37
C4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	20	14	13	47
C5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	17	13	13	43
C6	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	18	12	12	42
C7	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	19	14	11	44
C8	5	5	4	2	3	3	5	2	4	5	16	11	11	38
C9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	50
C10	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	18	13	15	46
C11	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	18	15	15	48
C12	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	19	13	12	44
C13	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	18	13	13	44
C14	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	19	14	13	46
C15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	19	13	13	45
C16	5	5	4	4	3	2	5	3	4	5	18	10	12	40
C17	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	19	14	14	47
C18	5	5	4	2	3	3	5	3	4	5	16	11	12	39
C19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	20	15	14	49
C20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	18	14	15	47
C21	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	18	12	12	42
C22	5	5	4	5	5	3	5	4	2	4	19	13	10	42
C23	5	5	4	3	2	2	5	2	4	5	17	9	11	37
C24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	15	15	50
C25	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	18	13	15	46

Anexo G: Base de datos

	VARIABLE Y: Liquidez												
	D1: Nivel de liquidez			D2: Ratio de cuentas por cobrar			D3: Flujo de caja			RESULTADOS POR DIMENSIÓN			TOTAL
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	D1	D2	D3	VY
C1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	13	12	13	38
C2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	13	14	14	41
C3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	11	11	10	32
C4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	14	14	13	41
C5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	12	11	12	35
C6	3	5	4	4	3	4	4	3	4	12	11	11	34
C7	5	4	4	5	5	5	3	5	5	13	15	13	41
C8	3	5	4	3	3	3	4	3	3	12	9	10	31
C9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	15	15	13	43
C10	4	5	4	4	4	4	5	4	4	13	12	13	38
C11	5	5	4	4	5	4	5	5	4	14	13	14	41
C12	3	5	4	5	3	5	4	3	5	12	13	12	37
C13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	12	12	14	38
C14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	14	12	12	38
C15	4	4	4	5	4	5	5	4	5	12	14	14	40
C16	3	5	4	4	3	4	4	3	4	12	11	11	34
C17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	14	15	15	44
C18	3	5	4	3	3	4	4	3	4	12	10	11	33
C19	5	5	5	5	5	3	4	5	5	15	13	14	42
C20	4	5	4	4	4	4	5	4	4	13	12	13	38
C21	3	5	4	4	3	4	4	3	4	12	11	11	34
C22	5	4	4	5	5	5	3	5	5	13	15	13	41
C23	2	5	4	4	2	3	4	3	3	11	9	10	30
C24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45
C25	4	5	4	4	4	4	5	5	4	13	12	14	39

Anexo H: Organigrama del área de finanzas de la empresa Prodac



Nota. Elaboración propia.