

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA GESTIÓN DE LIQUIDEZ EN CIS VIPROSER S.A.C.-2022

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Curasma Espinoza, Miriam
Bach. Fernandez Arroyo, Diana Rosa

Asesor : Mtra. Gomez Duran, Guisella Marlene

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de inicio y culminación : 18.11.2022
17.11.2023

Huancayo - Perú

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de cumplir mis metas; a mis queridos padres, quienes siempre me han apoyado para culminar mis estudios profesionales, y por haberme formado con buenos valores, a mi querida amiga Diana Rosa Fernández, por su apoyo sin ellos, no hubiera sido posible culminar mis estudios exitosamente.

Bach. Miriam Curasma Espinoza.

A Dios, por las bendiciones e inspiración que día a día me brinda, a mis queridos padres quienes siempre han estado conmigo y me dan su apoyo día a día, como también a mi novio quien me motivó a cumplir este objetivo y a mi querida amiga de tesis Miriam Curasma Espinoza que más que ser una amiga, fue una luchadora a lo largo de esta tesis.

Bach. Diana Rosa Fernández Arroyo.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Peruana Los Andes, por los aprendizajes en el mundo del saber; así también, a todos los catedráticos, por sus enseñanzas y orientación, en este difícil camino hacia el éxito.

Bach. Miriam Curasma Espinoza.

A mi alma mater la Universidad Peruana Los Andes, que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título profesional.

Bach. Diana Rosa Fernández Arroyo.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0191 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA GESTIÓN DE LIQUIDEZ EN CIS VIPROSER S.A.C.-2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. CURASMA ESPINOZA MIRIAM
 BACH. FERNANDEZ ARROYO DIANA ROSA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : MTRA. GOMEZ DURAN GUISELLA MARLENE

Fue analizado con fecha **14/12/2023**; con **153 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 Diciembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas por lo general, son empresas surgidas del emprendimiento de individuos pujantes que día a día luchan por consolidar su emprendimiento, tratando de consolidarse en un mercado cada vez más competitivo y cambiante; a razón de la competitividad en los segmentos productivos y de servicios, los emprendimientos se han preocupado en mejorar sus procesos, operaciones, actividades en el caso de una empresa de bienes, mientras que en una empresa de servicios, los emprendimientos se encuentran preocupados en la calidad de atención, el cumplimiento del servicio a tiempo, y la promoción de la imagen de la organización, a través del personal de la empresa; no obstante, para una empresa que no cuente con innovación, los objetivos a largo plazo serán truncados por la falta de mejora, y para ello el principal insumo que tienen, es la liquidez que tenga, más importante aún la gestión que se realice con la liquidez en la organización para mejorar los servicios que se ofrecen. A raíz de ello, es de suma importancia que una empresa busque no solo generar más ganancias sino preparar y administrar las cuentas que posea para mantenerse competitivo e innovador; en el peor escenario, si el emprendimiento no es responsable con sus obligaciones tanto del personal y pagos tributarios que tiene pendiente, estaría en riesgo inminente de quiebra.

La falta de liquidez, puede devenir de la carencia de políticas de crédito y cobranza con las cuales la organización, no genera una correcta administración de sus cuentas, incidiendo en una mala imagen que pueden llevarse los trabajadores al no recibir sus pagos a tiempo, y también el acarreo de una imagen tributaria deteriorada por el pago a destiempo de las obligaciones tributarias, inclusive si la organización se agencia de financiamiento, y no paga a tiempo, se encontrará inmersa en un ciclo continuo de riesgo; es por ello, que la organización debe adoptar una correcta administración de cuentas por cobrar para de esta manera poder

gestionar mejor su liquidez. La génesis de este estudio, parte de la temática descrita anteriormente, es por ello que esta investigación tiene como **OBJETIVO** determinar que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. La **METODOLOGÍA** en este estudio hace uso del método científico como método universal, el método inductivo, hipotético-deductivo como métodos generales, y como método específico el método descriptivo para obtener los resultados esperados en el trabajo de campo; en esa línea, el estudio es de tipo básica ya que sólo, se determina la relación de las variables, el alcance del conocimiento llega al nivel correlacional, el diseño de investigación es el no experimental, pues no existe una intervención en las variables de estudio, en tanto, la población la representan 77 trabajadores en toda la empresa CIS Viproser, de los que se seleccionan a 6 trabajadores del área de gerencia de administración a través del criterio de exclusión e inclusión, así también, como técnica e instrumento de recolección de información, se utiliza a la encuesta y el cuestionario respectivamente, los que una vez validados procedieron a aplicarse, por último para la interpretación de los datos obtenidos del cuestionario, se hace uso de la escala de Likert para una mejor comprensión de los resultados obtenidos por cada variable.

El trabajo de investigación, se ha dividido en seis capítulos, los cuales son:

El primer capítulo, en la cual se plantea el problema en base a la fundamentación de la realidad problemática y la delimitación de la investigación en los ámbitos espacial, temporal y conceptual, se formula el problema general y problemas específicos de investigación conjuntamente con los objetivos.

En el segundo capítulo, se describe el marco teórico el cual abarca los antecedentes, bases teóricas y bases conceptuales de las variables de investigación.

En el tercer capítulo, se describe las hipótesis de estudio a nivel general y específicos, así también, se plantean la descripción conceptual y operacional de las variables de estudio.

En el capítulo cuarto, se describe la metodología de investigación, en la cual se menciona que método universal y general emplear, el tipo de investigación, el nivel y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados hallados del trabajo de campo, exponiendo las frecuencias porcentuales en cada variable, dimensión e ítem del cuestionario. Así también, se contrastan las hipótesis de investigación mediante la estadística inferencial, afirmando o rechazando las hipótesis planteadas.

Por último, se analiza y discute los resultados de la investigación, describiendo los principales hallazgos, y comparando los resultados con los resultados hallados en los antecedentes de investigación.

Las autoras.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	v
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
Capítulo 1. Planteamiento del problema	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.1.1. Contexto de la empresa	14
1.1.2. Origen del problema	16
1.1.3. Consecuencias del problema	20
1.1.4. Características del problema	21
1.2. Delimitación del problema	23
1.2.1. Delimitación espacial	23
1.2.2. Delimitación temporal	23
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	24
1.3. Formulación del problema	24
1.3.1. Problema general	24
1.3.2. Problemas específicos	24
1.4. Justificación de la investigación	24
1.4.1. Justificación social	24
1.4.2. Justificación teórica	25
1.4.3. Justificación metodológica	25
1.4.4. Justificación práctica	25
1.5. Objetivos de la investigación	25
1.5.1. Objetivo general	25
1.5.2. Objetivos específicos	26
Capítulo 2. Marco Teórico	27
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes internacionales	27
2.1.2. Antecedentes nacionales	31
2.2. Bases teóricas o científicas	36
2.2.1. Administración de cuentas por cobrar	36
2.2.2. Dimensiones de la administración de las cuentas por cobrar	37
2.2.3. Gestión de Liquidez	47
2.2.4. Dimensiones de la gestión de liquidez	47

2.3.	Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	55
2.3.1.	Administración.....	55
2.3.2.	Cuentas por cobrar	55
2.3.3.	Administración de las cuentas por cobrar	55
2.3.4.	Política	56
2.3.5.	Liquidez	56
2.3.6.	Liquidez corriente	56
2.3.7.	Pasivos corrientes.....	56
2.3.8.	Activos corrientes	56
2.3.9.	Apalancamiento	56
2.3.10.	Cinco “C” del crédito.....	56
Capítulo 3.	Hipótesis de la investigación.....	57
3.1.	Hipótesis general.....	57
3.2.	Hipótesis específicas.....	57
3.3.	Variables (definición conceptual y operacionalización)	57
3.3.1.	Definición conceptual	57
3.3.2.	Operacionalización de variables	58
Capítulo 4.	Metodología de la investigación	60
4.1.	Método de investigación	60
4.1.1.	Método universal.....	60
4.1.2.	Método general	60
4.1.3.	Método específico.....	61
4.2.	Tipo de investigación	61
4.3.	Nivel de investigación.....	61
4.4.	Diseño de investigación	62
4.5.	Población y muestra.....	62
4.5.1.	Población.....	62
4.5.2.	Muestra	63
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos	66
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	66
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	68
4.7.1.	Técnicas de procesamiento	68
4.7.2.	Análisis de datos	70
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	70
Capítulo 5.	Resultados	74
5.1.	Descripción de resultados	74
5.1.1.	Análisis de la información de la variable administración de cuentas por cobrar	74
5.1.2.	Análisis de la información de la variable gestión de liquidez.....	87
5.2.	Contrastación de la hipótesis.....	101
5.2.1.	Contrastación de la hipótesis general.....	103

5.2.2.	Contrastación de la hipótesis específica 1	105
5.2.3.	Contrastación de la hipótesis específica 2.....	108
5.2.4.	Contrastación de la hipótesis específica 3.....	110
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		112
CONCLUSIONES		119
RECOMENDACIONES.....		121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		123
Bibliografía		124
ANEXOS		128
Anexo 01: Matriz de Consistencia		129
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables		130
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento		132
Anexo 04: Constancia de aplicación del instrumento		134
Anexo 05: Confiabilidad del instrumento		135
Anexo 06: Base de datos.....		136
Anexo 07: Autorización de la empresa o institución		137
Anexo 08: Fotografías de la aplicación.....		137
Anexo 09: Instrumento de investigación		147
Anexo 10: Fichas de validación del instrumento		150

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Razones de liquidez y cuentas por cobrar de la empresa CIS Viproser SAC.	18
Tabla 2. Niveles de liquidez corriente.....	49
Tabla 3. Nivel de liquidez rápida.	51
Tabla 4. Población de estudio en C.I.S. Viproser.	63
Tabla 5. Muestra considerada en la investigación.....	65
Tabla 6 Coeficiente de confiabilidad del instrumento.	67
Tabla 7. Indicadores de validación de juicio de expertos.	68
Tabla 8 Mediana de la variable administración de las cuentas por cobrar y sus dimensiones.....	74
Tabla 9 Frecuencias para la variable administración de las cuentas por cobrar.....	75
Tabla 10 Frecuencias para la dimensión cuentas por cobrar.....	76
Tabla 11 Frecuencias para la dimensión normativa de la empresa para el crédito.	78
Tabla 12 Frecuencias para la dimensión normativa para la cobranza del servicio.	79
Tabla 13 Frecuencias por escala en la variable Administración de las cuentas por cobrar.....	80
Tabla 14 Mediana de la variable gestión de liquidez y sus dimensiones.	88
Tabla 15 Frecuencias para la variable gestión de liquidez.....	88
Tabla 16 Frecuencias para la dimensión inversiones realizadas en la empresa.	90
Tabla 17 Frecuencias para la dimensión obligaciones corrientes de la empresa.	91
Tabla 18 Frecuencias para la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.....	92
Tabla 19 Frecuencias por escala en la variable Gestión de liquidez.	94
Tabla 20 Datos de las variables para el coeficiente de correlación (Hipótesis general).	104
Tabla 21 Coeficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - gestión de liquidez).	104
Tabla 22 Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 1).	106
Tabla 23 Coeficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar – inversiones realizadas).	107
Tabla 24 Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 2).	108
Tabla 25 Coeficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - obligaciones corrientes).	109
Tabla 26 Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 3).	110
Tabla 27 Coeficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - posición de endeudamiento).....	111
Tabla 28 Coeficientes rho de Spearman.....	114
Tabla 29 Parámetros de la confiabilidad del instrumento.	135

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa C.I.S. Viproser S.A.....	15
Figura 2. Balance general de CIS Viproser en 2022.....	17
Figura 3. Estado de Resultados de CIS Viproser SAC.....	18
Figura 4. Árbol de problemas del tema de investigación.....	22
Figura 5. Línea de tiempo del ciclo de conversión de efectivo.....	53
Figura 6 Frecuencia porcentual en la variable administración de las cuentas por cobrar.....	75
Figura 7 Frecuencia porcentual en la dimensión cuentas por cobrar.....	77
Figura 8 Frecuencia porcentual en la dimensión política de créditos.....	78
Figura 9 Frecuencia porcentual en la dimensión política de cobranza.....	79
Figura 10 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión cuentas por cobrar.....	82
Figura 11 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión política de créditos.....	84
Figura 12 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión política de cobranza.....	87
Figura 13 Frecuencia porcentual en la variable gestión de liquidez.....	89
Figura 14 Frecuencia porcentual en la dimensión inversiones realizadas en la empresa.....	90
Figura 15 Frecuencia porcentual en la dimensión obligaciones corrientes.....	91
Figura 16 Frecuencia porcentual en la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.....	93
Figura 17 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión inversiones realizadas en la empresa.....	96
Figura 18 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión obligaciones corrientes de la empresa.....	99
Figura 19 Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.....	101

RESUMEN

La **problemática** en esta investigación radica en la falta de liquidez en la empresa CIS Viproser SAC, a partir de ello, se ha propuesto como **objetivo** general determinar que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa materia de la problemática. Para acometer con este objetivo, se planteó la **metodología** basada en el tipo de estudio aplicada, de nivel correlacional, con enfoque en el diseño no experimental, en la que se seleccionó como población a 77 trabajadores de los cuales, se recabó información con un cuestionario aplicado a 6 trabajadores de la gerencia de administración, este procedimiento se realizó bajo el criterio de inclusión y exclusión para la muestra. Como **resultado**, se identificó que el 50% de trabajadores consideran positiva la administración de cuentas por cobrar, en tanto, el 83% considera que casi siempre, se emplean las políticas y técnicas para gestionar mejor el efectivo. Como **conclusión** se ubicó una relación positiva, directa y alta ($\rho=0.6571$) entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, por lo que cabe **recomendar que**, la gerencia general se avoque a la toma de decisiones enfocadas en la mejora de la administración de las cuentas por cobrar, cumpliendo con una política de crédito y cobranza, con ello no perjudicar el flujo de efectivo o la liquidez de la empresa.

Palabras clave. Administración de cuentas por cobrar, gestión de liquidez, relación, inclusión y exclusión, positiva, directa y alta, toma de decisiones, política de crédito-cobranza, flujo de efectivo.

ABSTRACT

The problem in this investigation lies in the lack of liquidity in the company CIS Viproser SAC, based on this, it has been proposed as a general objective to determine the relationship between the administration of accounts receivable and liquidity management in the company concerned. of the problem. To undertake this objective, the methodology was proposed based on the type of study applied, at the correlational level, with a focus on the non-experimental design, in which 77 workers were selected as a population, of whom information was collected with a questionnaire. applied to 6 workers from the administration management, this procedure was carried out under the inclusion and exclusion criteria for the sample. As a result, it was identified that 50% of workers consider the administration of accounts receivable positive, while 83% consider that policies and techniques are almost always used to better manage cash. As a conclusion, a positive, direct and high relationship ($\rho=0.6571$) was found between the administration of accounts receivable and liquidity management, so it is recommended that the general management focus on decision making focused on the improvement of the administration of accounts receivable, complying with a credit and collection policy, thereby not harming the cash flow or liquidity of the company.

Keywords. Administration of accounts receivable, liquidity management, relationship, inclusion and exclusion, positive, direct and high, decision making, credit-collection policy, cash flow.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Contexto de la empresa

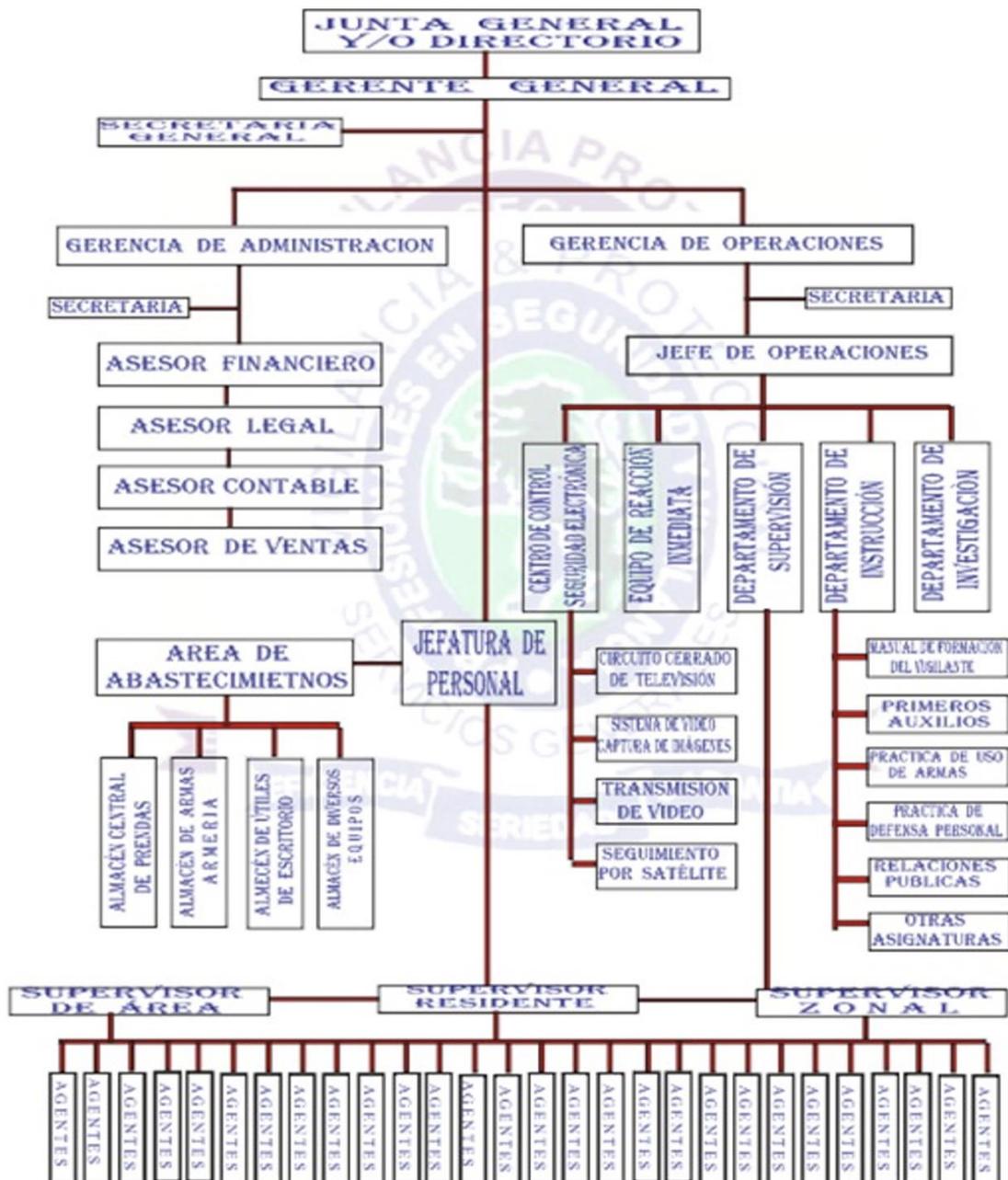
La empresa C.I.S. Vigilancia Protección Seguridad y Resguardo S.A.C. o más conocida como “C.I.S. Viproses S.A.C” es una empresa de seguridad y vigilancia, con los conceptos modernos de tecnología de punta, cuyas actividades están orientadas a mantener el lugar de trabajo libre de efectos negativos, para lo cual cuentan con modernas oficinas administrativas y operativas, las cuales han puesto a disposición de los clientes para garantizar la solidez y el crecimiento empresarial.

C.I.S. Viproses S.A.C., se dedica a la vigilancia privada de instituciones tanto públicas como privadas, tiene 10 años de experiencia en el servicio de vigilancia, cuenta con tres áreas importantes (gerencia de administración, gerencia de operaciones y jefatura de personal). Todas las áreas de Viproses S.A.C., se encuentran dirigidas por personas con altos conocimientos de dirección organizacional de seguridad física, seguridad electrónica, administración y potencial humano. Este equipo direcciona las operaciones generales de la empresa, con un número considerable de personal y con la infraestructura propia que le facilita el desarrollo de sus labores de manera óptima, forma parte de este conjunto de personal, los agentes, supervisores de zona, conductores de vehículos, almaceneros, etc. (Figura 1)

En el proceso de selección de personal, cada persona que se encuentre dispuesta a formar parte de la empresa cuando haya alguna vacante, enviará su Curriculum Vitae (CV), en la que, por lo menos demuestren haber terminado secundaria completa, que tenga carnet vigente de SUCAMEC, y licencia para portar armas.

Figura 1.

Organigrama de la empresa C.I.S. Viproser S.A.



Nota. Tomado del Manual de Organización y Funciones de C.I.S. Viproser S.A.C.

1.1.2. Origen del problema

El servicio de vigilancia que ofrece la empresa, se ejecuta de acuerdo a licitaciones con las empresas contratantes, ellas solicitan personal vigilante de acuerdo a especificaciones en cuanto a horario y días en que se requiere el servicio de vigilancia. Durante los años de servicio de la empresa, se ha venido suscitando problemas relacionados a la liquidez para hacerle frente a las obligaciones tributarias y en el pago de los honorarios del personal vigilante. Estos problemas tuvieron su origen principalmente por el incumplimiento del pago por los servicios prestados

A partir del año 2021, se presentaron problemas relacionados al pago de las facturas por los servicios ofrecidos, en el caso de ICPNA, cliente que solicitó los servicios de vigilancia en el mes de Diciembre de 2020 ascendente a S/.8,000.00 efectuó el pago de la factura recién en Mayo de 2021; además, este cliente realizó un depósito mínimo en la cuenta de detracciones de S/.960.00 con los cuales C.I.S. Viproser S.A.C., tuvo que cumplir con sus obligaciones tributarias pero, sin el pago completo de la deuda, la cual fue cobrada hasta Mayo de 2021. Otro caso similar sucedió con SUNAFIL, cliente que tomó los servicios de vigilancia en el mes de Febrero de 2021, efectuó el depósito de las detracciones de S/.936.14; sin embargo, realizó el pago de la factura por el servicio recién el mes de Mayo de 2021.

El año 2022, con la Dirección Regional de Salud de Huánuco, se repitió el mismo esquema, en la cual una factura girada en Diciembre de 2021 ascendente a S/.9,108.00 recién fue cobrada en Febrero de 2022, aun más grave con lo que sucede con la Asociación Cultural Peruano Norteamericano, cliente que solicitó el servicio de vigilancia en Diciembre de 2021 y hasta la fecha no realiza la cancelación de la factura girada.

El pago atrasado por el servicio prestado, ha originado problemas en los ratios de liquidez y cuentas por cobrar, al realizar un análisis cuantitativo se ha identificado de la siguiente información a partir del balance general y el estado de resultados de la empresa CIS.

Figura 2.*Balance general de CIS Viproser en 2022.*

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2022)					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	156615	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trip y aport sist pens y salud por pagar	402	372084
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	528061	Remuneraciones y particip por pagar	403	352921
Ctas por cobrar comerciales - relac	362	0	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	0
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Ctas por pagar comerciales - relac	405	0
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	0
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	0
Serv y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	432500
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	1157505
Productos en proceso	371	0			
Materias primas	372	0	PATRIMONIO		
Materiales aux, suministros y repuestos	373	825896			
Envases y embalajes	374	0	Capital	414	170000
Inventarios por recibir	375	0	Acciones de inversión	415	0
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Capital adicional positivo	416	0
Activos no ctes mantenidos para la vta	377	0	Capital adicional negativo	417	(0)
Otros activos corrientes	378	0	Resultados no realizados	418	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Excedente de revaluación	419	0
Propiedades de inversión (1)	380	0	Reservas	420	0
Activos por derecho de uso (2)	381	0	Resultados acumulados positivos	421	297988
Propiedades, planta y equipo	382	440612	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(151641)	Utilidad del ejercicio	423	174050
Intangibles	384	0	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Activos biológicos	385	0	TOTAL PATRIMONIO	425	642038
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	1799543
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	1799543			

Nota. Obtenido del formulario 710 RENTA ANUAL 2022.

Figura 3.*Estado de Resultados de CIS Viproser SAC.*

Estado de Resultados (Del 01/01 al 31/12 de 2022)		
Ventas netas o ing. por servicios	461	3458093
Desc. rebejas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	3458093
Costo de ventas	464	(3054975)
Resultado bruto Utilidad	466	403118
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(0)
Gastos de administración	469	(175418)
Resultado de operación utilidad	470	227700
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(0)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	95
Enajen. de val y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val y bienes del a.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultados antes de part. - Utilidad	484	227795
Resultados antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp - Utilidad	487	227795
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(53745)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	174050
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

Nota. Obtenido del formulario 710 RENTA ANUAL 2022.**Tabla 1.***Razones de liquidez y cuentas por cobrar de la empresa CIS Viproser SAC.*

Ratios	Razón	Ratios	Razón
Activo circulante=(materiales, sumin, repues + propiedad/planta y equipo)	1,266,508	4. Liquidez general (activo circulante/psaivo circulante)	1.74 veces
Pasivo circulante (Aportes al sistema pensiones y salud a pagar + remuneraciones y particip por pagar)	725,005	5. Periodo promedio de cobranzas (cuentas por cobrar/ventas netas a crédito) * 360	157 días
Capital de trabajo=(activo circulante – pasivo circulante)	541,503	6. Rotación de cuentas por cobrar (ventas netas a crédito/cuentas por cobrar)	2.29 veces
1.Importancia de las cuentas por cobrar en los activos circulantes = (cuentas por cobrar/activo circulante)=(528,061/1,266,508)*100	41.69%		
2.Inversión en cuentas por cobrar (cuentas por cobrar/capital de trabajo neto)=(528,061/541,503)*100	97.52%		
Venta a crédito (servicio a crédito) 35% = 1,210,332			
3.Nivel de inversión (cuentas por cobrar/ventas a crédito) = (528,061/1,210,332)	43.63%		

Nota. Calculado con información del balance general y el estado de resultados.

De los resultados obtenidos en la Tabla 1, se identifico que:

1. El 41.69% representa la *importancia de las cuentas por cobrar* representa en los *activos circulantes* que tiene CIS Viproser SAC, por lo tanto, la empresa debe hacer un mayor esfuerzo en mejorar la administración de las cuentas por cobrar, puesto que son fundamentales en la estructura de capital.
2. El 97.52% representa la dependencia que tiene el capital de trabajo neto, sobre la inversión en cuentas por cobrar, esto demuestra que las cuentas por cobrar son relevantes en la administración del capital de trabajo en la empresa CIS Viproser SAC.
3. El 43.63% representa el porcentaje de las ventas netas anuales que se encuentran pendientes de ser liquidadas por los clientes en la empresa CIS Viproser SAC.
4. La liquidez general represento 1.74 veces, esto indico que la proporción de las deudas en el corto plazo fue cubierta por el activo circulante, en otras palabras, por cada sol de deuda CIS Viproser SAC tiene 1.74 para pagarla. Este nivel es bajo, ya que solo se cubre con 0.70 el excedente luego de pagar la deuda para otros pagos complementarios no previstos.
5. El periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar fue de 157 días (5 meses), en otras palabras, es el tiempo que se tardan en promedio las cuentas por cobrar en convertirse en dinero para el flujo de efectivo de CIS Viproser SAC.
6. La rotación de las cuentas por cobrar fue de 2.29 veces, CIS Viproser SAC realiza 2 veces las cuentas pendientes de cobro en un mes, en otras palabras, solo 2 veces se logra convertir los activos en liquidez, una recuperación muy lenta.

1.1.3. Consecuencias del problema

A. Incumplimiento del pago de tributos.

Los problemas relacionados a la falta de cancelación de los servicios prestados por C.I.S. Viproser S.A.C., han repercutido sobre el pago de las obligaciones tributarias, tanto en el tiempo por el retraso del pago de los PDT y las penalidades dinerarias que se tenían que pagar, pues se tenía poca garantía para ser cubiertos, el dinero era insuficiente en la cuenta de detracciones para el pago de tributos, razón por lo cual, se recurrió al apalancamiento financiero.

B. Demora en el pago de honorarios de los trabajadores.

El pago a destiempo de las facturas emitidas por los servicios de vigilancia prestados por C.I.S. Viproser S.A.C., ha generado también problemas con el pago de los honorarios del personal vigilante y administrativo, a razón de la cual se tenía que esperar que los clientes realicen el pago de detracciones para poder cubrir el pago de sueldos; así también, no se contaba con dinero suficiente en caja chica para poder cubrir parte de los sueldos, ya que parte de ella, dependía el pago de los intereses en los préstamos realizados para el pago de las obligaciones tributarias, sólo se pudo cubrir el sueldo del 70 % del personal. De hecho cuando se realiza el depósito por las facturas emitidas de parte de los clientes, estas se administran bajo la cuenta del gerente general, quien debe velar por el pago primario de los sueldos, no obstante, el depósito en las cuentas de los vigilantes y administrativos tardan más de lo debido, inclusive omitiendo el depósito de las aportaciones de ONP o AFP.

1.1.4. Características del problema

El retraso en el pago por el servicio prestado, el insuficiente pago en la cuenta de detracciones, y las prórrogas para el pago por el servicio de vigilancia; así también, la falta de plazos para cobranzas con penalidades y la carencia de una política de cobranzas en la empresa fueron los orígenes de la falta de liquidez en la empresa, esto tuvo consecuencias directas en la demora para el pago de honorarios de los trabajadores focalizados en el retraso del pago de sueldos, baja capacidad de pago de sueldos completos, y la omisión del pago de beneficios sociales (ONP o AFP), así también, en el incumplimiento del pago de tributos, situados en el retraso del pago de los PDT y retención en las cuentas de detracciones. (Figura 3).

Nota. Elaboración propia.

Todos estos problemas suscitados en C.I.S. Viproser S.A.C., tienen su origen en la administración que se tiene de las cuentas por cobrar, según Herz (2018) el control de las cuentas por cobrar, se ejerce bajo el proceso de ventas y facturación, de ello, se determina si se puede efectuar la recuperación de las cuentas por cobrar en un tiempo óptimo, sin perjudicar la estructura de pagos de la organización y cumpliendo con sus obligaciones en tiempo y espacio.

A razón de los problemas encontrados en el eje temático de la administración de cuentas por pagar y cobrar y la gestión de liquidez en el ámbito de la empresa. Lo que se persiguió con la investigación, fue estimar el coeficiente de relación entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en C.I.S Viproser SAC. Por ello, se buscó soluciones para la correcta administración de las cuentas por cobrar para que la empresa pueda tener más liquidez y pueda manejar eficiente sus actividades, no tener perjuicios a nivel del personal y tampoco en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

Esta investigación, tuvo lugar en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C., la cual tiene como domicilio legal en la Calle Uno N°285 Urb. La Merced, San Carlos, distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junin-Perú.

1.2.2. Delimitación temporal

Esta investigación, se ubicó temporalmente en el año 2022 para la recolección de información en los meses de Enero – Mayo. La aplicación del instrumento, se realizó en un sólo momento, en el periodo Julio-Agosto-Setiembre de 2022. El trabajo de campo y la obtención de resultados, se llevó de acuerdo a la aprobación del proyecto de investigación en el periodo 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Los conceptos temáticos en esta investigación, se ubicaron en el campo de las finanzas de una empresa, específicamente en las cuentas por cobrar y la liquidez.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022?
2. ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

La investigación advierte que, con una eficiente administración de las cuentas por cobrar se tendrá una correcta gestión de liquidez, con ello, poder pagar en el tiempo establecido los honorarios del personal vigilante incentivando el consumo interno y mejorando su calidad de vida; así también, con el pago a tiempo de las obligaciones tributarias, se incentiva la recaudación, para generar mayor gasto público en beneficio de la sociedad con el avance de obras de gran envergadura.

1.4.2. Justificación teórica

La investigación, se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente la relación de la administración de las cuentas por cobrar con la gestión de liquidez; con ello, llenar un vacío en el conocimiento respecto de la literatura acerca de las finanzas en la empresa, la cual mediante la correcta administración de las cuentas por cobrar, se puedan tomar mejores decisiones para administrar mejor las cuentas por cobrar, con ello, no perjudicar el flujo de liquidez de la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación propone desde el punto de vista metodológico, una nueva forma de investigación enfocada en la administración de las cuentas por cobrar en una empresa del sector servicios, la cual evidencio que muchas empresas, se preocupan más en generar ingresos con más clientes, sin considerar sus cuentas internas, inclusive sacrificando el pago a tiempo del personal y el pago de sus obligaciones tributarias.

1.4.4. Justificación práctica

Esta investigación, tuvo una utilidad práctica sobre los resultados que se consiga en la liquidez de la empresa, con ello, lograr tener mejores prácticas en cuanto a la planificación de las cobranzas, el establecimiento de políticas de cobranzas, el pago a tiempo de los sueldos y las contribuciones del trabajador, lograr un mejor desempeño y satisfacción laboral, y realizar el pago a tiempo de los obligaciones tributarias.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1.** Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.
- 2.** Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.
- 3.** Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ramírez y Naranjo (2022) desarrollaron la tesis de posgrado titulada “*Diseño de un modelo de gestión y desempeño financiero en las cuentas por cobrar de la municipalidad de Turrubares*” el **motivo** de su investigación radica en la ubicación de falencias relacionadas a la administración de las cuentas por cobrar, carencia de una política de cobros, carencia de una estrategia de cobro, registro exacto de las cuentas prescritas, entre otras. Por lo que su **objetivo** general fue elaborar una propuesta de un modelo de gestión y desempeño financiero en las cuentas por cobrar de la Municipalidad de Turrubares, con ello, tomar mejores decisiones en el concejo municipal; además de garantizar una correcta administración con información confiable y actualizada de la composición de las cuentas por cobrar, que posea una política de cobro clara, definida y alineada a la prestación del servicio, para mejorar la toma de decisiones administrativas, desarrollando estrategias para una recaudación correcta, aumento de los ingresos y la mejora de la liquidez. Para el desarrollo del objetivo establecido, este estudio empleó una **metodología** mixta, en la que se recabó información cualitativa y cuantitativa, estudiando el esquema de cuentas por cobrar de la municipalidad en 2020, como **población** consideró a los trabajadores de la municipalidad (contador, auditor interno, gestor de cobro), empleó la **observación** y la **entrevista** no estructurada referente a la gestión de cobranza como **técnicas de recolección** de información, analizando la gestión de cuentas por cobrar. Como **resultados** identifiqué que, la propuesta planteada facilitó a la municipalidad solventar las debilidades encontradas, y medir en función de indicadores y razones financieras el desempeño en la gestión de las cuentas por cobrar, generando mayores ingresos y liquidez. Finalmente **concluyo** describiendo que, la implementación del modelo permite incrementar la recaudación,

reduciendo el saldo de cuentas por cobrar, y mejorando la toma de decisiones teniendo información confiable y oportuna.

Vera (2020) en su tesis de posgrado titulada “*Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedos S.C.C., periodo 2017-2018*” partió de identificar **problemas** relacionados a la gestión de las cuentas por cobrar, por el manejo inadecuado de los procesos de crédito y cobranza, políticas no establecidas, retraso en los pagos por el servicio, las que afectaron las cuentas y perjudicaron la liquidez en la distribuidora, estos motivos, propiciaron el **objetivo** de esta investigación, la cual fue, evaluar el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la distribuidora, para el desarrollo de este objetivo, esta investigación utilizó un **método** cuantitativo y cualitativo, debido a que hizo uso de técnicas como la **observación y la encuesta**; la primera, se aplicó en la medición de la gestión de las cuentas por cobrar y la segunda, la utilizó para evaluar la liquidez conociendo la eficiencia, la eficacia y el impacto; además, este estudio consideró una **población y muestra** de 16 trabajadores del área de finanzas, contabilidad, crédito y cobranzas. Los **resultados** del estudio evidenciaron en lo cualitativo que, la distribuidora carece de políticas para el proceso de créditos y cobranza, lo que simboliza una debilidad del sistema de control en cada actividad, la cual atañe la administración de las cuentas y afecta directamente la liquidez, de otro lado, en función a la evidencia cuantitativa, se encontró que la rotación de cartera entre 2017 y 2018 paso de 1.97 a 1.43 y un periodo promedio de cobro que paso de 182.74 a 251.74 días de cobro, notando un incremento de los días de cobro, lo que impacto en los indicadores de liquidez, los cuales disminuyeron, pues paso en 2017 de 3.17 (circulante) a 2.35 (ácida), y en 2018 de 17.38 (circulante) a 15.48 (ácida). Finalmente como **conclusión**, indico que la poca liquidez tuvo sus orígenes en el incumplimiento de las políticas de cobro, que va de la mano con la deficiente gestión de las cuentas por cobrar, teniendo un endeudamiento en la empresa al no cumplir con sus obligaciones financieras con sus acreedores en el corto plazo.

Carriel (2019) en su tesis de posgrado titulado “*Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías Pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*” identificó **problemas** relacionados a una deficiente política para la concesión de créditos, un sistema de cobro poco efectivo, no tener personal administrativo para la verificación y seguimiento de las cuentas en cartera, atraso en el pago y nula evaluación de cartera, estos motivos, le han permitido la formulación del **objetivo** general, el cual fue diseñar un programa de auditoría en las cuentas por cobrar para establecer el impacto en la liquidez de pymes que se dedican a la venta de aceites y lubricantes, en el sector norte de Guayaquil, el objetivo formulado se operacionalizo mediante el enfoque **metodológico** mixto, pues obedeció a la búsqueda de información en base a la **observación** y a la contrastación numérica de los objetivos mediante la técnica de la **encuesta**, el alcance del conocimiento de esta investigación fue descriptiva y correlacional, la **población** de estudio correspondió a 12 trabajadores del área de créditos y cobranzas, contabilidad y gerencia de 3 empresas del rubro, este estudio trabajo con el 100% de la población que conformó el marco muestral. Los **resultados** indicaron que no se realiza un análisis periódico de las cuentas desde los movimientos y el saldo adeudado (50% de trabajadores confirmo que no), si se hace un análisis, este se hace de manera mensual y semanal, no se realiza visitas periódicas a los clientes que mantienen deudas vencidas (67% de trabajadores contesto que no), el 100% de trabajadores afirmó que no recibe capacitaciones y actualizaciones de mejora del desempeño en las funciones de su área. Los resultados cuantitativos en la liquidez mostraron una débil capacidad de la empresa para atender sus deudas a corto plazo con sus recursos corrientes, esta fue disminuyendo entre 2015 a 2017 pues pasó de 1.27 a 1.18. Finalmente, como **conclusión**, se ha identificado que la auditoria tiene una incidencia positiva en la liquidez, ya que, agrega valor, mejora las operaciones, reconoce los riesgos antes de suceder, y previene las pérdidas.

Mera (2023) en su tesis de posgrado titulada “*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en medianas empresas del sector inmobiliario Guayaquil*” **ha identificado** que la falta de liquidez es una tara en las empresas que otorgan créditos o que permiten que sus clientes demoren en el pago del bien o servicio prestado, por lo que, la carencia de un sistema de control en las cuentas por cobrar alienta los valores pendientes de cobranza, y con ello afectaciones a la liquidez, en base a ello, en esta investigación, plantea como **objetivo** general analizar las cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez en las mypes del segmento inmobiliario de Guayaquil, para desarrollar este objetivo, ha utilizado un **esquema metodológico** mixto, de diseño no experimental trasversal, el nivel de investigación alcanzado fue el explicativo, la **población** la conformaron 80 mypes de las que se seleccionaron a 56 mypes a través del muestreo aleatorio simple (con la fórmula de poblaciones finitas), a los que se les aplicó la **técnica de la entrevista** y el **análisis documental**. Los **resultados** evidenciaron un valor mayor de cuentas por pagar que el número de días de cobro, lo que afecta a la liquidez de las empresas, en el 75% de empresas se tiene este esquema, en los resultados en la entrevista, se identificó que existe un riesgo permanente que puede superarse con la verificación y análisis de las cuentas por cobrar. Las **conclusiones** en esta investigación describieron que, las cuentas por cobrar al ser un rubro importante de los activos, necesita administrarse eficientemente, ya que refleja la razón de eficiencia del capital con lo que su manejo dependerá del aumento o reducción de la liquidez.

Barriga (2017) en su tesis de posgrado titulada “*Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil El Peral CIA. LTDA*” ha identificado como **problema** central que la empresa materia de su estudio tiene una estructura inadecuada del capital de trabajo, la que fue originada por inapropiadas políticas de créditos, gestión de cartera deficiente, y la disminución de las ventas, todos estos problemas específicos, han tenido efectos inmediatos que tuvieron lugar en la disminución de la liquidez, búsqueda de financiamiento alternativo y con alto costo, y el

desabastecimiento de materia prima; todo ello, le ha permitido plantearse como **objetivo** general analizar la gestión de cartera en la liquidez de “El Peral CIA LTDA” este objetivo se operacionalizó mediante el **enfoque mixto** de la investigación, cuantitativo en el análisis de herramientas estadísticas de medición y cualitativamente para la búsqueda, conocimiento y análisis de la problemática como se observa en la realidad, esta investigación corresponde al estudio de campo, documental, el nivel en el que se ubica es el descriptivo-correlacional-exploratoria, la **población y muestra** correspondió a 6 trabajadores del área administrativa de la empresa, a los que se les aplicó un **cuestionario y una lista de verificación**. Los **resultados** que obtuvo indicaron que, no se cuenta con personal capacitado para la gestión de cobros (67% de trabajadores contestó que no), se vigila de manera constante y efectiva el vencimiento y las cobranzas (83% de trabajadores contestó que si), no existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar (67% de trabajadores contestó que no), regularmente la empresa priorizó sus obligaciones (pago de honorarios y tributarios). La incidencia fue contrastada con el estadístico T obteniendo que la gestión de cartera incidió en la liquidez de la empresa ($T_{tabulada} < T_{calculada}$). Finalmente, se ha identificado como **conclusión** que, la falta de análisis, verificación y estudio de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa tiene incidencia en la situación de liquidez, la baja liquidez es consecuencia de la baja gestión del cobro, lo que acarrea el incumplimiento de compromisos asumidos (proveedores, empleados, socios, tributarios, etc.).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Peralta (2021) en su tesis de posgrado denominado “*Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez del Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, en el periodo 2017-2018*” ha **identificado** la importancia de la administración de las cuentas por cobrar como una medida eficiente para el control de la liquidez, es importante convertir las cuentas en efectivo para cumplir con los compromisos adquiridos para que las organizaciones

tengan un buen funcionamiento en todas sus operaciones, evitando problemas de liquidez, a razón de estos motivos, ha planteado como **objetivo** general determinar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez del colegio adventista del Atlantico Max Trummer periodo 2017-2018. Para operacionalizar este objetivo, diseño un estudio de **enfoque cuantitativo** de nivel descriptivo-explicativo, diseño no experimental longitudinal, la **población** correspondio a 303 estudiantes de pre escolar (con deuda/cuentas por cobrar) y la **muestra** fue conformada por la misma cantidad de estudiantes de la población que tienen morosidad entre 30, 60 y 90 días desde 2017-2018, aplicó la **técnica del análisis documental** y sus instrumentos la **revisión y análisis** de las cuentas por cobrar (en el estado de resultados) de los estudiantes con morosidad entre 2017-2018. Los **resultados** indicaron que 62% de la variación de la variable liquidez es causada por las variaciones que se tienen en las cuentas por cobrar, la significancia de los resultados indicaron un valor inferior al nivel de significancia ($p < 0.05$). Finalmente, como **conclusión** describe que, el nivel de incidencia entre las cuentas por cobrar y la liquidez, es moderada en el caso de estudio; sin embargo, las cuentas por cobrar son el principal factor para medir la liquidez, en la toma de decisiones de cobrar en el tiempo establecido para no tener problemas que afecten no solo a la estructura de la institución sino también, a la estructura financiera de los proveedores, trabajadores y otros.

Cueva (2018) en su tesis de posgrado titulada *“Implementación de un sistema de control previo y su influencia en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna en el 2016”* identifico **problemas** relacionados a las prácticas de las políticas de cobranza, pues no se toman en cuenta los niveles de riesgo en el registro y control de documentos sustentatorios de cobro, no se tienen procesos y directivas, se presentan documentos con errores y correcciones, falta de archivamiento y acondicionamiento de documentos de garantía para las cobranzas, falta de conocimiento e incidencia de control interno de los trabajadores, funcionarios y directivos, los que desencadenan una gestión

deficiente; a raíz de estos problemas, se ha formulado como **objetivo** general analizar de qué manera la implementación de un sistema de control preventivo incide en las cuentas por cobrar de las micro empresas del sector comercial segmento automotriz de Tacna en 2016, la operacionalización de este objetivo, siguió el **esquema metodológico** no experimental, de alcance descriptivo-correlacional y explicativo, la **población y muestra** la conformaron 15 Mypes representadas por 50 trabajadores seleccionados bajo el muestreo no probabilístico de conveniencia, aplicó como **técnica de recolección** de información la **encuesta** y como instrumento el **cuestionario**. Luego de la realización del trabajo de campo, **se halló** que, 64% de trabajadores indicaron que algunas veces se realiza un control para la evaluación de riesgos en las Mypes, no siempre la administración realiza acciones de control para prevenir y detectar errores de forma oportuna, es necesario incrementar la capacidad de gestión de la administración para optimizar los recursos de la empresa (58% de trabajadores contestó que algunas veces), estadísticamente, los resultados mostraron que, la programación de ingresos, evaluación de riesgos, y el cumplimiento de normas influyen significativamente en las cuentas por cobrar. Por último, como **conclusión** identificó que con una correcta implementación de un sistema de control previo mediante normas, facilita la mejora y el control del cumplimiento de los procedimientos establecidos, dando garantía de una gestión de la administración con efectos beneficiosos cumpliendo con los objetivos determinados por las mypes.

Medina y Bernuy (2022), en su tesis de posgrado titulada “*Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las empresas industriales: Caso de Panificadora Unión 2018-2021*” partió de **identificar** que la incobrabilidad de clientes y el alto nivel de morosidad que tienen las empresas industriales se encuentran en aumento; por lo que, esta investigación considera el estudio del modelo de gestión de cobranza “MEGAN” con el propósito de mejorar la liquidez, bajo un análisis de este modelo en la empresa panificadora Unión en los periodos 2018 a 2021. Desde el punto de vista **metodológico**, esta investigación utilizó el enfoque

cuantitativo, nivel descriptivo y explicativo, la **población** de estudio fueron los trabajadores del área de administración a los que se les aplicó una **entrevista**, y la unidad de análisis fueron las cuentas de la estructura del activo de la panificadora para conocer la razón antes y después del modelo MEGAN, cabe mencionar que el modelo constó de cuatro fases: el contrato comercial, garantía monetaria, control semafórico y la realización de las cobranzas, las que vienen impacto de manera positiva en la liquidez, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se **identifico que**, los ratios de liquidez luego del modelo, son mayores a los ratios antes del modelo, representando el 17.3% de efectividad del modelo que influye en el beneficio de la liquidez corriente, 21% sobre la liquidez seca y 74% en la liquidez inmediata ($p < 0.05$). Finalmente **concluye** que el modelo de gestión de cobranzas “MEGAN” es efectivo en la liquidez de la panificadora Unión.

Tupac Yupanqui (2021) en su tesis de posgrado titulada “*Régimen de detracciones y su influencia en la liquidez del Grupo Empresarial Espinoza Huancavelica – 2019*” ha **identificado** que, el sistema de detracciones SPOT tiene falencias localizadas en la libre elección de la entidad financiera para efectuar el depósito de las detracciones; a raíz de ello, si una empresa no realiza este depósito, no podrá utilizar el fondo de detracciones en la mejora de sus operaciones y en consecuencia, esto afectara su liquidez, lo que posibilita la elección de la empresa en buscar financiamiento con altas tasas de interés, a partir de ello, se formuló como **objetivo** general establecer la influencia del régimen de detracciones en la liquidez del grupo empresarial Espinoza – 2019. El desarrollo del objetivo fue operacionalizado a través del **método científico**, de tipo aplicada y alcance correlacional, diseño no experimental, la **población y muestra** fueron 30 trabajadores en tres unidades estratégicas del grupo Espinoza, se empleó al cuestionario en escala de Likert como instrumento de recolección de información. **Los resultados** obtenidos luego de la aplicación del instrumento indicaron que, el 80% de trabajadores tienen un conocimiento parcial del régimen de retiros de detracciones, en función

a la variable liquidez, el 67% de trabajadores afirmaron que a veces se tiene una liquidez insuficiente para hacer el pago de las obligaciones con el personal y proveedores; desde el punto de vista estadístico, se ha determinado que existe una influencia significativa entre el régimen de detracciones en la liquidez ($\rho=0.883; p<0.05$), en tanto, si se tiene un buen régimen de detracciones, existirá mayor liquidez en la empresa. Finalmente como **conclusión**, ha identificado que, el fin recaudatorio debe garantizar un análisis de las necesidades de las empresas, así conocer las entidades financieras en las que, con mayor frecuencia, los empresarios realizan los depósitos de las detracciones, ahorrandoles tiempo y mejorar la rapidez de la recaudación, optando por no recurrir en riesgos innecesarios (como la tasa de interés asumida en un préstamo), ello le permitirá al empresario tener mayor liquidez que pueda invertirla en las operaciones en pro de la mejora de la calidad de servicio.

Caicedo (2018) en su tesis de posgrado titulada *“Efecto del sistema de detracciones del IGV en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa Cavi Industrial S.A.C. - Lima 2016”* ha identificado **problemas** asociados al depósito de detracciones, las que han tenido un perjuicio sobre la liquidez de las empresas, pues el depósito es una obligación, la cual no permite la optimización del efectivo generando menos rentabilidad, como en el caso de “Cavi Industrial S.A.C.”, que se ve afectada porque el pago por el servicio necesariamente tiene que guardarse en una cuenta y solo es empleada para el pago de impuestos; bajo los motivos expuestos anteriormente, planteo como **objetivo** general determinar y describir el efecto del sistema de detracciones de IGV sobre la liquidez en el caso de Cavi Industrial SAC. Este objetivo fue operacionalizado con el **enfoque mixto** de la investigación, tuvo un alcance descriptivo-explicativo, diseño no experimental, la **población** correspondió a la información contable del periodo 2016 y a los trabajadores de la empresa Cavi Industrial SAC, para la recolección de información se utilizó la **ficha de revisión bibliográfica** documental. Los **resultados** obtenidos indicaron un efecto negativo, según las referencias bibliográficas del

sistema de detracciones en la liquidez, en función de la liquidez con y sin el sistema de detracción, se identificaron diferencias significativas en los índices de liquidez (ratio general, prueba ácida, absoluta y capital de trabajo). Por último, como **conclusión**, se ha determinado un efecto negativo que causa a la liquidez el sistema de detracciones del IGV, pues al no disponer de un fondo asegurado, las empresas pueden solicitar financiamiento con un riesgo colateral, este podría suplirse si existiera un proceso más ágil para liberar los fondos de las detracciones.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Administración de cuentas por cobrar

2.2.1.1. Definición.

Para Berrezueta (2018), se basa en las políticas establecidas por la empresa para ofrecer crédito/venta hacia sus clientes y la forma en que esta supervisa sus cuentas por cobrar de manera fluida. (p.23)

Según Morales y Morales (citados por Quiroz y Barrios, 2020; p.7), son las acciones que se cumplen en la administración de una organización para lograr convertir en efectivo las cuentas por cobrar, con el propósito de sostener y mejorar sus recursos para su correcto funcionamiento.

Para la fluidez de las cuentas por cobrar, se necesitan de técnicas efectivas y muy agresivas, para que se logren los objetivos de una correcta administración de cuentas por cobrar (Gitman, 2007; p.524).

2.2.1.2. Importancia.

Cuando una empresa realiza una venta de un bien o servicio, estas ventas o créditos deben de recuperarse de manera efectiva, para este proceso (Morales y Morales, 2014; p.7).

2.2.1.3.Principios.

Los principios fundamentales, de la gestión de las cuentas por cobrar a los cuales la organización tiene que incluir son los siguientes (Shim, 2011 en Munene y Tibbs; 2020; p.219):

- Antigüedad de las cuentas por cobrar.
- Evaluación de la capacidad de pago de clientes potenciales. (integridad, solidez financiera, garantía, condiciones económicas, términos y límites de crédito, cobro de crédito, evaluación del riesgo y responsabilidad).
- Financiamiento de cuentas por cobrar (hasta que sea pagada por el comprador).

2.2.2. Dimensiones de la administración de las cuentas por cobrar

2.2.2.1.Cuentas por cobrar.

A. Definición.

De acuerdo con Guajardo & Andrade de Guajardo (citados por Vásquez, et al. 2021), es un recurso económico, propiedades y derechos de cada organización, de las cuales se puede obtener un beneficio en el corto plazo.

Para Hillier, et al (citado por Stam y Westerman, 2018; p.10) “las cuentas por cobrar se consideran como una inversión en clientes por medio del crédito comercial, de tal forma que las empresas que gestionan el crédito comercial influye en gran medida en el importe de sus cuentas por cobrar y, por tanto, también en su morosidad”.

B. Importancia.

Para Vásquez, et al (2021, p.197) las cuentas por cobrar, son relevantes para las empresas porque son una fuente de ingresos clave para conseguir un flujo de caja sostenible y saludable.

La importancia para Munene y Tibbs (2018), radica en el equilibrio que otorgan tener las cuentas por cobrar sobre la liquidez y rentabilidad en todas sus operaciones diarias. (p.221)

C. Objetivos.

Para Gill, et al (citado por Munene, 2018) las cuentas por cobrar tienen el objetivo de lograr el equilibrio óptimo entre los factores de la gestión del flujo de caja.

El propósito de las cuentas por cobrar radica en el flujo de caja, este último, según Munene (2018) es el “proceso de planificación y control de las entradas y salidas de una empresa, flujo de caja y saldos en un momento determinado” (p.218)

D. Principales cuentas.

Son equivalentes a un activo, recursos económicos y propiedad de una empresa, que generan beneficio en un futuro (Guajardo & Andrade de Guajardo, Contabilidad Financiera, 2008; p.328). Entre ellas, se tiene a las siguientes:

- **Clientes.**

Son las cuentas que se encuentran pendientes de pago y que devienen de la actividad de la empresa, de la venta de productos o la prestación de servicios a crédito.

- **Documentos por cobrar.**

Se encuentra integrada por documentos que se encuentran pendientes de pago que han sido consecuencia de la prestación de un servicio a crédito o la venta de productos/mercadería.

- **Funcionarios/trabajadores.**

Son los documentos originados del préstamo hacia trabajadores, funcionarios o accionistas de la organización.

- **Deudores múltiples/variados/diversos.**

Son las cuentas originadas por transacciones diferentes de las que realiza la empresa con normalidad.

E. Indicadores.

Según el modelo de Morales y Morales (citado por Quiroz y Barrios, 2020; p.8-10), se tienen cuatro factores:

- **Prevención de las deudas no pagadas.**

Se percibe como las actividades para evitar el incumplimiento de pago de las deudas que tienen los clientes con la empresa, con el propósito de minorar el riesgo de mora, para ello, el cliente debe saber las acciones y procedimientos que seguir.

- **Cobranza temprana del servicio ofrecido.**

Es un procedimiento de acciones tempranas para enfrentar la mora, con el propósito de continuar con los servicios dirigidos hacia el cliente.

- **Recuperación de las deudas con atraso.**

Son las actividades focalizadas hacia la recuperación de las deudas con retrasos que ocasionan mora.

- **Extinción de las cuentas saldadas.**

Son las actividades de registro contable, de las cuentas saldadas de los clientes.

2.2.2.2. Política de crédito.

A. Definición.

Brachfield (2009), señala que “es la forma como quiera la empresa que se haga las cosas con lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones, así como los objetivos de crédito” (p.86).

Según Chalupowicz (2007), toda organización que realiza la venta de servicios o productos en un mercado, interno o externo, necesita contar con una política de crédito, la elaboración de una sólida política de crédito, puede contribuir a la organización al entendimiento de mejora del trabajo, la manera en que se recauda, y que soluciones existen para disponer mejor de un flujo de caja (Thomson Reuters, acerca de las políticas de crédito en las organizaciones, Chalupowicz, 2007).

B. Tipos de políticas.

De acuerdo con Chavez y Loconi (2018), se clasifican en liberales y conservadoras:

- **Liberales.**

Se da cuando las organizaciones, otorgan créditos de forma generosa, en el monto máximo para aprobación, se asume un alto grado de riesgo, puede existir la ausencia de garantías (Chavez y Loconi, 2018; p.46).

- **Conservadores.**

Se da cuando las organizaciones, restringen el otorgamiento de créditos para establecer el monto máximo de aprobación, así también el tope de riesgo que se asumirá, en este caso, son necesarias las garantías sólidas que brinden seguridad de la recuperación de las cuentas por cobrar (Chavez y Loconi, 2018; p.46).

C. Indicadores de las políticas de crédito.

De acuerdo con Gitman y Zutter (2012; p.558), los estándares y la selección hacia quien brindar el crédito, consisten en aplicar técnicas con el propósito de establecer qué clientes deben recibir el crédito. Este procedimiento adhiere la evaluación de la capacidad del cliente y realizar una comparación con los estándares de crédito (requisitos mínimos para brindar un crédito).

- **Análisis de las “C” del crédito.**

Es una técnica usual para establecer si se brinda un crédito, es tomado como marco de referencia para analizar con detalle un crédito (Gitman y Zutter, 2012; p.558).

- ***Características del deudor:*** es el historial del deudor para cumplir con deudas pasadas.
- ***Capacidad:*** “es la capacidad el cliente para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujo de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda” (Gitman y Zutter, 2012; p.558).
- ***Capital:*** “es la deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial” (Gitman y Zutter, 2012; p.558).

- **Colateral:** “es el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito” (Gitman y Zutter, 2012; p.558). En cuanto sean más los activos disponibles, más es la posibilidad de que una organización pueda recuperar sus fondos, si el cliente no cumple con el pago.
- **Condiciones:** “son las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica” (Gitman y Zutter, 2012; p.558).
- **Selección para el otorgamiento de crédito.**

Es un método para la selección y otorgamiento de crédito usada comunmente en las solicitudes de crédito, se aplican ponderaciones con lo cual se obtiene la fortaleza crediticia del cliente, de ello se pueden tomar mejores decisiones para aceptar o rechazar el otorgamiento de crédito (Gitman y Zutter, 2012; p.559).
- **Condiciones del servicio a crédito.**

Son las condiciones de venta hacia los clientes a los cuales la empresa brinda un crédito. El término de “30 netos” se entiende como 30 días del inicio de la venta (de forma común a fin de mes o fecha de factura) para el pago del comprobante (Gitman y Zutter, 2012; p.563).

Para Gitman y Zutter (2012) “una empresa alinea sus términos de crédito regulares a los estándares de su industria, si las condiciones son más restrictivas que las de sus competidores, perderá el negocio, lo contrario sucede cuando son menos restrictivas, atraerá a clientes con mayor riesgo” (p.563).

- **Revisión de los pagos realizados por el servicio.**

Consiste en una revisión constante de las cuentas por cobrar para establecer, si los clientes deudores se encuentran cumpliendo sus pagos de acuerdo a los términos de crédito que se han determinado. (Gitman y Zutter, 2012; p.565)

- Se tiene que advertir, si los clientes no pagan a tiempo sus créditos.
- Los pagos que demoran en ser cobrados, generan más costo a la empresa, ya que se incrementa la inversión de la organización en las cuentas por cobrar.

2.2.2.3. Política de cobranza.

A. Definición.

Según Caminada, Lázaro y Salazar (2020) son “los procedimientos que sigue la empresa para recuperar el límite de crédito otorgado al cliente” (p.38).

La política de cobranza, establece el cómo se cobran las cuentas por cobrar en la organización (Stam y Westerman, 2018; p.10).

De acuerdo con Morales y Morales la política de cobranza “de acuerdo con los objetivos marcados por la empresa, el cobro de créditos otorgados a los clientes se convertirá en un marco de referencia para formular políticas de cobranza” (p.144).

B. Tipos de políticas.

Se tienen los siguientes tipos, según Escolme (citado por Frías, 2015):

- **Políticas restrictivas.**

Son caracterizados por el tiempo corto que se le asignan, regulaciones y la actividad dinámica de cobranza. Contribuye en la minimización de pérdidas de cuentas sospechosas, no obstante, puede

tener incidencia en el aminoramiento de las ventas y con bajos márgenes de beneficio.

- **Políticas liberales.**

Se oponen a las políticas de restricción, en este caso tienden a ser generosas, se le brinda crédito en relación a la competencia. No se realiza presión, acerca de los clientes en el procedimiento de cobranza, se tienen bajos requerimientos en las condiciones. Como respuesta, puede llevar hacia un incremento de cuentas y cuentas por cobrar, así como perder las cuentas incobrables.

- **Políticas racionales.**

Su ejecución, puede provocar procedimientos normales de crédito y cobranza; son implementadas para el cumplimiento de los propósitos generales de la gestión de cuentas por cobrar y gestión financiera, se pretende llevar al máximo el retorno de la inversión de la organización.

C. Eficiencia de la política de cobranza.

Para Besley & Brigham (2016) en su libro de finanzas corporativas, indica que se logra la eficiencia mediante los indicadores:

- **Rotación de cuentas por cobrar (R CxC).**

De acuerdo con Meilani y Pandoyo (citados por Vásquez, 2021; p. 197), es la medida de la cantidad de veces, en la cual una organización puede efectuar sus cobranzas en un periodo contable. Este ratio, contribuye a entender la cantidad promedio de veces en que una organización convierte sus activos exigibles en dinero para aumentar la liquidez, su fórmula es la siguiente:

$$R\ CxC = \frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$$

- **Periodo promedio de cobranzas (PM CxC).**

Según Wafula, et al (2019), devuelve el número de días que la organización tarda en cobrar el activo exigible, indica el número de días promedio que demoran en pagar los clientes que adeudan por la prestación de un servicio o la compra de un bien, es vital que la organización tenga en conocimiento el tiempo que se demora la cobranza para obtener el efectivo nuevamente. (p.277)

$$PM\ CxC = \frac{Cuentas\ por\ cobrar}{Ventas\ a\ crédito\ por\ día}$$

- **Días promedio de cobranza (DM CxC).**

Resulta de la gestión de ventas en el sistema empresarial, se relaciona con las políticas de días de crédito que se pactan en las negociaciones comerciales (Fuentes Medina, 2012; p.139).

$$DM\ CxC = \frac{Saldo\ cartera\ x365\ días}{Ventas\ a\ crédito\ del\ año}$$

D. Indicadores de la política de cobranzas.

De acuerdo con Gitman (citado por Jauregui, 2020; p.17), las políticas de cobranza, son procedimientos empleados para ejecutar cobranzas de las obligaciones, antes de llegar a su vencimiento. Para ello, es necesario que la organización se mantenga ordenada, con documentación básica, personal e infraestructura suficiente para el desarrollo efectivo de las cobranzas. Según García, et al (2017;p.38) una Pyme al financiar sus actividades con recursos propios y estas no ser devueltas por sus deudores, obtienen problemas con los índices de gestión, sobre la liquidez, eficiencia y rentabilidad. Es necesario que muchos gerentes posean formación académica suficiente para tomar más atención a los recusus de capacitación referentes a estos temas.

- **Garantía para el cobro del servicio.**

La organización debe tener las condiciones esenciales para asegurar el cumplimiento de la recuperación del crédito (Gitman 2003, citado por Jauregui, 2020; p.17).

- **Definición de los términos de cobranza.**

El departamento de cobranza debe poseer la documentación suficiente y las normativas para definir los procesos de cobranza y los tópicos específicos a realizar (Gitman 2003, citado por Jauregui, 2020; p.17).

- **Cumplimiento del perfil del personal de cobranza.**

El departamento de cobranza necesita cumplir con los perfiles suficientes para realizar una gestión efectiva de cobranza (Gitman 2003, citado por Jauregui, 2020; p.17).

- **Condiciones de infraestructura para guardar los archivos de cobranza.**

La organización tiene que adecuarse a las condiciones logísticas suficientes para la cobranza, con ambientes respectivos para archivo, ambiente de resguardo de dinero, materiales informáticos para realizar la gestión de cobranza (Gitman 2007, citado por Jauregui, 2020; p.18).

- **Aplicación de las técnicas de cobranzas.**

Según Gitman(2007; p.533), “se tienen distintas técnicas en el proceso de cobranzas”

- Cartas.
- Llamadas telefónicas.
- Visitas personales.

- Agencias de cobro.
- Cobranza judicial.

2.2.3. Gestión de Liquidez

2.2.3.1. Definición.

El área contable empleará una mezcla de políticas y técnicas para efectuar una correcta gestión de liquidez; las políticas que se tomen tienen como propósito la gestión del activo circulante (por lo general caja y equivalentes de caja, existencias y deudores), así también, la financiación a corto plazo (Opoku, 2015; p.38).

Para Muneeb & Kashif (2012), citados por Opoku (2015; p.38), la eficiencia de la gestión de la liquidez, se sustenta en el principio de agilizar al máximo los cobros a los deudores y retrasar en cuanto sea posible, los pagos en efectivo.

2.2.3.2. Importancia.

Para Opoku (2015), la relevancia de la liquidez, se identifica sobre la correcta gestión acerca del manejo de activos y pasivos circulantes, entre ambas debe existir relación, para a partir de ello se mitigue el riesgo de incapacidad para el cumplimiento de las obligaciones vencidas en el corto plazo. (p.38)

2.2.4. Dimensiones de la gestión de liquidez

Los directivos, se interesan fundamentalmente sobre la liquidez en el corto plazo de la organización, así también sobre la capacidad que tiene para el pago de intereses y el capital (Gitman y Zutter, 2012; p.62).

Autores como Gitman y Zutter (2012), Opoku (2015), Munene y Tibbs (2018), y Vásquez, et al (2021), coinciden en que la liquidez mide la capacidad de cumplimiento de las obligaciones de corto plazo, en la medida que la empresa pueda solventar su posición financiera, para pagar a sus proveedores internos y externos, las cuales pueden medirse de forma básica con la liquidez corriente y la razón rápida.

2.2.4.1. Inversiones en base a la liquidez obtenida.

A. Definición.

Según Vásquez, et al (2021), “la liquidez es importante en una organización debido a que, es una herramienta para supervisar la capacidad para hacerse responsable de sus deudas con terceros” (p.198)

Para Munene y Tibbs (2018; p.221), es una condición anticipada para dar garantía que una organización cumpla con sus deudas en el corto plazo además de que su flujo de dinero pueda ser constante. El mismo autor define que la liquidez mide la capacidad de la organización en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, en función a que estas se vencen sin afectar las operaciones de la organización, además brinda un indicador acerca de la capacidad comercial de resistencia ante el riesgo al otorgar información de la capacidad de operación para seguir operando luego de un problema financiero importante (Munene y Tibbs, 2018; p.219).

B. Normativa legal de liquidez.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 1; p.13), en el inciso 65 se indica que la liquidez: “La información sobre las fechas esperadas de realización de los activos y pasivos es útil para evaluar la liquidez y la solvencia de una entidad”

En el inciso 111, se establece el estado de flujo de efectivo los cuales representan (NIC, p.22):

“la información sobre los flujos de efectivo proporciona a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo y las necesidades de la entidad para utilizar esos flujos de efectivo”

C. Medidas básicas.

Las dos medidas básicas de la liquidez, son la liquidez corriente y la prueba ácida (razón rápida) (Gitman y Zutter, 2012; p.65). Para Vásquez, et al (2021; p.198) “son herramientas que pueden ayudar a medir los ratios de liquidez, pues se miden puntos diferentes dentro de la liquidez según los activos que se poseen”.

Para Aching (citado por Laura, 2021; p.23), el objetivo de las medidas de liquidez, es reflejar que parte de la deuda de corto plazo ha sido cubierta por los activos, esta conversión corresponde al vencimiento de las deudas (2015; p.16).

D. Indicadores.

- **Inversiones realizadas en la mejora del servicio (Razón corriente).**

Castañeda (2018) citado por Vásquez, et al (2021; p.198) aporta mencionando que la liquidez corriente, es un índice que indica la técnica mediante la cual la organización se puede agenciar para conocer cómo puede pagar sus deudas en establecidos momentos, pues a mayor resultado mejor es la capacidad de la organización para absolver sus deudas.

La obtención se la razón corriente surge de la proporción del activo corriente y el pasivo corriente (Opoku, 2015; p.41).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

La interpretación del ratio corriente, indica que “Por cada sol de deuda corriente, la empresa cuenta con S/. de activos corrientes para pagarla” (Laura, 2021; p.23).

Tabla 2.

Niveles de liquidez corriente.

Nivel	Rango	Interpretación
--------------	--------------	-----------------------

Óptimo	0.8-1.3	Buena liquidez.
Riesgo	<0.8	Existen posibilidad que se suspenda el pago de las obligaciones a terceros
Ineficiencia	>1.3	La empresa esta perdiendo rentabilidad, posee activos corrientes ociosos.

Nota. Elaboración propia en base a Laura (2021; p.23)

Según Gitman y Zutter (2012; p.66), la cantidad de liquidez que requiere una organización tiene dependencia de diversos factores, en las cuales se incluye:

- Tamaño de la organización.
 - Acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo.
 - Líneas de crédito bancario
 - Volatilidad del negocio.
- **Inversiones internas para la calidad del servicio (Razón rápida).**

Se le llama también prueba del ácido, según Vásquez, et al (2021), “es la capacidad de la organización con sus activos líquidos excluyendo al inventario, para cubrir sus deudas a corto plazo” (p.198)

En la definición de Gitman y Zutter (2012; p.67), tiene similitud con la razón corriente, sin embargo, se excluye el inventario, ya que es menos líquido, esto por dos razones:

- Muchos inventarios no pueden ser vendidos con facilidad, ya que son productos no terminados, con una finalidad especial o algo parecido.
- Se vende el inventario por lo general a crédito, esto quiere decir que se vuelve cuenta por cobrar antes de ser convertido en efectivo.

La razón rápida surge de la proporción entre los activos corrientes menos los inventarios entre los pasivos corrientes. (Opoku, 2015; p.41)

$$\text{Liquidez rápida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

La interpretación del ratio rápido, indica que “Por cada sol que se debe en el corto plazo se cuenta con S/. para cumplir con esas deudas. Es importante, que se disponga de recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro” (Laura, 2021; p.23).

Tabla 3.

Nivel de liquidez rápida.

Nivel	Rango	Interpretación
Óptimo	=1	Cumple con las obligaciones a corto plazo
Riesgo	< 1	La empresa corre el riesgo de tener activos ociosos
Ineficiencia	> 1	La empresa corre el riesgo de no cumplir con sus obligaciones en el corto plazo

Nota Elaborado en base a Castro (2018; p.13)

2.2.4.2.Obligaciones corrientes de la empresa.

A. Definición.

La liquidez de una organización, se mide con el uso de algunos índices financieros llamaos índices de liquidez. Este conjunto de ratios mide la capacidad de la organización para hacer frente a sus obligaciones corrientes (Pasivos) (Opoku, 2015; p.41).

En el libro de Administración Financiera de Pandey (citado por Opoku, 2015; p.41), se especifica que el análisis de liquidez requiere la elaboración de presupuestos de caja y estado de flujo de caja; pero el índice de liquidez, al establecer una relación entre el efectivo y otros activos circulantes con las obligaciones circulantes, proporcionó una medida rápida de liquidez.

Los indicadores más comunes que indican el nivel de gestión de liquidez o falta de ella, son:

B. Indicadores.

- **Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen.**

La eficiencia de la gestión de la liquidez, se identifica sobre el ciclo de conversión del efectivo (CCE), la cual calcula el periodo que se requiere convertir una inversión (venta) en efectivo, esta a la vez es necesaria par las operaciones de la empresa (Gitman & Zutter, 2012; p.545).

El ciclo de conversión de efectivo (CCE) debe calcularse rastreando un cambio en el efectivo a través de su efecto sobre las cuentas por cobrar, el inventario, las cuentas por pagar y, finalmente, volver al efectivo; de ahí el término ciclo de conversión de efectivo y la observación de que estas cuatro cuentas se “articulan” entre sí (Opoku, 2015; p.42).

El cálculo del CCE, se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$\text{CCE} = \text{Días promedio de inventario (DPI)} + \text{días promedio de cobro (DPC)} - \text{días promedio de cuentas por pagar (DPCP)}$$

$$- \quad DPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas diarias promedio}}{365}}$$

$$- \quad DPCP = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras diarias promedio}}{365}}$$

$$- \quad DPI = \frac{\text{Inventarios}}{\frac{\text{Costo de ventas}}{365}}$$

- **Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza.**

Muestra el número de días que se toma la organización en recuperar sus ventas. Las cuentas por cobrar con un periodo de recuperación más prolongado presentan el riesgo de deuda incobrable para

la organización y también inciden en la liquidez a corto plazo (Owolabi y Obida, 2012; p.16).

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

- **Nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa.**

Este índice muestra el número de días que la organización necesita para liquidar sus obligaciones a corto plazo. Cuanto más largo sea el periodo, mejor para la organización, ya que le da apalancamiento para recuperar sus cuentas por cobrar. Cuando el periodo es más corto que el periodo de cobro de los deudores, ejerce presión sobre la liquidez de la organización (Owolabi y Obida, 2012; p.16).

$$PMC = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras diarias promedio}}$$

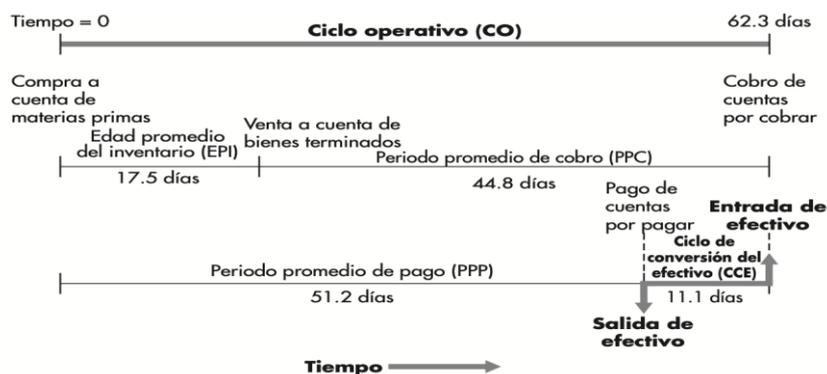
- **Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa.**

Es el tiempo que pasa desde el inicio del proceso de producción o servicio hasta su respectivo cobro.

$$CO = PMC + PPC$$

Figura 5.

Línea de tiempo del ciclo de conversión de efectivo.



Nota. Tomado de Gitman y Zutter (2012; P.548)

2.2.4.3. Posición de endeudamiento de la empresa.

A. Definición.

Para Gitman y Zutter (2012; p.70), muestra el monto dinerario de otras personas o instituciones utilizadas para generar utilidades.

Según González (2018), citado por Quiroz y Barrios (2020; p.10), refleja “la capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago en un plazo determinado, además un adecuado nivel de pago constituye una garantía de solvencia y estabilidad”.

B. Indicadores.

- **Nivel de financiamiento de la empresa.**

Por lo general, mientras más es la cantidad de deuda que emplea la organización en relación con sus activos totales, mayor es el nivel de apalancamiento financiero (Gitman y Zutter, 2012; p.70).

Cuanto mayor es la deuda de costo fijo que utiliza la empresa, mayores serán su riesgo y su rendimiento esperado.

- **Nivel de endeudamiento de la empresa.**

Mide la proporción de los activos totales que son financiados por los acreedores de la organización. Cuanto más sea este índice, más será el monto de dinero de otras personas que se utiliza para generar utilidades. (Gitman y Zutter, 2012; p.71).

$$\text{Indice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de pasivos}}{\text{Total de activos}}$$

Se interpreta como el porcentaje de los activos son financiados con deuda. Cuando se tiene un mayor índice mayor es el grado de apalancamiento financiero y el endeudamiento de la empresa (Gitman y Zutter, 2012; p.70).

- **Capacidad de pago de deudas de la empresa.**

Refleja la capacidad de una organización para realizar pagos requeridos en función con lo programado de acuerdo a la deuda de pasivos corrientes como: (Vargas Arévalo, 2003; p.7).

- Pasivos financieros (intermediarios de crédito, documentos de deuda/pagarés, obligaciones financieras) (Vargas Arévalo, 2003; p.7).
- Pasivos comerciales (proveedores, nómina y prestaciones sociales) (Vargas Arévalo, 2003; p.7).
- Impuestos por pagar (erogaciones directas e indirectas con lo legalmente establecido por el gobierno nacional departamental o municipal) (Vargas Arévalo, 2003; p.7).

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Administración

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y supervisar la utilización de recursos para el logro de propósitos organizacionales (Chiavenato, 2007).

2.3.2. Cuentas por cobrar

Representan el dinero total que los clientes adeudan a la organización por las ventas de productos o servicios a crédito. (Gitman y Zutter, 2012; p.58).

2.3.3. Administración de las cuentas por cobrar

Se sustentan en las acciones que se cumplen en la administración de una organización para lograr convertir en efectivo inmediato las cuentas por cobrar, con el objetivo de sustentar y mejorar sus recursos para un correcto funcionamiento (Morales y Morales 2014; citado por Quiroz y Barrios, 2020).

2.3.4. Política

Es una declaración de principios, que es implementada con un procedimiento de la dirección de la organización, así como funcionarios ejecutivos (International Online Education, 2022).

2.3.5. Liquidez

Es la capacidad de una organización para el cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo en función de que estas lleguen a su vencimiento (Gitman y Zutter, 2012; p.699).

2.3.6. Liquidez corriente

Hace referencia a la proporción que tienen los pasivos corrientes de los activos corrientes en la organización (Gitman y Zutter, 2012; p.699).

2.3.7. Pasivos corrientes

Son los pasivos a corto plazo que, se espera que sean pagados en un periodo de un año o menos (Gitman y Zutter, 2012; p.702).

2.3.8. Activos corrientes

Son activos a corto plazo que, se espera que sean convertidos en efectivo en un periodo de un año o menos (Gitman y Zutter, 2012; p.689).

2.3.9. Apalancamiento

Hace referencia a las consecuencias que tienen los costos fijos en el rendimiento que ganan los directivos; de manera general, mayor apalancamiento puede reproducirse sobre más rendimiento alto, pero más volátiles (Gitman y Zutter, 2012; p.690).

2.3.10. Cinco “C” del crédito

Son cinco dimensiones fundamentales “características del solicitante, capacidad, calidad, colateral y condiciones” que emplean los analistas para dar un marco referencial que les facilita realizar un análisis detallado del crédito (Gitman y Zutter, 2012; p.692).

Capítulo 3. Hipótesis de la investigación

3.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.
2. Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.
3. Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1. Definición conceptual

3.3.1.1. Variable administración de cuentas por cobrar.

Según Morales y Morales (citados por Quiroz y Barrios, 2020; p.7), son las acciones que se cumplen en la administración de una organización para lograr convertir en efectivo las cuentas por cobrar, con el propósito de sostener y mejorar sus recursos para su correcto funcionamiento.

3.3.1.2. Variable gestión de liquidez.

El área contable empleará una mezcla de políticas y técnicas para efectuar una correcta gestión de liquidez; las políticas que se tomen tienen como propósito la gestión del activo circulante (por lo general caja y equivalentes de caja, existencias y deudores), así también, la financiación a corto plazo (Opoku, 2015; p.38).

3.3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Administración de las cuentas por cobrar	Son las acciones que se cumplen en la administración de una organización para lograr convertir en efectivo las cuentas por cobrar, con el propósito de sostener y mejorar sus recursos para su correcto funcionamiento. (Morales y Morales, 2014; citados por Quiroz y Barrios, 2020)	La variable administración de cuentas por cobrar se mide con un cuestionario de 20 ítems con respuestas en escala de Likert que van desde Siempre hasta Nunca, aplicadas hacia los trabajadores del área de administración de C.I.S. Viproses S.A.C.	Cuentas por cobrar en la empresa	Prevención de las deudas no pagadas	Las acciones preventivas como las llamadas anticipadas se realizan de manera constante en la empresa	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Cobranza temprana del servicio ofrecido	La continuidad del servicio prestado se da a pesar de que el cliente no pague o se retrase en el pago	
				Recuperación de las deudas con retraso	Se ha tenido que recuperar deudas después de mucho tiempo de impago La recuperación de las deudas impagas han generado más gasto a la empresa	
				Extinción de las cuentas saldadas	El registro contable de las deudas saldadas ha perjudicado el balance de activos en la empresa	
			Normativa de la empresa para brindar el servicio	Análisis del C del crédito	Se realiza un análisis de pago del postor que solicita el servicio La empresa siempre se ha agenciado de la reputación del postor para ofrecer su servicio, sin tomar en cuenta sus antecedentes de pago	
				Selección para otorgar el crédito	Las decisiones de postular en una oferta de servicios vienen de una calificación primaria del postor para pago a tiempo.	
				Condiciones del servicio a crédito	El establecimiento de los términos de crédito por el servicio, se alinea a la cantidad de competidores que se tiene para ganar mercado	
				Revisión de los pagos realizados por el servicio	Se efectúa un control constante de las deudas a punto de vencer Se realizan advertencias a los clientes que no pagan a tiempo sus deudas por el servicio prestado	
			Normativa para la cobranza del servicio	Garantías para el cobro del servicio	Las cuentas impagas son organizadas según diversos criterios Se organizan por días de pago atrasado las deudas impagas	
				Definición de los términos de cobranza	Se cuenta con la documentación de cobranza por cada cliente Los procesos de cobranza se encuentran definidos según alguna normativa	
				Cumplimiento del perfil del personal de cobranza	El recurso humano para el proceso de cobranza no es suficiente El perfil del personal (profesionalismo) en la empresa contribuye a la gestión efectiva de cobranzas	
				Condiciones de infraestructura para guardar los archivos de cobranza	Se cuenta con los ambientes respectivos para archivo documentario Se tiene material informático (computadoras, almacenamiento, discos duros) necesarios para la gestión de cobranzas	
				Aplicación de las técnicas de cobranza	Las técnicas de cobranza como las: cartas, notificaciones, visitas, llamadas telefónicas han sido correspondidas con éxito para el pago por el servicio	

Gestión de liquidez	El área contable empleará una mezcla de políticas y técnicas para efectuar una correcta gestión de liquidez; las políticas que se tomen tienen como propósito la gestión del activo circulante (por lo general caja y equivalentes de caja, existencias y deudores), así también, la financiación a corto plazo. (Opoku, 2015; p.38)	La variable gestión de liquidez se mide con un cuestionario con 20 ítems con respuestas en escala de Likert que van desde Siempre hasta Nunca, aplicadas hacia los trabajadores del área de administración de C.I.S. Viproser S.A.C.	Inversiones realizadas en la empresa	Inversiones realizadas en la mejora del servicio	La empresa conoce su capacidad de servicio, por esa razón se presenta a múltiples licitaciones La empresa puede hacerse fácilmente de créditos en el corto plazo Las líneas de crédito se usan eficientemente para reallizar inversiones en mejora del servicio (ejemplo: capacitación del personal)	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Inversiones internas para la calidad de servicio	La compra de prendas, equipos (armas, municiones), enseres, se realiza de acuerdo a las necesidades de personal contratado Se dispone de los recursos necesarios para contratar un personal vigilante y asignarle de inmediato los materiales necesarios para ejercer su función	
			Obligaciones Corrientes de la empresa	Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen	Considera que la inversión en personal, infraestructura e imagen respecto a la gestión de cobranzas incidirá en una disminución de las cuentas por cobrar La lenta conversión del efectivo que puede invertirse en compra de materiales afecta la calidad de servicio de la empresa	
				Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza	A menudo que los días de cobro se incrementen disminuirá la liquidez de la empresa El periodo extenso de cobro propicia que las deudas puedan ser incobrables El periodo disminuido de cobranza es originado por una política de cobros eficiente	
				Nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa	La empresa hace efectivo el pago de cuentas por pagar contraídas con sus proveedores Se realiza el pago de proveedores (personal, proveedores en general) con eficiencia El manejo del gerente de las cuentas por pagar es eficiente	
				Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa	Se cumple el proceso de servicio según lo estipulado por las empresas que contratan por más que éstas no hayan cumplido con el pago de servicio.	
			Posición de endeudamiento de la empresa	Nivel de financiamiento de la empresa	De forma constante, la empresa se agencia de apalancamiento financiero para el pago de deudas con su personal Los intereses cobrados por las entidades financieras son aceptados por la urgencia de liquidez para el pago de personal	
				Nivel de endeudamiento de la empresa	En la empresa se puede financiar los pasivos con los activos que se tienen	
				Capacidad de pago de deudas de la empresa	El pago hacia los intermediarios financieros son efectuados según cronograma de pago de cuotas Se cumple el depósito de las prestaciones sociales al personal El pago de impuestos hacia SUNAT se realiza sin retraso	

Capítulo 4. Metodología de la investigación

4.1. Método de investigación

4.1.1. Método universal

Como método universal, se empleó el método científico en el desarrollo de los capítulos de esta investigación, esto debido a que el método científico proporciona el desarrollo del conocimiento mediante un proceso sistematizado que inició en el planteamiento del problema en la búsqueda de una solución, el desarrollo de objetivos de investigación, planteamiento de métodos de investigación, descubrimiento de resultados, y mediante evidencias describir las conclusiones. Según Bonilla y Rodríguez (citado por Bernal, 2016; p.70), el método científico, es entendido como un conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y solución de los problemas de investigación.

4.1.2. Método general

Como método general, se empleó el **método inductivo**, el cual según Bernal (2016; p.71) “utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general”. Primero porque se estudio de manera individual los hechos que propiciaron el problema de investigación, los cuales se situaron en la falta de liquidez de la empresa originada por una débil administración de las cuentas por cobrar, y estos propiciaron a la vez, la demora de pagos al personal y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se empleó también, el método **hipotético-deductivo**, este según Bernal (2016; p.71) “parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo conclusiones generales confrontados con hechos antes de constituir teorías”. En la investigación, se aplicó en el planteamiento de la hipótesis del problema general, el cual fué deducir la existencia de una relación significativa entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, también en el planteamiento de las hipótesis específicas, se

deduce la existencia de una relación significativa entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas, las obligaciones corrientes, y la posición de endeudamiento.

4.1.3. Método específico

Como método específico, se empleó el método específico **descriptivo**, este según Sanchez (1998, p.33) “consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en la realidad”. Se utilizó el método específico descriptivo en su modalidad de aplicación para estudios correlacionales, como en el caso de esta investigación, pues se busca la medida en la cual dos variables cambian o no en el mismo sentido, se pone el ejemplo en la cual la administración de las cuentas por cobrar, se relaciona directamente con la gestión de la liquidez, ya que, si se tiene una eficiente administración en las cuentas, se tendrá una mejor gestión de la liquidez.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación al cual pertenece este estudio, fue el básico, ya que, se han observado los hechos en la empresa, sin la intervención o cambio de la realidad econtrada. Teniendo en consideración lo mencionado por Carrasco (2006), la investigación básica, busca reconocer un problema, sin preocuparse de la aplicación posterior. En esa línea, con los resultados encontrados, queda en decisión de la empresa poder tomar acciones para implementar alguna situación de mejora que mejor le parezca.

4.3. Nivel de investigación

Esta investigación tiene como propósito determinar la existencia de un carácter relacional entre la administración de cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, la temática del estudio gira en torno a la búsqueda de la relación entre las variables. De acuerdo con Caballero (2009; p.85) el nivel correlacional “tiene como objetivo medir el grado de relación significativa que existe entre dos o más variables, conocer el comportamiento de una variable dependiente

a partir de la información de una variable independiente o causal”. Por lo tanto, la presente investigación tuvo un alcance correlacional.

4.4. Diseño de investigación

Para Bernal (2016; p.194) “el diseño de investigación se encuentra determinado por el tipo de investigación que se va a realizar y por la hipótesis en el proceso de investigación”. Esta investigación, fue de tipo básica, y tuvo como hipótesis conocer la existencia de una relación entre las variables de estudio: administración de cuentas por cobrar y gestión de liquidez; en consecuencia, esta investigación tuvo un diseño no experimental, pues no se pretendió demostrar los cambios producidos de una variable sobre la otra, o la intervención directa en las variables.

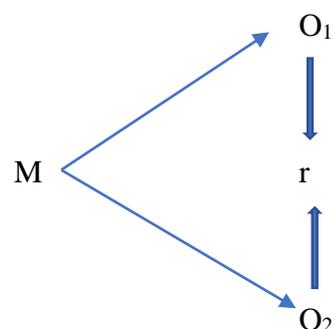
El diseño no experimental que se empleó en esta investigación, fue el diseño transeccional (obtención de resultados en un solo momento), el esquema de investigación, es el siguiente.

Dónde:

M: Muestra

O1: Administración de cuentas por cobrar

O2: Gestión de liquidez,



4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La población de acuerdo con Fracica (1988; p.36) “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. En esta investigación, la población la representaron 77 trabajadores de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C., los cuales se encuentran distribuidos según la tabla 3.

Tabla 4.*Población de estudio en C.I.S. Viproser.*

Área	Departamento	Sub área	Cantidad
Gerente general			1
Secretaria General			1
Gerencia de Administración	Asesor Financiero		1
	Administrador		1
	Asistente adm		1
	Asesor Contable		2
	Asesor de ventas		1
Gerencia de Operaciones	Jefe de operaciones		1
	Centro de control de seguridad	Circuito cerrado de televisión Sistema de video captura de imágenes Transmisión de video Seguimiento por satélite	3
	Equipo de reacción inmediata		0
	Departamento de supervisión		1
	Departamento de instrucción	Manual de formación del vigilante Primeros auxilios Práctica de uso de armas Práctica de defensa personal Relaciones públicas Otras asignaturas	2
	Departamento de investigación		0
Jefatura de personal	Area de abastecimientos	Almacén central de prendas Almacén de armas (Armeria) Almacén de diversos equipos	0
	Supervisor		1
	Residente		1
	Supervisor de Área		1
	Supervisor zonal		1
	Agentes		60
TOTAL DE TRABAJADORES			77

Nota. Extraído de la base de datos de personal a Mayo de 2022 de C.I.S. Viproser

4.5.2. Muestra

Según Bernal (2016; p.211) “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para la investigación y sobre la cual se realiza la medición y observación de las variables de estudio”. En ese sentido, en la presente investigación la población fue finita, debido a que se determina la cantidad exacta de personal dentro de la empresa CIS Viproser SAC. Para la selección de la muestra, se tuvo el siguiente proceso de acuerdo con Kinnear y Taylor (1993), en su libro acerca de investigación de mercados.

4.5.2.1. Definición de la población de estudio.

La población de estudio fue finita, pues se delimito solo al caso de la empresa, estos fueron en total 77 trabajadores en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C.

4.5.2.2. Identificación del marco muestral.

El marco muestral se ubico en la Gerencia de Administración, ya que ahí se maneja y administra las cuentas por cobrar y la liquidez. El marco muestral, según Bernal (2016; p.211) “es el mapa, la fuente de donde se extrae todas las unidades de muestreo o unidades de análisis en la población, y de dónde se tomarán los sujetos de estudio”.

4.5.2.3. Definición del nivel de confianza para estimar la muestra.

El nivel de significancia, de acuerdo con Triola (2009), es el grado al cual se está dispuesto a aceptar la hipótesis nula (negativa de la hipótesis del investigador), ese nivel de significancia es equivalente a 5 % o 0.05.

4.5.2.4. Establecer el tamaño de la muestra.

El tamaño muestral en esta investigación, deviene según Bernal (2016; p.212), del tipo de investigación, la hipótesis y el diseño de investigación para desarrollar el estudio. En esta investigación, el tipo de estudio fue **básico**, la hipótesis a priori fue establecer la existencia de una **relación** entre las variables, y el diseño de estudio fue el **no experimental** ya que no se intervino en las variables. Por las razones expuestas, el tamaño muestral se determinó mediante el muestreo no probabilístico.

4.5.2.5. Elección del procedimiento de muestreo.

El procedimiento de muestreo, fue el siguiente:

1. Identificar la cantidad de trabajadores de C.I.S. Viproser
2. Identificar la cantidad de trabajadores en el área de administración
3. La muestra seleccionada, se ubica en el área de administración, los cuales son:

- Asesor financiero
- Administrador
- Asistente administrativo
- Asesor contable
- Asesor de ventas/contratos

4.5.2.6. Establecer los criterios de selección de la muestra.

A. Criterios de inclusión.

- Conocimiento en el rubro administrativo y contable.
- Personal con contrato vigente desde Agosto 2022 en adelante.
- Personal mayor a 25 años de edad.

B. Criterios de exclusión.

- Personal sin conocimiento del manejo administrativo y contable.
- Personal que no renovó contrato hasta Agosto 2022.
- Personal menor de 25 años.

4.5.2.7. Muestra de la investigación.

Tabla 5.

Muestra considerada en la investigación.

Área	Departamento	Personal	Cantidad
Gerencia de Administración	Administración	Asesor Financiero	1
		Administrador	1
		Asistente administrativo	1
	Contabilidad	Asesor Contable	2
	Comercial	Asesor de ventas	1
TOTAL DE TRABAJADORES			6

Nota. Obtenido luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión.

La muestra corresponde a 6 trabajadores del área de Gerencia de Administración, los que conocen de primera mano la situación de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Bernal (2012; p.244) “en la investigación científica, se ofrece una variedad de técnicas de recolección de información, en el trabajo de campo de una determinada investigación”. En la investigación con enfoque cuantitativo como en el caso de este estudio, se emplearon variables medidas con respuestas en escalas ordinales, una técnica común es la encuesta para la investigación con enfoque cuantitativo. En consecuencia, en esta investigación, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, este según Bernal (2016) es:

“...un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación; se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación". (p.245)

4.6.2.1. Confiabilidad del cuestionario.

En la definición de McDaniel y Gates, (2005) “es la capacidad del mismo instrumento de producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p.302)

Para Bernal (2016; p.245) la confiabilidad de un instrumento indica la obtención de los mismos resultados cuando un instrumento es medido más de dos veces.

En esta investigación, se determinó la confiabilidad del cuestionario, a través del coeficiente de fiabilidad “Alfa de Cronbach”. Esto debido a que el instrumento fue medido a través de la escala ordinal de Likert, según Palella y Martins (2006, p.181), mencionaron que el coeficiente de confiabilidad, es un requerimiento importante en un

instrumento de medición que se presenta en escala de Likert; así también, mencionan que el coeficiente alfa de Cronbach estima la confiabilidad en términos numéricos, la cual oscila entre 0.00 y 1.00, en tanto, este valor se acerque a 1.00 se interpreta en una alta confiabilidad, de otro lado, los valores menores a 0.60 no son confiables, por lo que es necesario replantear los ítems y volver a repetir la validación.

Al ejecutar la confiabilidad bajo el procesador de datos SPSS, se ha identificado que el instrumento aplicado tiene una alta confiabilidad ($\alpha=0.759$) con lo que, se pudo comprobar que el instrumento tendrá resultados válidos, si es aplicado por segunda o tercera vez en las mismas condiciones.

Tabla 6

Coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Variables	Ítems	Coeficiente	Interpretación
Administración de cuentas por cobrar	20	0.759	Alta confiabilidad
Gestión de liquidez	20		

Nota. Calculado en base a los datos proporcionados por la muestra de estudio.

4.6.2.2. Validez del cuestionario.

Un instrumento es considerado válido cuando se mide lo que realmente se pretende investigar, en la definición de Anastasi y Urbina, (1998), la validez del instrumento “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace” (p.113).

Para Bernal (2016; p.246) “la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; si se mide la gestión, no se debe medir otra cosa que no sea la gestión”

La perspectiva con la cual se va a medir la validez del instrumento, será la de juicio de expertos o **validez real**, que es el juicio realizado o grado en que un instrumento mide lo que debe medir, se supone tener una idea clara de la variable que se quiere medir y evaluar, si las preguntas o los ítems del instrumento en realidad la miden. (Bernal, 2016; p.246)

Los resultados de la validez del instrumento de acuerdo a los indicadores de validación, indican que el promedio de validación por cada validador oscila entre 80 a 90 % con lo cual, se identificó un intervalo de validación para aplicar el instrumento de acuerdo al criterio de los tres jueces expertos (Tabla 7).

Tabla 7.

Indicadores de validación de juicio de expertos.

Indicadores evaluados	Experto-1	Experto-2	Experto-3
1 Claridad	4	5	4
2 Objetividad	4	4	4
3 Actualidad	3	4	3
4 Organización	5	4	5
5 Suficiencia	4	4	4
6 Petinencia	4	4	4
7 Consistencia	4	4	4
8 Coherencia	4	4	4
9 Metodología	4	5	4
10 Aplicación	5	4	4
Puntuación (Suma)	41	42	40
Coefficiente de validez (Puntuación/5)*100	82 %	84 %	80 %
Promedio		82 %	

Nota. Obtenido de las fichas de validación por experto (Anexo 6)

El promedio de evaluación del juicio de expertos emitido por cada juez experto es de 82 % que se ubica en el intervalo [0,81 a 1,00], con lo que se interpretó que el instrumento fué válido y puede aplicarse en el trabajo de campo.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1. Técnicas de procesamiento

4.7.1.1.Registro de datos del trabajo de campo.

Para el registro de datos en el trabajo de campo, se ha seguido los siguientes pasos:

- a. Inicio del trabajo de campo:** Los materiales básicos cuando se realizó el trabajo de campo fueron:
 - Cámara fotográfica: para capturar la evidencia fotográfica de los momentos de aplicación y a los encuestados relleno del cuestionario.

- Los cuestionarios relacionados a la administración de cuentas por cobrar y la gestión de liquidez.
- Materiales de escritura: lápices, borrador, tarjadores, liquid paper.

b. Registro de datos: El registro de los datos correspondió a la entrega del cuestionario hacia los trabajadores del área contable, bajo la supervisión de las investigadoras, para que no se cometa errores. Previamente a la visita al área de aplicación del instrumento, se realizaron los siguientes procesos para no tener inconvenientes en la aplicación de los cuestionarios.

- Envío de una solicitud al gerente de la empresa para realizar el trabajo de campo (aplicación del cuestionario).
- Fijar fecha, hora y lugar en dónde se puedan aplicar los cuestionarios hacia la muestra que no perjudique el horario de trabajo laboral.
- Codificar cada cuestionario según el departamento y área del personal encuestado.
- Toma de fotografías de todos los encuestados para tener evidencia del trabajo de campo.
- Elaborar una base de datos en la cual registrar la información recabada, la cual parta de la variable, la dimensión el indicador y el número de pregunta, según la matriz de operacionalización del instrumento (Anexo 3).

4.7.1.2. Codificación de las respuestas obtenidas.

Como técnica de procesamiento de datos en el trabajo de campo, se utilizaron baremos puntuales a partir de las escalas ordinales de Likert que van desde 5 a 1. Con ello, la interpretación de resultados se efectuó de manera más sencilla y práctica. (Siempre=5, Casi siempre=4, A veces=3, Casi nunca=2, Nunca=1).

4.7.2. Análisis de datos

El análisis de la información procesada con las puntuaciones de la escala de Likert, se analizó mediante el procesador de hojas de cálculo Microsoft Excel 2016 para gráficos, y el análisis inferencial de la prueba de hipótesis, se realizó mediante el procesador estadístico SPSS en su versión 25.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Los aspectos éticos dentro de la investigación, se regirán por los principios de la actividad investigativa del Reglamento General de Investigación en los artículos 27° y 28° los que se describe a continuación:

Art. 27° Principios que rigen la actividad investigativa

La actividad investigativa que se realiza en la Universidad Peruana Los Andes se rige por los siguientes principios:

a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.

b. Consentimiento informado y expreso.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujeto de investigación o titular de los datos consisten en el uso de la información para los fines específicos establecidos en los proyectos de investigación.

c. Beneficencia y no maleficencia.

En toda investigación debe asegurarse el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que, durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico; asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

d. Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad.

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad, implica el respeto al conjunto de todas y cada una de las especies de seres vivos y de sus variedades, así como a la diversidad genética.

e. Responsabilidad.

Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional, como social.

f. Veracidad.

Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados.

Art. 28° Normas de comportamiento ético de quienes investigan.

Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados de la Universidad Peruana Los Andes cuando realizan su actividad investigadora deben regirse a las normas del Código de Ética de la Universidad, que son:

- a. Ejecutar investigaciones pertinentes, originales y coherentes con las líneas de investigación Institucional.
- b. Proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.
- c. Asumir en todo momento la responsabilidad de la investigación, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de la misma.
- d. Garantizar la confidencialidad y anonimato de las personas involucradas en la investigación, excepto cuando se acuerde lo contrario.
- e. Reportar los hallazgos de la investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica; así mismo devolver los resultados a las personas, grupos y comunidades participantes en la investigación cuando el caso lo amerita.
- f. Tratar con sigilo la información obtenida y no utilizarla para el lucro personal, ilícito o para otros propósitos distintos de los fines de la investigación.
- g. Cumplir con las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, sujetos animales y la protección del ambiente.
- h. Revelar los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y asesor.

- i. En las publicaciones científicas, deben evitar incurrir en las siguientes faltas deontológicas:
- Falsificar o inventar datos total o parcialmente con fines de ajuste, tergiversar o sesgar los resultados de la investigación.
 - Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo.
 - Publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- j. No aceptar subvenciones o contratos de investigaciones que especifiquen condiciones inconsistentes con su juicio científico, con la Visión y Misión de la Universidad Peruana Los Andes, o que permitan a los patrocinadores vetar o retrasar la publicación académica, porque no están de acuerdo con los resultados.
- k. Publicar los trabajos de investigación en estricto cumplimiento al Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

Capítulo 5. Resultados

5.1. Descripción de resultados

Según la información recabada en el trabajo de campo mediante el cuestionario aplicado en las variables de estudio, se procedió a sistematizar la información obtenida en una base de datos; de ella, se analizó e interpretó la información agenciados de las frecuencias observadas y las frecuencias porcentuales que representaron el número de veces en las que el personal de la gerencia de administración emitieron su respuesta según la escala de Likert. Se procedió al análisis e interpretación de la información: según la variable, las dimensiones correspondientes a cada variable y los indicadores, los que fueron medidos por los reactivos (ítems) dentro del cuestionario.

5.1.1. Análisis de la información de la variable administración de cuentas por cobrar

La información recabada de los trabajadores de la gerencia de administración, se categorizó e interpretó con la mediana de los valores emitidos en la escala de Likert por cada trabajador. Según Cienfuegos (2016), en las variables cualitativas que se miden con la escala ordinal, es necesario, el uso de frecuencias aplicando la mediana como medida descriptiva más apropiada en la presentación de resultados.

Tabla 8

Mediana de la variable administración de las cuentas por cobrar y sus dimensiones.

N° encuestado	Administración de cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar en la empresa	Normativa de la empresa para brindar el servicio	Normativa para la cobranza del servicio
1	4	4	4	4
2	4	3	4	4
3	4	3	4	4
4	5	5	5	5
5	5	4	5	5
6	5	5	5	5

Nota. Las medianas se obtuvieron a razón de la base de datos (Anexo 07)

5.1.1.1. Variable administración de las cuentas por cobrar.

Se elaboró una tabla de frecuencias en función de la mediana obtenida en la variable, la cual fue ordeanada en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 50.0 % de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Siempre” y “Casi siempre”, en tanto, ningun trabajador expresó su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 9)

Tabla 9

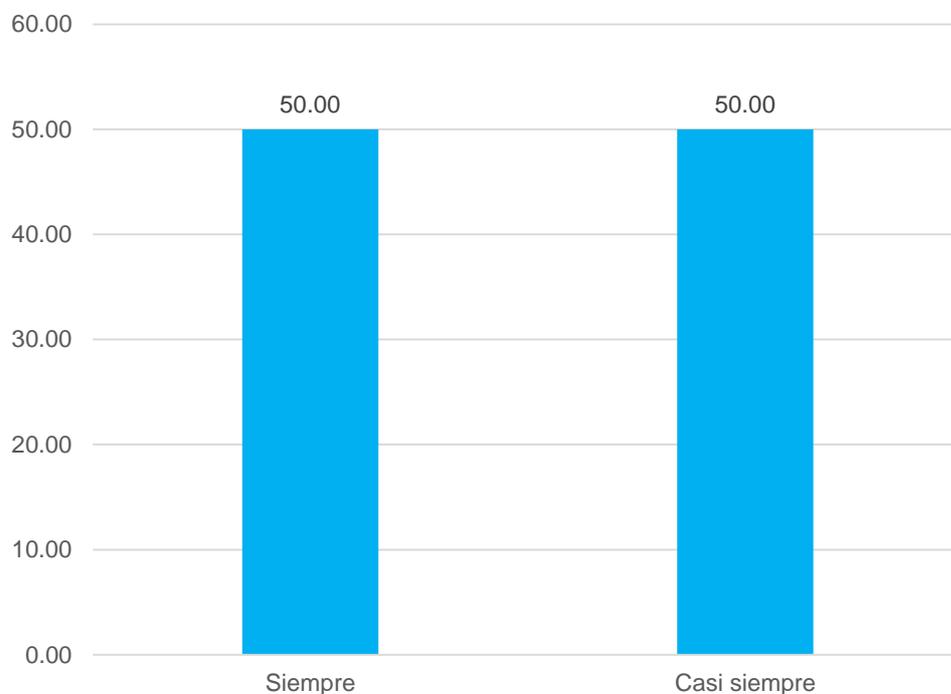
Frecuencias para la variable administración de las cuentas por cobrar.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

Nota. Obtenido de la Tabla 8.

Figura 6

Frecuencia porcentual en la variable administración de las cuentas por cobrar.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 9.

Según los resultados obtenidos en la variable administración de las cuentas por cobrar, el 50% trabajadores de la gerencia de administración tuvieron una posición positiva, esto interpretado en una escala positiva desde “siempre” y “casi siempre”, pues a pesar de presentarse problemas de pago de clientes de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C., se ha manejado y sostenido el correcto funcionamiento de los recursos, para lograr convertir en efectivo las cuentas por cobrar pendientes.

5.1.1.2. Dimensiones de la variable administración de las cuentas por cobrar.

A. Cuentas por cobrar de la empresa.

Se elaboró una tabla de frecuencias en función de la mediana obtenida en la dimensión, la cual fue ordeada en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Siempre”, “Casi siempre”, y “A veces” en tanto, ningun trabajador expresó su respuesta en la escala “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 10)

Tabla 10

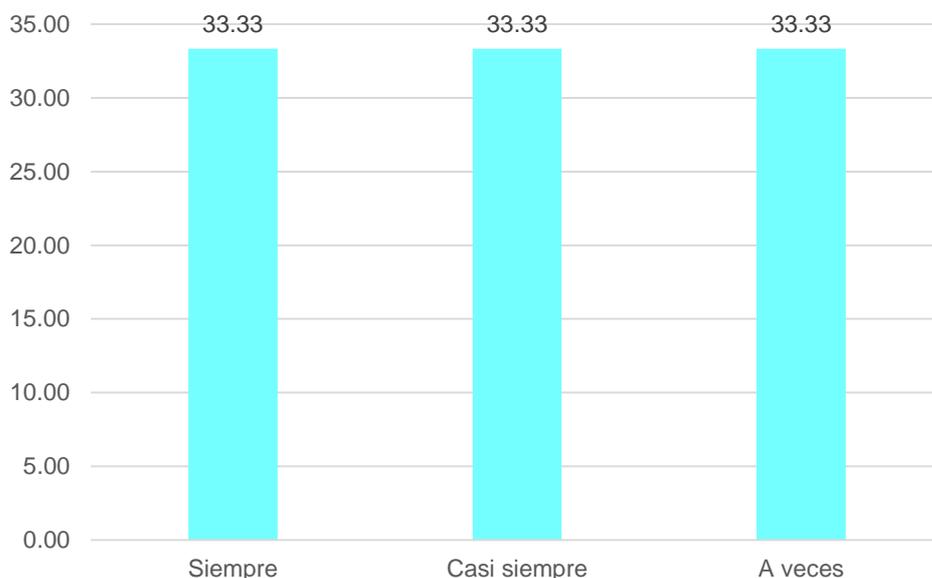
Frecuencias para la dimensión cuentas por cobrar.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
A veces	2	33.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 8.

Figura 7

Frecuencia porcentual en la dimensión cuentas por cobrar.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 10.

Según los resultados obtenidos en la dimensión cuentas por cobrar, los trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa no ejecuta acciones preventivas de manera permanente para las cobranzas, es así que, la continuidad del servicio, se siguió prestando a pesar que el cliente no pagó por el, afectando la recuperación de las deudas impagas, la que incidió directamente en el balance de activos generando más gastos y menos ingresos.

B. Normativa de la empresa para brindar el servicio (crédito).

Se elaboró una tabla de frecuencias en función de la mediana obtenida en la dimensión, la cual fue ordeada en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 33.33 % de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Siempre” y “Casi siempre”, en tanto, ningun trabajador expresó su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 11)

Tabla 11

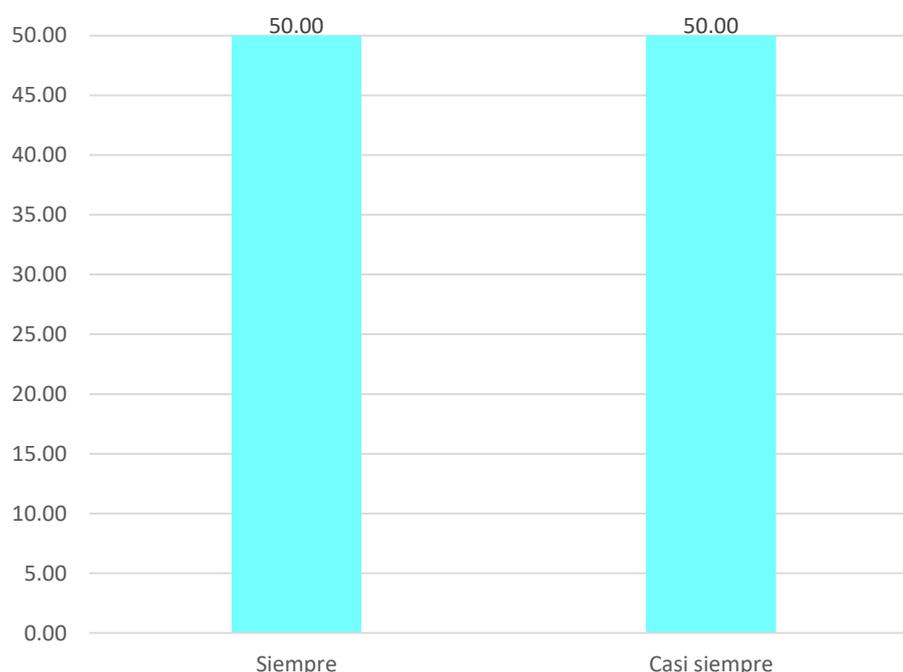
Frecuencias para la dimensión normativa de la empresa para el crédito.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 8.

Figura 8

Frecuencia porcentual en la dimensión política de créditos.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 11.

Según los resultados obtenidos en la dimensión normativa para brindar el servicio, los trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa analiza el potencial de pago de una empresa que solicita el servicio, más no, considera la reputación de la empresa postora para ofrecer el servicio; casi siempre, se califica a la empresa que necesita el servicio para ofrecerlo, la empresa además delimita un precio por el servicio ofrecido en base al precio que ofrecen los competidores, y en ocasiones, se hace un control bajo advertencias para que el cliente pueda pagar sus deudas pendientes con la empresa.

C. Normativa para la cobranza del servicio.

Se elaboró una tabla de frecuencias en función de la mediana obtenida en la dimensión, la cual fue ordeada en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 33.33 % de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Siempre” y “Casi siempre”, en tanto, ningun trabajador expresó su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 12)

Tabla 12

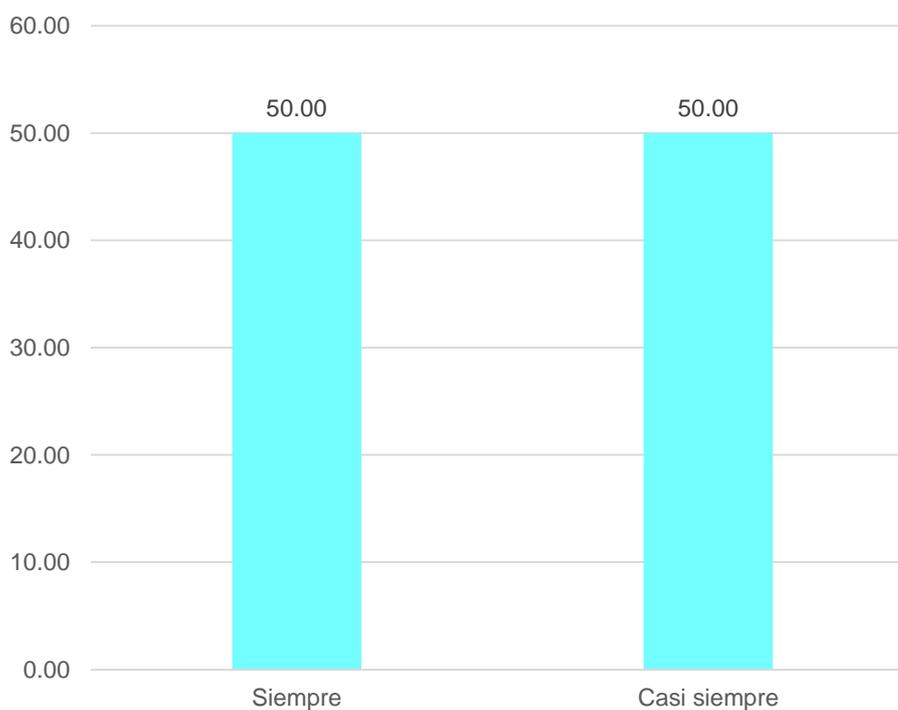
Frecuencias para la dimensión normativa para la cobranza del servicio.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 8.

Figura 9

Frecuencia porcentual en la dimensión política de cobranza.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 12.

Según los resultados obtenidos en la dimensión normativa para la cobranza del servicio, los trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa casi siempre organizó las deudas para tener una mejor administración de las cuentas, se tiene documentación al alcance del personal de cobranzas, además que, los procesos de cobranza se estipulan bajo una normativa. No obstante, a pesar que el personal de cobranza tiene profesionalismo, no se dieron abasto para realizar las actividades de cobranza, control y análisis de las cuentas por cobrar, además que se cuenta con la infraestructura espacial y tecnológica respectiva para el desarrollo de las actividades de manera normal.

5.1.1.3. Indicadores e ítems de la variable administración de las cuentas por cobrar.

La información recabada de los trabajadores de la gerencia de administración, se sistematizó en una tabla de frecuencias por ítem, los que se expusieron en frecuencias observadas, porcentuales y absolutas, para una mejor comprensión de la información en función de los reactivos/ítems, se estructuró la siguiente Tabla.

Tabla 13

Frecuencias por escala en la variable Administración de las cuentas por cobrar.

Dimensiones	Indicadores	Escala	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
			N°											
Normativa para Cuentas por cobrar en la empresa	Prevenición de las deudas no pagadas	1	0	0.00	0	0.00	2	33.33	2	33.33	2	33.33	6	100.00
	Cobranza temprana del servicio ofrecido	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	6	100.00
	Recuperación de las deudas con atraso	3	0	0.00	0	0.00	2	33.33	2	33.33	2	33.33	6	100.00
		4	0	0.00	1	16.67	3	50.00	0	0.00	2	33.33	6	100.00
	Extinción de las cuentas saldadas	5	0	0.00	2	33.33	0	0.00	2	33.33	2	33.33	6	100.00
	Análisis de las C del crédito	6	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	6	100.00
		7	0	0.00	2	33.33	2	33.33	1	16.67	1	16.67	6	100.00
	Selección para otorgar el crédito	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	83.33	1	16.67	6	100.00

Normativa para la cobranza del servicio	Condiciones del servicio a crédito	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	100.00	0	0.00	6	100.00
	Revisión de los pagos realizados por el servicio	10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00	6	100.00
	Garantía para el cobro del servicio	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00	6	100.00
	Definición de los términos de cobranza	12	0	0.00	0	0.00	1	16.67	2	33.33	3	50.00	6	100.00
	Cumplimiento del perfil del personal de cobranza	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	6	100.00
	Condiciones de infraestructura para guardar archivos de cobranza	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00	6	100.00
	Aplicación de las técnicas de cobranza	15	0	0.00	0	0.00	1	16.67	3	50.00	2	33.33	6	100.00
	Condiciones de infraestructura para guardar archivos de cobranza	16	1	16.67	2	33.33	1	16.67	2	33.33	0	0.00	6	100.00
	Aplicación de las técnicas de cobranza	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00	6	100.00
	Condiciones de infraestructura para guardar archivos de cobranza	18	0	0.00	1	16.67	1	16.67	1	16.67	3	50.00	6	100.00
	Aplicación de las técnicas de cobranza	19	0	0.00	1	16.67	0	0.00	2	33.33	3	50.00	6	100.00
	Condiciones de infraestructura para guardar archivos de cobranza	20	0	0.00	0	0.00	1	16.67	4	66.67	1	16.67	6	100.00

Nota. Las frecuencias se obtuvieron de las respuestas del cuestionario de administración de las cuentas por cobrar

5.1.1.4. Indicadores e ítems de la dimensión cuentas por cobrar.

A. Ítem relacionado al indicador prevención de deudas no pagadas.

- En el ítem 1, se identificó que, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración tuvieron opiniones divididas, pues consideraron que a veces, casi siempre y siempre, las acciones preventivas como las llamadas anticipadas, se realizaron de manera constante en la empresa; de otra parte, ningún encuestado afirmó que las acciones preventivas nunca y casi nunca se realicen.

B. Ítem relacionado al indicador cobranza temprana del servicio ofrecido.

- En el ítem 2, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, a pesar que el cliente no pagó por el servicio o se retrasó en el pago, siempre se siguió prestando el servicio, en tanto el 33.33% de trabajadores afirmaron que esto sucedió casi siempre.

C. Ítems relacionado al indicador recuperación de las deudas con atraso.

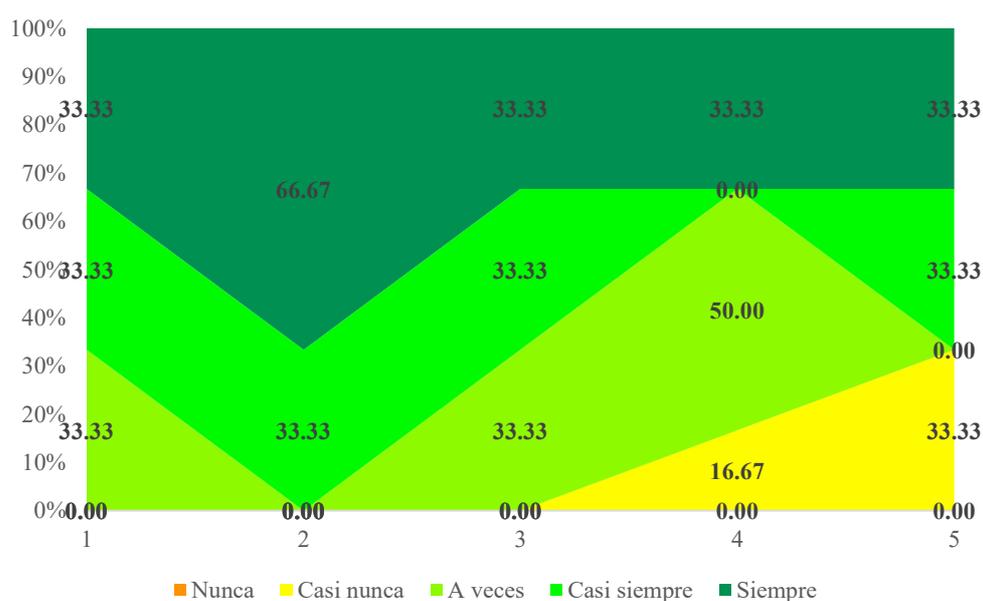
- En el ítem 3, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, a veces, siempre y casi siempre, se ha recuperado deudas luego de mucho tiempo de impago.
- En el ítem 4, el 50.00% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, a veces, la recuperación de las deudas impagas, generó más gasto a la empresa, en tanto el 33.33% expresaron que siempre; por otro lado, para el 16.67% casi nunca, sucedió esta situación.

D. Ítem relacionado al indicador extinción de las cuentas saldadas.

- En el ítem 5, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración manifestaron que, casi nunca, casi siempre y siempre, el registro contable de las deudas saldadas perjudicó el balance de activos en la empresa, ningún trabajador manifestó que a veces o nunca, sucedió esta situación.

Figura 10

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión cuentas por cobrar.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 13.

5.1.1.5. Indicadores e ítems de la dimensión normativa para brindar el servicio.

A. Ítems relacionado al indicador análisis del C del crédito.

- En el ítem 6, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, casi siempre, se ejecutó un análisis de las empresas contratantes que solicitaron el servicio de vigilancia a la empresa, en tanto el 33.33% expresó que siempre.
- En el ítem 7, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración consideró que, casi nunca y a veces la empresa C.I.S. Vipros S.A.C., sólo se enfocó en la reputación del cliente contratante para ofrecer su servicio, sin tomar en cuenta sus antecedentes de pago, en tanto, el 16.67% de trabajadores consideró que casi siempre y siempre.

B. Ítem relacionado al indicador selección para otorgar el crédito.

- En el ítem 8, el 83.33% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, casi siempre las decisiones de postular en un oferta de servicios, vinieron de una calificación primaria del postor para tener como garantía el pago a tiempo por el servicio; en tanto, el 16.67% expresó que siempre, cabe mencionar que, ningún trabajador expresó que nunca, casi nunca y a veces.

C. Ítem relacionado al indicador condiciones del servicio a crédito.

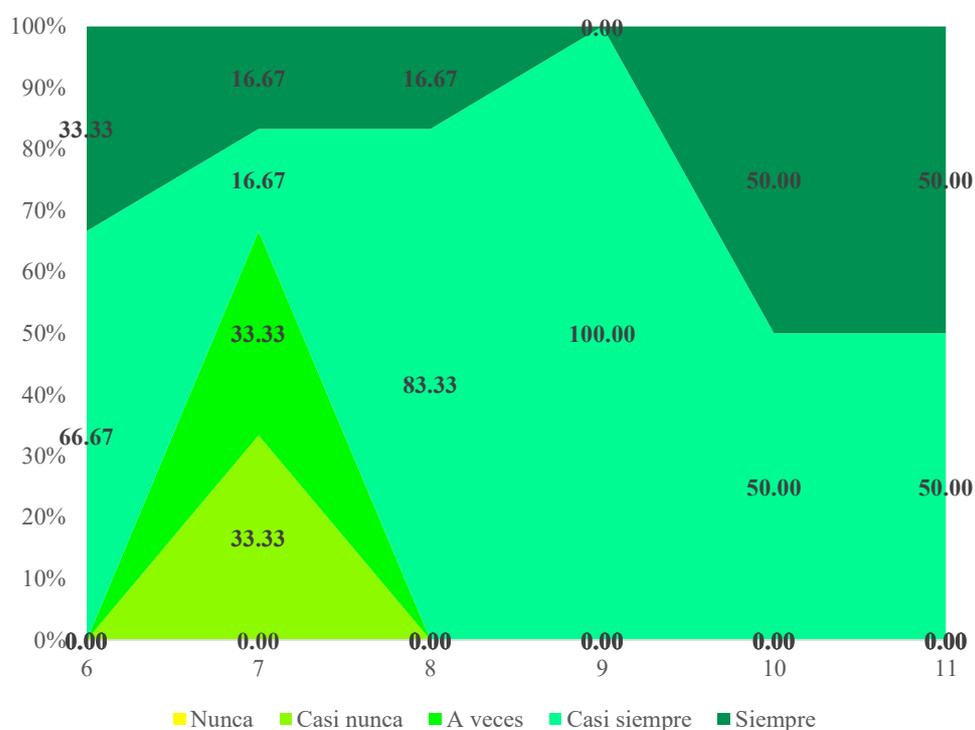
- En el ítem 9, el total de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que el establecimiento de los términos de crédito por el servicio, casi siempre, se alineó a la cantidad de competidores que se tiene el mercado.

D. Ítems relacionado al indicador revisión de los pagos realizados por el servicio.

- En el ítem 10, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, casi siempre y siempre, se ejecutó un control constante de las deudas que se encuentran a punto de vencer, de otra parte, ningún trabajador refirió que nunca o casi nunca, se realizó un control de las deudas a punto de vencer.
- En el ítem 11, el 50% de trabajadores del área de gerencia de administración consideraron que, casi siempre y siempre, se realizaron advertencias a los clientes que no pagaron a tiempo sus deudas por el servicio prestado.

Figura 11

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión política de créditos.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 13.

5.1.1.6. Indicadores e ítems de la dimensión normativa para la cobranza del servicio.

A. Ítems relacionado al indicador garantía para el cobro del servicio.

- En el ítem 12, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración, afirmaron que, las cuentas impagas siempre se organizaron según diversos criterios (días, tipo de cliente, monto que debe, etc.), en tanto, para el 33.33% de trabajadores las cuentas impagas casi siempre se organizaron, de otro lado, para el 16.67% las cuentas impagas, a veces se organizaron.
- En el ítem 13, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, casi siempre la organización de las deudas mejoró la administración de las cuentas por cobrar, en tanto, el 33.33% de trabajadores considero que, siempre la organización de deudas mejoró la administración de las cuentas.

B. Ítems relacionado al indicador definición de los términos de cobranza.

- En el ítem 14, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, casi siempre y siempre, se contó con la documentación de cobranza por cada cliente, en tanto, ningún trabajador consideró que, casi nunca y nunca, se haya contado con la documentación.
- En el ítem 15, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, los procesos de cobranza casi siempre, se encontraron definidos según alguna normativa, en tanto, el 33.33% de trabajadores expresó que siempre, solo el 16.67% consideró que, a veces se definieron los procesos bajo una normativa.

C. Ítems relacionado al indicador cumplimiento del perfil del personal de cobranza.

- En el ítem 16, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, casi nunca y casi siempre, el recurso humano para el proceso de cobranza, no fué suficiente; de otra parte, el 16.67% de trabajadores consideró que, nunca y a veces, el recurso humano no fué suficiente para realizar las cobranzas.
- En el ítem 17, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, el profesionalismo del personal en la empresa casi siempre y siempre contribuyo a la gestión efectiva de cobranzas, ningún trabajador expresó que, nunca y casi nunca el profesionalismo del personal contribuyo a la gestión efectiva de cobranzas.

D. Ítems relacionado al indicador condiciones de infraestructura para guardar archivos de cobranza.

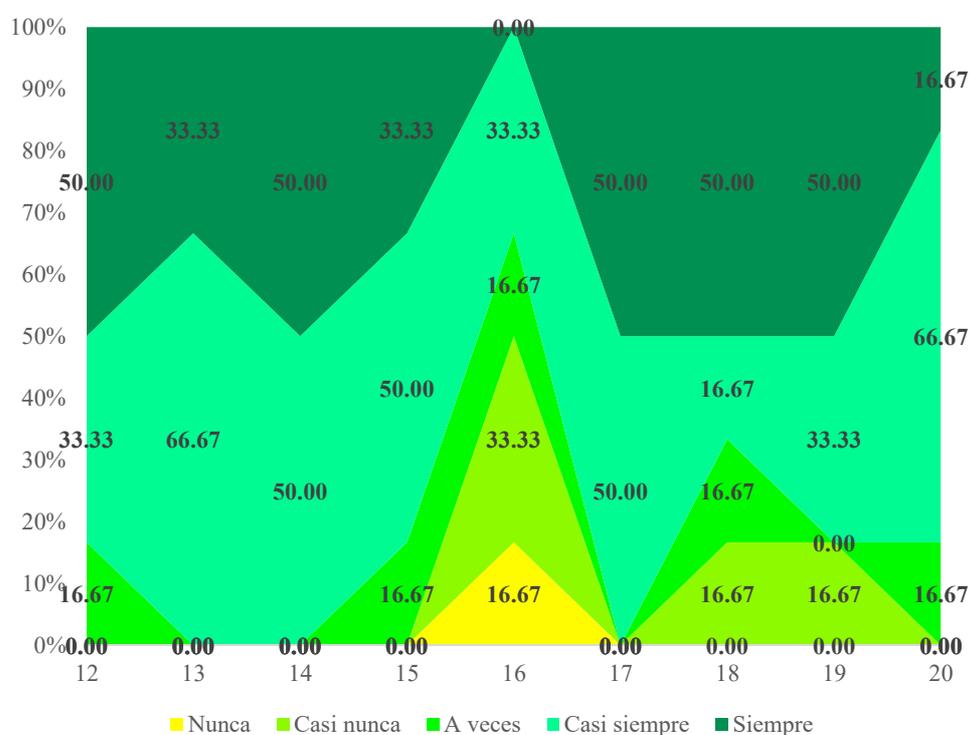
- En el ítem 18, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron que, los ambientes respectivos para el archivo documentario fueron los más apropiados, en tanto, el 16.67% de los trabajadores consideró que, los ambientes para archivo documentario no fueron los más apropiados.
- En el ítem 19, para el 50% de trabajadores de la gerencia de administración, se contó con material informático (computadoras, almacenamiento, discos duros, etc.) necesarios para la gestión de cobranza, en tanto, para el 33.33% de trabajadores, casi siempre, se dispuso de los recursos y materiales informáticos, por otro lado, para el 16.67% casi nunca, se dispuso de estos materiales y recursos.

E. Ítem relacionado al indicador aplicación de las técnicas de cobranza.

- En el ítem 20, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, las técnicas de cobranza como las: cartas, notificaciones, visitas, y llamadas telefónicas fueron correspondidas con éxito para el pago del servicio, en tanto, el 16.67% de trabajadores expresó que estas técnicas, a veces y siempre fueron efectivas.

Figura 12

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión política de cobranza.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 13.

5.1.2. Análisis de la información de la variable gestión de liquidez

La información recabada de los trabajadores de la gerencia de administración, se categorizó e interpretó a través de la mediana de los valores en la escala de Likert por cada trabajador. La base de datos de la cual, se obtuvo la mediana por cada trabajador, se puede ver a continuación.

Tabla 14

Mediana de la variable gestión de liquidez y sus dimensiones.

Nº encuestado	Gestión de liquidez	Inversiones realizadas en la empresa	Obligaciones corrientes de la empresa	Posición de endeudamiento de la empresa
1	4	4	4	4
2	4	4	4	2
3	4	5	4	4
4	4	5	4	4
5	4	5	4	4
6	5	4	5	4

Nota. Las medianas se obtuvieron a razón de la base de datos (Anexo 07)

5.1.2.1. Variable gestión de liquidez.

Se elaboró una tabla de frecuencias en función de la mediana obtenida en la variable, la que se ordenó por frecuencias observadas y porcentuales, de las cuales, se identificó que, el 83.33% de trabajadores de la gerencia de administración, emitieron su respuesta en la escala “Casi siempre”, en tanto, el 16.67% de trabajadores emitió su respuesta en la escala “Siempre”, de otro lado, ningún trabajador emitió su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 15)

Tabla 15

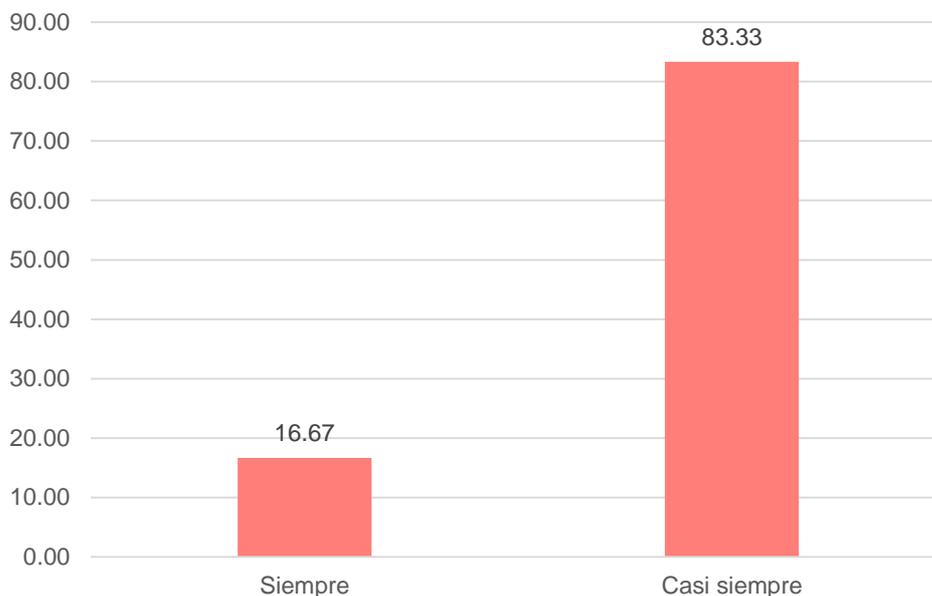
Frecuencias para la variable gestión de liquidez.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	1	16.67
Casi siempre	5	83.33
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

Nota. Obtenido de la Tabla 14.

Figura 13

Frecuencia porcentual en la variable gestión de liquidez.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 15.

Según los resultados obtenidos en la variable gestión de liquidez, la mayoría de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, casi siempre se utilizaron las políticas y técnicas para gestionar el efectivo, para con ello, manejar y controlar los gastos del activo circulante como el pago al personal vigilante y el pago de impuestos, así también, en el financiamiento a corto plazo, ya que para sostener deudas impagas, fue necesario agenciarse del apalancamiento financiero.

5.1.2.2. Dimensiones de la variable gestión de liquidez.

A. Inversiones realizadas en la empresa.

Se elaboró una tabla de frecuencias de la mediana obtenida en la dimensión, la que se ordenó en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 50.0% de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Siempre” y “Casi siempre”, de otra parte, ningún trabajador expresó su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 16)

Tabla 16

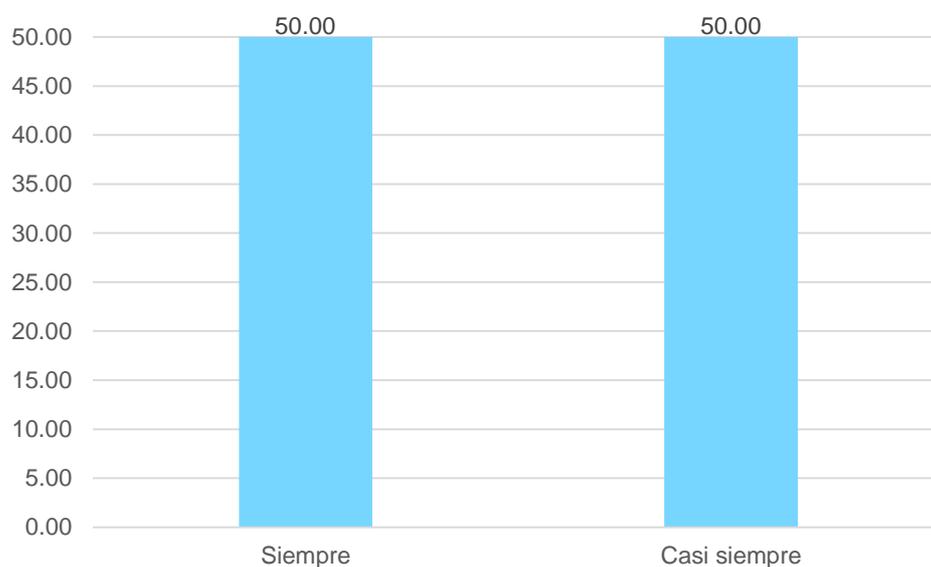
Frecuencias para la dimensión inversiones realizadas en la empresa.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	3	50.00
Casi siempre	3	50.00
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 14.

Figura 14

Frecuencia porcentual en la dimensión inversiones realizadas en la empresa.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 16.

De acuerdo a los resultados hallados en la dimensión inversiones realizadas en la empresa, los trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa por el historial de crédito que tiene, a veces, pudo acceder a crédito del sistema financiero, las que en ocasiones se utilizaron para capacitar al personal, y en otras para compra de armamento y equipos del personal vigilante contratado; no obstante, la empresa C.I.S. dispuso de recursos para contratar personal y asignarles el material necesario para que ejerza su función.

B. Obligaciones corrientes de la empresa.

Se elaboró una tabla de frecuencias de la mediana obtenida en la dimensión, la que se ordenó en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 83.33% de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Casi siempre”, en tanto, el 16.67% de trabajadores expresaron su respuesta en la escala “Siempre”, de otra parte, ningún trabajador expresó su respuesta en la escala “A veces”, “Casi nunca” y “Nunca”. (Tabla 17)

Tabla 17

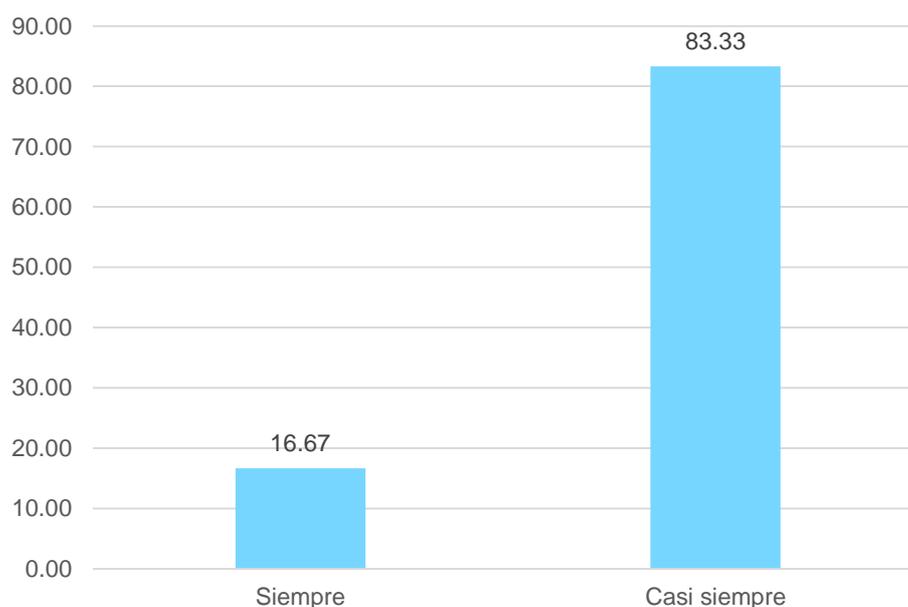
Frecuencias para la dimensión obligaciones corrientes de la empresa.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	1	16.67
Casi siempre	5	83.33
A veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 14.

Figura 15

Frecuencia porcentual en la dimensión obligaciones corrientes.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 17.

Según los resultados recabados en la dimensión obligaciones corrientes de la empresa, los trabajadores de la gerencia de administración manifestaron que, la empresa hizo una inversión en personal e infraestructura poco suficiente, la que no repercutió en la calidad de servicios, debido a que, el periodo de cobranza fué extenso, perjudicando a los proveedores externos, generando poca credibilidad para una siguiente compra; a pesar de ello, la empresa Viproser S.A.C., cumplió con el servicio propuesto a pesar que los clientes no pagaron el servicio a tiempo.

C. Posición de endeudamiento de la empresa.

Se elaboró una tabla de frecuencias de la mediana obtenida en la dimensión, la que se ordenó en frecuencias observadas y porcentuales; de ello, se identificó que, el 83.33% de trabajadores de la gerencia de administración, expresaron su respuesta en la escala “Casi siempre”, en tanto, el 16.67% de trabajadores expresaron su respuesta en la escala “A veces”, de otra parte, ningún trabajador, expresó su respuesta en la escala “Siempre”, “Casi nunca” y “Nunca”.

(Tabla 18)

Tabla 18

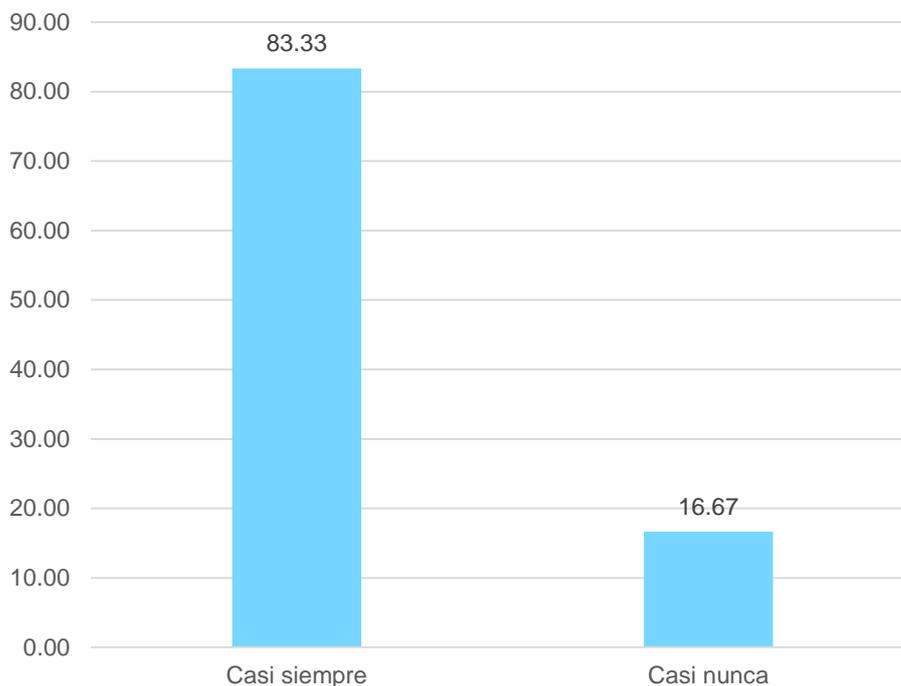
Frecuencias para la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.

Escalas	Frecuencia	Frecuencia porcentual
Siempre	0	0.00
Casi siempre	5	83.33
A veces	0	0.00
Casi nunca	1	16.67
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Nota. Obtenido de la Tabla 14.

Figura 16

Frecuencia porcentual en la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.



Nota. Elaborado en función de la Tabla 18.

Según los resultados recabados en la dimensión posición de endeudamiento de la empresa, los trabajadores de la gerencia de administración manifestaron que, a veces la empresa se agencio de deudas del sistema financiero para pagar deudas pendientes con el personal, aceptando inclusive el pago de altos intereses que perjudicaron su liquidez; con ello, se perjudico el pago de las prestaciones sociales al personal y el pago de impuestos hacia SUNAT, ya que en ocasiones fueron realizadas con retraso.

5.1.2.3. Indicadores e ítems de la variable gestión de liquidez.

La información recabada de los trabajadores de la gerencia de administración, se sistematizó en una tabla de frecuencias por ítem, los que se expusieron en frecuencias observadas, porcentuales y absolutas, para una mejor comprensión de la información en función de los reactivos/ítems se estructuró la siguiente Tabla.

Tabla 19

Frecuencias por escala en la variable Gestión de liquidez.

Dimensiones	Indicadores	Escala	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total		
			N°	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
			Inversiones realizadas	Inversiones realizadas para la mejora del servicio	1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67
2	0	0.00			0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67	6	100.00	
Inversiones internas para la calidad de servicio	3	0		0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	0	0.00	6	100.00	
	4	0		0.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00	6	100.00	
	5	0		0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	6	100.00	
Obligaciones corrientes	Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen	6	0	0.00	0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67	6	100.00	
		7	0	0.00	0	0.00	1	16.67	2	33.33	3	50.00	6	100.00	
	Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza	8	0	0.00	0	0.00	2	33.33	2	33.33	2	33.33	6	100.00	
		9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	6	100.00	
	Nivel de evaluación de pago con los proveedores	10	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	0	0.00	6	100.00	
		11	3	50.00	0	0.00	1	16.67	2	33.33	0	0.00	6	100.00	
	Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	6	100.00	
		13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	6	100.00	
		14	0	0.00	0	0.00	1	16.67	3	50.00	2	33.33	6	100.00	
	Posición de endeudamiento	Nivel de financiamiento de la empresa	15	0	0.00	0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67	6	100.00
16			0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67	0	0.00	6	100.00	
Nivel de endeudamiento de la empresa		17	0	0.00	1	16.67	1	16.67	4	66.67	0	0.00	6	100.00	
		18	0	0.00	1	16.67	1	16.67	3	50.00	1	16.67	6	100.00	
Capacidad de pago de deudas de la empresa		19	0	0.00	1	16.67	3	50.00	2	33.33	0	0.00	6	100.00	
		20	0	0.00	2	33.33	2	33.33	2	33.33	0	0.00	6	100.00	

5.1.2.4. Indicadores e ítems de la dimensión inversiones realizadas en la empresa.

A. Ítems relacionado al indicador inversiones realizadas en la mejora del servicio.

- En el ítem 1, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideró que, la empresa conoce siempre su capacidad de servicio, por ello, se presentó a múltiples licitaciones, en tanto, el 33.33% de trabajadores consideró que, la empresa conoce casi siempre su capacidad de servicio de contratación.

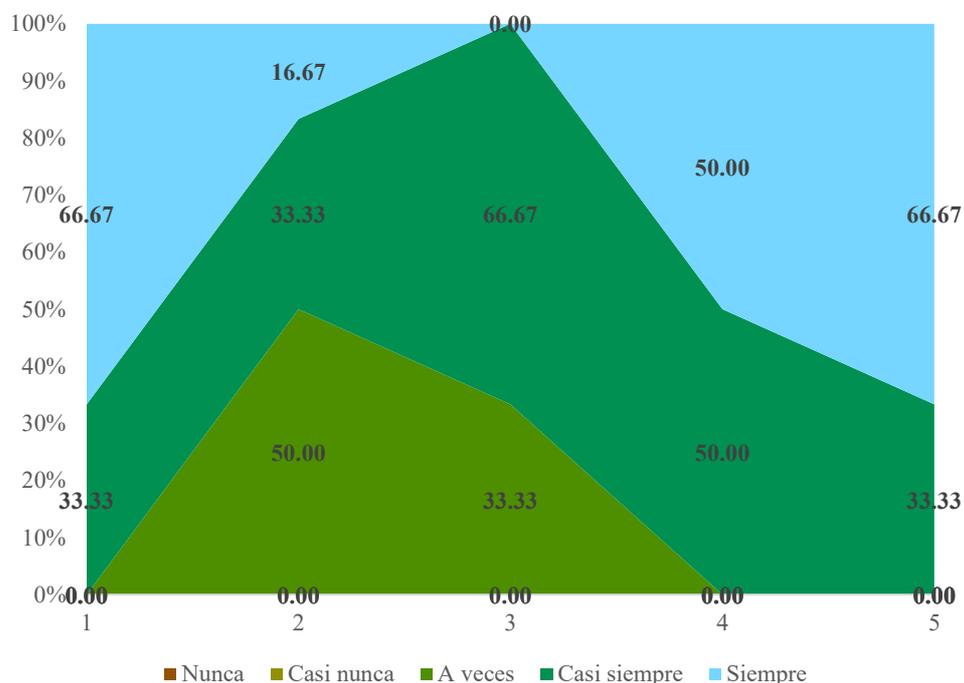
- En el ítem 2, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, la empresa a veces puede hacerse de créditos en el corto plazo, en tanto, el 33.33% de trabajadores consideraron que, casi siempre la empresa se hizo de créditos fácilmente, sólo el 16.67% consideró que la empresa, siempre se hizo de créditos fácilmente en el corto plazo.
- En el ítem 3, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, casi siempre se emplearon las líneas de crédito de la empresa para realizar inversiones en la mejora del servicio (inversión como la capacitación del personal), en tanto, el 33.33% de trabajadores expresaron que, a veces se utilizaron las líneas de crédito para realizar inversiones.

B. Ítems relacionado al indicador inversiones internas para la calidad de servicio.

- En el ítem 4, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, casi siempre y siempre la compra de prendas, equipos (armas, municiones, enseres, etc), se realizó de acuerdo a las necesidades del personal contratado.
- En el ítem 5, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, siempre se dispuso de los recursos necesarios para el contrato de personal vigilante y asignarle de inmediato los materiales necesarios para ejercer su función, el 33.33% de trabajadores expresaron que, casi siempre se contó con los recursos para asignar de material y equipo inmediato al personal vigilante contratado.

Figura 17

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión inversiones realizadas en la empresa.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 19.

5.1.2.5. Indicadores e ítems de la dimensión obligaciones corrientes de la empresa.

A. Ítems relacionados al indicador nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen.

- En el ítem 6, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, la inversión en personal, infraestructura e imagen de la empresa parcialmente repercutió en la disminución de las cuentas por cobrar, el 33.33% de trabajadores consideraron que, casi siempre, sólo el 16.67% consideró que siempre.
- En el ítem 7, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, la lenta conversión del efectivo que puede invertirse en compra de materiales siempre afectó la calidad de servicio que brinda la

empresa, en tanto, el 33.33% de trabajadores consideraron que casi siempre, fue afectada y el 16.67% sólo a veces se afectó.

B. Ítems relacionados al indicador nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza.

- En el ítem 8, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, siempre que los días de cobranza se incrementaron, los niveles de liquidez disminuyeron en la empresa, en el mismo porcentaje los trabajadores expresaron que, casi siempre y a veces.
- En el ítem 9, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, el periodo extenso de cobranza casi siempre propició que las deudas se hicieran incobrables, en tanto el 33.33% consideró que, siempre periodos extensos de cobro generaron deudas incobrables.
- En el ítem 10, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, el periodo disminuido de cobranza casi siempre, fue originado por una política de cobros eficiente, en tanto, el 33.33% de trabajadores consideraron que, a veces los periodos reducidos para el cobro del servicio devino de una política de cobros eficiente.

C. Ítems relacionados al indicador nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa.

- En el ítem 11, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa no hizo efectivo el pago puntual de sus cuentas por pagar con sus proveedores, en tanto, para el 33.33% de trabajadores la empresa casi siempre hizo efectivo el pago de sus cuentas por pagar, de otro lado, el 16.67% considera que solo a veces lo hizo.

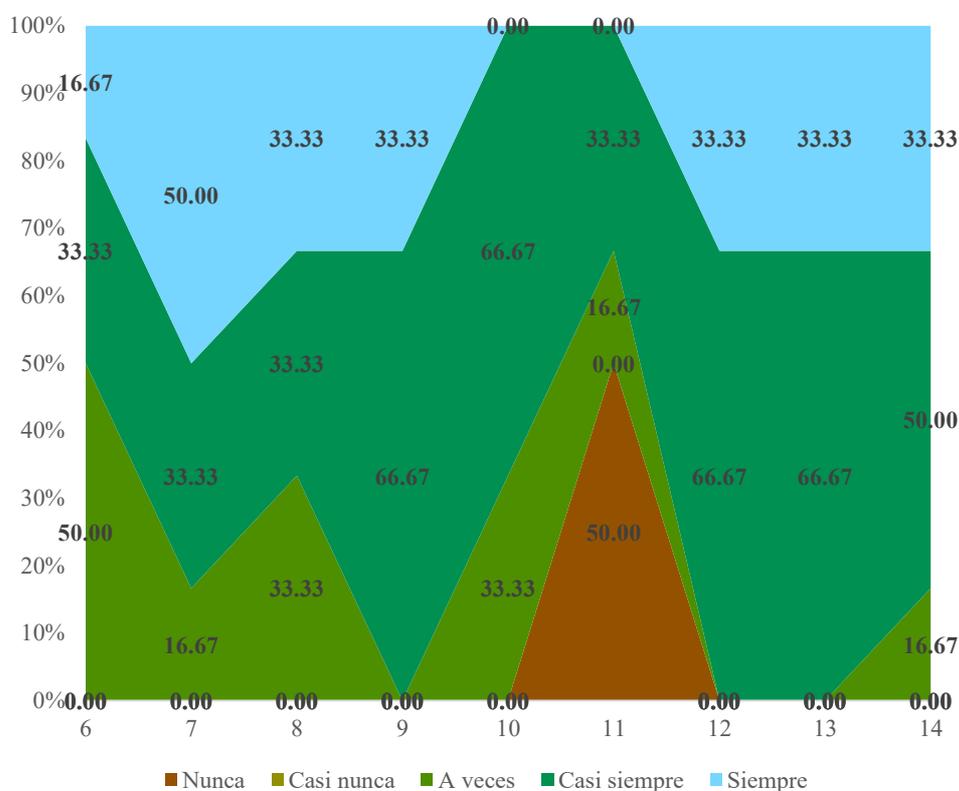
- En el ítem 12, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, el pago puntual a proveedores en general, casi siempre, fue reflejo de una eficiente gestión de la liquidez; así mismo, el 33.33% consideró que el pago puntual fue reflejo de una eficiente gestión siempre.
- En el ítem 13, para el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración, el incumplimiento de pago hacia proveedores en general, casi siempre, generó pérdida de lealtad; así también, para el 33.33% de trabajadores el incumplimiento de pagos generó siempre, pérdida de lealtad.

D. Ítems relacionados al indicador nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa.

- En el ítem 14, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que C.I.S. Viproser S.A.C., casi siempre cumple con el servicio contratado a pesar que la empresa cliente no cumplió con el pago por el servicio, en tanto, el 33.33% expresó que, la empresa siempre cumplió con el servicio ofrecido, solo el 16.67% expresó que C.I.S. Viproser S.A.C., sólo cumplió a veces con el servicio ofrecido.

Figura 18

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión obligaciones corrientes de la empresa.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 19.

5.1.2.6. Indicadores e ítems de la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.

A. Ítems relacionados nivel de financiamiento de la empresa.

- En el ítem 15, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresaron que, la empresa a veces, se agenció del apalancamiento financiero para el pago de deudas con su personal, el 33.33% de trabajadores consideraron que, la empresa se agenció casi siempre de financiamiento, en tanto, el 16.67% consideró que, el apalncamiento financiero fue constante.

- En el ítem 16, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración han expresado que, se aceptaron los intereses que impone una institución financiera al momento que Viproser S.A.C. solicitó un crédito, todo con tal de tener mayor liquidez para el pago hacia el personal vigilante, en tanto el 33.33% expresó que, a veces se aceptaron los altos intereses para tener mayor liquidez.

B. Ítem relacionado al indicador nivel de endeudamiento de la empresa.

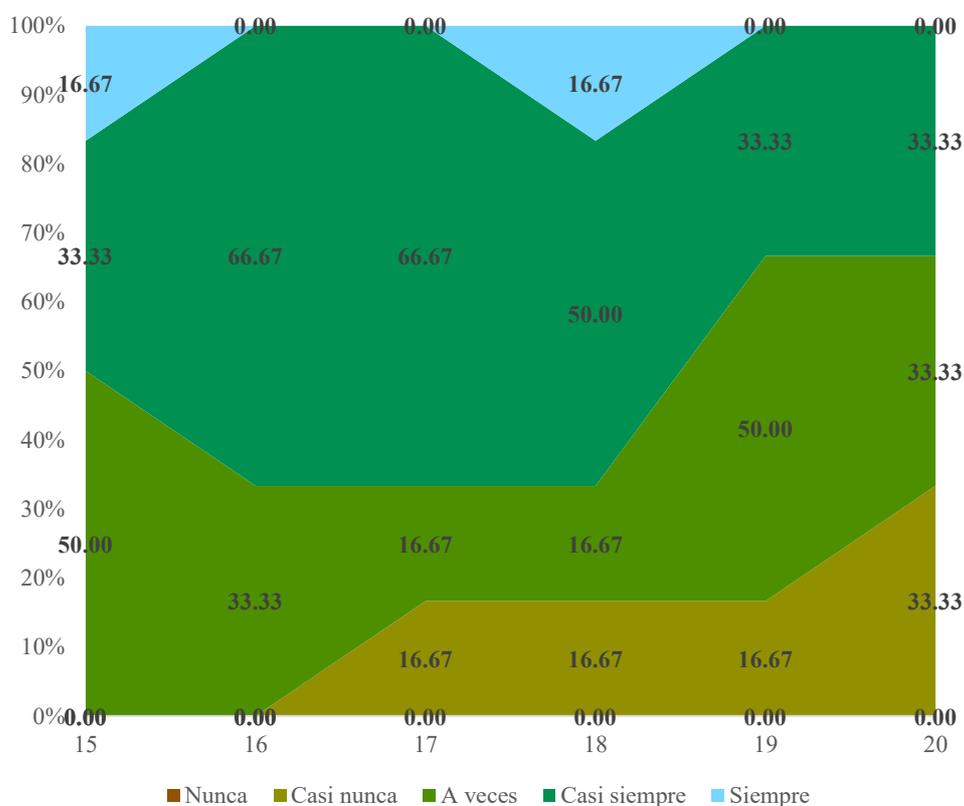
- En el ítem 17, el 66.67% de trabajadores de la gerencia de administración consideraron que, la empresa pudo financiar casi siempre, los pasivos con los activos que posee, en tanto, el 16.67% consideraron que casi nunca y a veces.

C. Ítems relacionados al indicador capacidad de pago de deudas de la empresa.

- En el ítem 18, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresó que el pago hacia intermediarios financieros, casi siempre, fué efectuado según el cronograma de pago de cuotas, el 16.67% expresó que, casi nunca, casi siempre y siempre, se pagó según cronograma de pago establecido.
- En el ítem 19, el 50% de trabajadores de la gerencia de administración expresó que, a veces se cumplió con el depósito de las prestaciones sociales al personal vigilante, el 33.33% expresó que casi siempre, y el 16.67% refirió que casi nunca.
- En el ítem 20, el 33.33% de trabajadores de la gerencia de administración expresó que, casi nunca, a veces y casi siempre el pago de impuestos hacia SUNAT fue realizado sin retraso.

Figura 19

Frecuencias porcentuales por ítem y escala en los indicadores de la dimensión posición de endeudamiento de la empresa.



Nota. Obtenido en base a la Tabla 19.

5.2. Contrastación de la hipótesis

En la realización del contraste de la hipótesis, se utilizó la estadística inferencial para comprobar lo que se planteó como objetivo de investigación. Para este propósito, fue necesario seguir un proceso de contrastación de la hipótesis, este fue el proceso o ritual de significancia planteado por Supo (2014, p.15), que inicia con el planteamiento de las hipótesis estadísticas para concluir de forma estadística, si se rechaza o acepta la hipótesis nula de investigación. El proceso de contrastación fue el siguiente.

- *Primer proceso.*

Se plantearon las hipótesis estadísticas, en la cual se ha identificado bajo el sufijo H_1 para la hipótesis alterna o del investigador, y el sufijo H_0 para la hipótesis nula de investigación.

- *Segundo proceso.*

Se establece el nivel de significancia, la cual según Ronald Fisher, tiene una equivalencia que se interpreta como el nivel de error, con la cual se puede aceptar la hipótesis nula, generalmente este valor es del 5% o 0.05 en términos absolutos.

- *Tercer proceso.*

Selección del estadístico de prueba, en la que, en una etapa previa se establece si el estadístico usado, fue el más conveniente, para ello, Flores et al. (2017), refirió que la selección del estadístico depende del diseño de investigación, el tipo de variable y el objetivo que persigue la investigación. En ese sentido, en esta investigación el objetivo fue determinar la **relación** entre las variables de estudio, el diseño de esta investigación fue **no experimental**, el tipo de variables se midió por la escala **ordinal**, por lo que se seleccionó un estadístico de prueba **no paramétrico**. Este estadístico de prueba, fue el coeficiente *rho de Spearman (rho)*. Flores et al. (2017) señala que:

“el coeficiente rho, se aplica cuando se trata del análisis de la relación que se da entre variables medidas en escala ordinal” (p.369)

La formula de determinación del coeficiente *rho de Spearman* fue la siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ : Coeficiente de correlación de Spearman.

d : Diferencia entre los correspondientes datos de orden X (variable 1 o independiente) y Y (variable 2 o dependiente).

n : número de datos.

- *Cuarto proceso.*

Se realiza la lectura del P-valor, este señala la razón de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, este valor es devuelto del valor Sig. (bilateral) del software SPSS V-24, la cual se compara con el nivel de significancia ($\alpha=0.05$).

- *Quinto proceso.*

Se toma la decisión estadística, de acuerdo a lo hallado en el cuarto proceso.

- *Sexto proceso.*

Se concluye con la identificación de lo hallado, según las hipótesis estadísticas, sea la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula, así también, se estipula el coeficiente de correlación *rho de Spearman* para ver el nivel de relación entre variables.

5.2.1. *Contrastación de la hipótesis general*

5.2.1.1. **Planteamiento de las hipótesis estadísticas.**

H_0 : No existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho = 0$ (no existe correlación lineal)

H_1 : Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho \neq 0$ (existe correlación lineal)

5.2.1.2. **Establecimiento del nivel de significancia.**

Atendiendo a lo señalado por Bernal (2016), acerca del nivel de significancia, señaló que:

“para el contraste de la hipótesis de investigación, es importante delimitar un valor porcentual con el cual, se aceptará o rechazará la hipótesis de investigación. Es común emplear valores para $\alpha=0.05$ ” (p.189)

5.2.1.3. Cálculo del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre las variables administración de cuentas por cobrar y gestión de liquidez, fue obtenido de la siguiente tabla.

Tabla 20

Datos de las variables para el coeficiente de correlación (Hipótesis general).

Sujeto/ Trabajador	Administración de las cuentas por cobrar (X)	Gestión de liquidez (Y)	Rango de X	Rango de Y	<i>d</i>	<i>d</i> ²
1	4	4	2	3	1	1
2	4	4	2	3	1	1
3	4	4	2	3	1	1
4	5	4	5	3	-2	4
5	5	4	5	3	-2	4
6	5	5	5	6	1	1

Nota. Obtenido en base a la Tabla 7 y 13, n=6.

Al calcular el coeficiente *rho* mediante en base a la Tabla 20, y de forma manual, se obtuvieron los siguientes resultados:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 12}{6(36 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{72}{210}$$

$$\rho = 0.65714$$

5.2.1.4. Lectura del p-valor.

El p-valor, se obtuvo del software estadístico SPSS V-23, conjuntamente con el coeficiente de correlación entre las variables.

Tabla 21

Coefficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - gestión de liquidez).

		Administración de cuentas por cobrar	Gestión de liquidez
Administración de las cuentas por cobrar	Correlación de Spearman	1	,65714
	Sig. (bilateral)		,0332
	N	6	6
Gestión de liquidez	Correlación de Spearman	,65714	1
	Sig. (bilateral)	,0332	
	N	6	6

5.2.1.5. Decisión estadística de la prueba de hipótesis.

Atendiendo al valor de Sig. (bilateral) o el p-valor obtenido en la Tabla 21, se formuló la siguiente regla de decisión:

- Sí, **p-valor** es mayor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **aceptada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} > \alpha \therefore \text{aceptar } H_0$$

- Sí, **p-valor** es menor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **rechazada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} < \alpha \therefore \text{rechazar } H_0$$

Según la regla de decisión planteada, se identificó que el p-valor, es menor al nivel de significancia ($0.03 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula de investigación.

5.2.1.6. Conclusión de la prueba de hipótesis general.

En función de los resultados hallados con el cálculo del rho de Spearman y validado con el software SPSS V-23 en la Tabla 21, se ha identificado que, entre las variables administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, existe una correlación positiva, en confirmación de la hipótesis alterna y desdeñando la hipótesis nula.

5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

5.2.2.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

H_0 : No existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho = 0$ (no existe correlación lineal)

H_1 : Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho \neq 0$ (existe correlación lineal)

5.2.2.2. Establecimiento del nivel de significancia.

Se ha establecido un nivel de significancia de 0.05 delimitado por el valor $\alpha=0.05$.

5.2.2.3. Cálculo o estimación del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre la variable administración de cuentas por cobrar y la dimensión inversiones realizadas de la variable gestión de liquidez, fue obtenido de la siguiente tabla.

Tabla 22

Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 1).

Sujeto/ Trabajador	Administración de las cuentas por cobrar (X)	Inversiones realizadas Y_1	Rango de X	Rango de Y_1	d	d^2
1	4	4	2	2	0	0
2	4	4	2	2	0	0
3	4	5	2	5	3	9
4	5	5	5	5	0	0
5	5	5	5	5	0	0
6	5	4	5	2	-3	9

Nota. Obtenido en base a la Tabla 7 y 13, $n=6$.

Al calcular el coeficiente *rho* mediante en base a la Tabla 22, y de forma manual, se obtuvieron los siguientes resultados:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 18}{6(36 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{108}{210}$$

$$\rho = 0.485714$$

5.2.2.4. Lectura del p-valor.

El p-valor, se obtuvo del software estadístico SPSS V-23, conjuntamente con el coeficiente de correlación entre la variable administración de las cuentas por cobrar y la dimensión liquidez de la variable gestión de liquidez.

Tabla 23

Coefficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar – inversiones realizadas).

		Administración de cuentas por cobrar	Inversiones realizadas
Administración de las cuentas por cobrar	Correlación de Spearman	1	,48571
	Sig. (bilateral)		,0223
	N	6	6
Inversiones realizadas	Correlación de Spearman	,48571	1
	Sig. (bilateral)	,0223	
	N	6	6

Nota. Obtenido del software SPSS V-23 al procesar la base de datos (Tabla 22)

5.2.2.5. Decisión estadística de la prueba de hipótesis.

Atendiendo al valor de Sig. (bilateral) o el p-valor obtenido en la Tabla 23, se formuló la siguiente regla de decisión:

- Sí, **p-valor** es mayor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **aceptada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} > \alpha \therefore \text{aceptar } H_0$$

- Sí, **p-valor** es menor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **rechazada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} < \alpha \therefore \text{rechazar } H_0$$

Según la regla de decisión planteada, se identificó que el p-valor, es menor al nivel de significancia ($0.02 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula de investigación.

5.2.2.6. Conclusión de la prueba de hipótesis específica 1.

En función de los resultados hallados con el cálculo del rho de Spearman y validado con el software SPSS V-23 en la Tabla 23, se ha identificado que, entre las variables administración de las cuentas por cobrar y la dimensión inversiones realizadas en la empresa de la variable gestión de liquidez, existe una correlación positiva, en confirmación de la hipótesis alterna y desdeñando la hipótesis nula.

5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

5.2.3.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

H_0 : No existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho = 0$ (no existe correlación lineal)

H_1 : Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho \neq 0$ (existe correlación lineal)

5.2.3.2. Establecimiento del nivel de significancia.

Se ha establecido un nivel de significancia de 0.05 delimitado por el valor $\alpha=0.05$.

5.2.3.3. Cálculo o estimación del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre la variable administración de cuentas por cobrar y la dimensión obligaciones corrientes de la variable gestión de liquidez, fue obtenido de la siguiente tabla.

Tabla 24

Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 2).

Sujeto/ Trabajador	Administración de las cuentas por cobrar (X)	Obligaciones corrientes Y_2	Rango de X	Rango de Y_2	d	d^2
1	4	4	2	3	1	1
2	4	4	2	3	1	1
3	4	4	2	3	1	1
4	5	4	5	3	-2	4
5	5	4	5	3	-2	4
6	5	5	5	6	1	1

Nota. Obtenido en base a la Tabla 7 y 13, $n=6$.

Al calcular el coeficiente *rho* mediante en base a la Tabla 24, y de forma manual, se obtuvieron los siguientes resultados:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 13}{6(36 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{108}{210}$$

$$\rho = 0.6286$$

5.2.3.4.Lectura del p-valor.

El p-valor, se obtuvo del software estadístico SPSS V-23, conjuntamente con el coeficiente de correlación entre la variable administración de las cuentas por cobrar y la dimensión obligaciones corrientes de la variable gestión de liquidez.

Tabla 25

Coefficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - obligaciones corrientes).

		Administración de cuentas por cobrar	Obligaciones corrientes
Administración de las cuentas por cobrar	Correlación de Spearman	1	,6286
	Sig. (bilateral)		,0421
	N	6	6
Obligaciones corrientes	Correlación de Spearman	,6286	1
	Sig. (bilateral)	,0421	
	N	6	6

Nota. Obtenido del software SPSS V-23 al procesar la base de datos (Tabla 24)

5.2.3.5.Decisión estadística de la prueba de hipótesis.

Atendiendo al valor de Sig. (bilateral) o el p-valor obtenido en la Tabla 25, se formuló la siguiente regla de decisión:

- Sí, **p-valor** es mayor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **aceptada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} > \alpha \therefore \text{aceptar } H_0$$

- Sí, **p-valor** es menor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **rechazada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} < \alpha \therefore \text{rechazar } H_0$$

Según la regla de decisión planteada, se identificó que el p-valor, es menor al nivel de significancia ($0.04 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula de investigación.

5.2.3.6.Conclusión de la prueba de hipótesis específica 2.

En función de los resultados hallados con el cálculo del rho de Spearman y validado con el software SPSS V-23 en la Tabla 25, se ha identificado que, entre las variables administración de las cuentas por cobrar y la dimensión obligaciones corrientes de la variable gestión de liquidez, existe una correlación positiva, en confirmación de la hipótesis alterna y desdeñando la hipótesis nula.

5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

5.2.4.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

H_0 : No existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho = 0$ (no existe correlación lineal)

H_1 : Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022.

$\rho \neq 0$ (existe correlación lineal)

5.2.4.2. Establecimiento del nivel de significancia.

Se ha establecido un nivel de significancia de 0.05 delimitado por el valor $\alpha=0.05$.

5.2.4.3. Cálculo o estimación del estadístico de prueba.

El coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre la variable administración de cuentas por cobrar y la dimensión posición de endeudamiento de la variable gestión de liquidez, fue obtenido de la siguiente tabla.

Tabla 26

Datos de la variable y dimensión para el coeficiente de correlación (Hipótesis específica 3).

Sujeto/ Trabajador	Administración de las cuentas por cobrar	Posición de endeudamiento	Rango de X	Rango de Y_3	d	d^2
-----------------------	---	------------------------------	---------------	-------------------	-----	-------

	(X)	Y_3				
1	4	4	2	3	1	1
2	4	4	2	3	1	1
3	4	4	2	3	1	1
4	5	4	5	3	-2	4
5	5	4	5	3	-2	4
6	5	5	5	6	1	1

Nota. Obtenido en base a la Tabla 7 y 13, n=6.

Al calcular el coeficiente *rho* mediante en base a la Tabla 26, y de forma manual, se obtuvieron los siguientes resultados:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 * 12}{6(36 - 1)}$$

$$\rho = 1 - \frac{72}{210}$$

$$\rho = 0.65714$$

5.2.4.4.Lectura del p-valor.

El p-valor, se obtuvo del software estadístico SPSS V-23, conjuntamente con el coeficiente de correlación entre la variable administración de las cuentas por cobrar y la dimensión posición de endeudamiento de la variable gestión de liquidez.

Tabla 27

Coefficiente de correlación (Administración de cuentas por cobrar - posición de endeudamiento).

		Administración de cuentas por cobrar	Posición de endeudamiento
Administración de las cuentas por cobrar	Correlación de Spearman	1	,6571
	Sig. (bilateral)		,0231
	N	6	6
Posición de endeudamiento	Correlación de Spearman	,6571	1
	Sig. (bilateral)	,0231	
	N	6	6

Nota. Obtenido del software SPSS V-23 al procesar la base de datos (Tabla 26)

5.2.4.5.Decisión estadística de la prueba de hipótesis.

Atendiendo al valor de Sig. (bilateral) o el p-valor obtenido en la Tabla 27, se formuló la siguiente regla de decisión:

- Sí, **p-valor** es mayor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **aceptada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} > \alpha \therefore \text{aceptar } H_0$$

- Sí, **p-valor** es menor al **nivel de significancia**. La hipótesis nula es **rechazada**.

$$p - \text{valor (Sig. bilateral)} < \alpha \therefore \text{rechazar } H_0$$

Según la regla de decisión planteada, se identificó que el p-valor, es menor al nivel de significancia ($0.02 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula de investigación.

5.2.4.6. Conclusión de la prueba de hipótesis específica 3.

En función de los resultados hallados con el cálculo del rho de Spearman y validado con el software SPSS V-23 en la Tabla 27, se ha identificado que, entre las variables administración de las cuentas por cobrar y la dimensión posición de endeudamiento de la variable gestión de liquidez, existe una correlación positiva, en confirmación de la hipótesis alterna y desdeñando la hipótesis nula.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación, se ha propuesto como objetivo general determinar que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. Para acometer con este objetivo, se buscó información relacionada a las variables de estudio: administración de las cuentas por cobrar y gestión de liquidez, en la cual, la variable administración de las cuentas por cobrar, se analizó en tres dimensiones: cuentas por cobrar en la empresa, normativa de la empresa para brindar el servicio y normativa para la cobranza del servicio (Morales y Morales, 2014 citados por Quiroz y Barrios, 2020). En tanto, la variable gestión de liquidez, fue analizada en tres dimensiones: inversiones realizadas en la empresa, obligaciones corrientes de la empresa y posición de endeudamiento de la empresa (Opoku, 2015). Conociendo las dimensiones en cada variable, se diseñaron dos cuestionarios con 20 preguntas para medir cada una de ellas; para ello, las respuestas por pregunta, se dispusieron en la escala ordinal de Likert (Siempre=5 hasta Nunca=1), se asociaron las respuestas obtenidas en cada variable, y mediante el coeficiente Rho de Spearman (ρ), se determinó el grado, dirección e intensidad de la relación que existe entre las variables, obteniendo una relación alta, directa y positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, entendiéndose que, con una administración de las cuentas por cobrar eficiente, se tendrá un impacto positivo en la gestión de liquidez de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. ($\rho=0.65714$). Teniendo en cuenta el mismo proceso de operacionalización de las variables con sus dimensiones, los objetivos específicos, se calcularon mediante el coeficiente Rho de Spearman (ρ). Como primer objetivo específico, se ha establecido una relación media, directa y positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa, enteniéndose que, a medida que la administración de las cuentas por cobrar se manejen eficientemente, se tendrá un impacto positivo en las inversiones de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. ($\rho=0.48571$). Como segundo objetivo específico, se ha establecido una relación alta, directa y positiva entre la administración de las cuentas por cobrar

y las obligaciones corrientes, entendiéndose que, a medida que, la administración de las cuentas por cobrar, se manejen eficientemente, se podrá cubrir eficientemente las obligaciones corrientes que tiene la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. ($\rho=0.62861$). Como tercer objetivo específico, se ha establecido una relación alta, directa y positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento, pues a medida que, la administración de las cuentas por cobrar, se maneje eficientemente, se podrá tener una posición de endeudamiento ventajoso que se traduzca en una buena capacidad de endeudamiento para la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. ($\rho=0.6571$).

Tabla 28

Coefficientes rho de Spearman.

	Gestión de liquidez	Inversiones realizadas	Obligaciones corrientes	Posición de endeudamiento
Administración de las cuentas por cobrar	0,657	0,486	0,629	0,657
Grado	Alto	Media	Alto	Alto
Dirección	Directa	Directa	Directa	Directa
Intensidad	Positiva	Positiva	Positiva	Positiva

Nota. Obtenido del cálculo en SPSS V-23.

En base a los resultados obtenidos en la variable administración de las cuentas por cobrar, los trabajadores de la gerencia de administración, afirmaron que las cuentas por cobrar se viene manejando y sosteniendo en un nivel adecuado, pues a pesar de identificarse problemas en las cuentas impagas de los clientes, los recursos son manejados y convertidos en efectivo para sostener a la empresa. En función de los resultados de la dimensión cuentas por cobrar, se ha identificado que, la empresa no realiza acciones constantes para prevenir el impago de deudas pendientes, lo que incide en el balance de activos, generando al final más gastos de recuperación que ingresos ya que, a pesar que la empresa cliente no paga a tiempo, se le sigue brindando el servicio. En relación a los resultados de la dimensión normativa de la empresa para brindar el servicio, se identificó que, C.I.S. Viproser S.A.C., en el análisis que realiza del potencial de pago de una empresa cliente, no toma en cuenta su reputación en el sistema

financiera, sólo se considera su nombre y el prestigio, ello demuestra una carencia de una normativa basada en la calificación de crédito. En función de los resultados de la dimensión normativa de la empresa para la cobranza del servicio, se identificó que, la empresa en ocasiones organiza a los clientes deudores por categorías; no obstante, se necesita de más personal de cobranzas para cubrir el análisis y la fuerza de cobranza y control de las cuentas por cobrar de Viproser S.A.C.

Los resultados obtenidos sobre la variable gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C., indicaron que, se maneja y controla los gastos del activo circulante, pero en ocasiones, no se llega a concretar el pago a tiempo del personal vigilante y las obligaciones tributarias, ya que se necesita sostener estos pagos, se recurre al apalancamiento financiero, el cual genera liquidez en el corto plazo pero en la práctica, no incrementa el crecimiento de los activos de la empresa. En función de los resultados identificados en la dimensión inversiones realizadas en la empresa, se halló que, la empresa C.I.S. Viproser S.A.C., al apalancarse de múltiples instituciones del sistema financiero, genera un historial poco atractivo para que se solicite un monto mayor al que comunmente solicita, inclusive no se traslada estos montos en realizar capacitaciones al personal o en la compra de materiales y equipos de seguridad, sino sólo se utiliza el monto prestado en los gastos corrientes como el pago al personal y las obligaciones tributarias, y todo esto es ocasionado debido a que los clientes a los que se presta el servicio, no cancelan a tiempo o tienen deudas atrasadas con la empresa. Según los resultados hallados en la dimensión obligaciones corrientes, se identificó que, la empresa no realiza una inversión permanente en personal e infraestructura, la cual se evidencia en la calidad de servicio que brindan ya que se detectaron tardanzas del personal hacia oficinas o lugares asignados por los clientes, así también, el pago hacia proveedores (externos) de materiales, tiende a demorarse generando la disminución de credibilidad de parte de los proveedores hacia Viproser S.A.C, todo ello generado por el incumplimiento a tiempo del pago de los clientes. De acuerdo a los

resultados obtenidos en la dimensión posición de endeudamiento, se determinó que, la empresa se agencia de financiamiento del sistema financiero en ocasiones para cubrir las deudas con el personal, esto incluso aceptando las altas tasas de interés por la urgencia de pago al capital humano, ya que en ese plazo, se perjudica el pago por las prestaciones sociales al personal, provocado por la falta de pago puntual de los clientes por el servicio prestado.

De acuerdo a las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio, la administración de las cuentas por cobrar, se define como las acciones que realiza una organización para convertir en efectivo las cuentas por cobrar, teniendo como objetivo sostener y mejorar los recursos disponibles para su correcto funcionamiento (Morales y Morales, 2014 citados por Quiroz y Barrios, 2020). En función a esta definición teórica, en la empresa CIS Viproser S.A.C., si bien las acciones que se realizan, no son las más eficientes porque se evidencian problemas relacionados al cobro por el servicio, se sostienen con los recursos disponibles, aunque esto pueda retrasarlos y no poder ofrecer un servicio de calidad, para que en algún futuro cercano puedan expandir el servicio a nivel provincial. En cuanto a la variable gestión de liquidez, esta se define como la mezcla de políticas y técnicas para gestionar el efectivo, el financiamiento a corto plazo y el nivel de endeudamiento de la organización (Opoku, 2015). En función a esta definición teórica, en la empresa CIS Viproser S.A.C., la mezcla las políticas y técnicas para la gestión del efectivo, se hace de manera regular, debido a que, en ocasiones, no se realiza el pago a tiempo al personal vigilante, tampoco el pago de los tributos correspondientes; en tanto, es necesario recurrir a financiamiento para el pago de los mismos, generando un círculo perjudicial para la empresa.

Los resultados encontrados, se han comparado a los resultados hallados en los antecedentes de la investigación, identificando similitudes y discrepancias. En el estudio desarrollado por Ramirez y Naranjo (2022), propuso un modelo de gestión y desempeño financiero en las cuentas por cobrar para una municipalidad, interviniendo en el esquema de

cuentas por cobrar midiendo los indicadores y analizando las razones financieras para evaluar el desempeño de la gestión, lo que conllevaría en el incremento de la liquidez (más recaudación, reducción de las cuentas por cobrar), estos resultados guardan una ligera **discrepancia** en relación a la metodología planteada, pues este estudio propone e implementa acciones de mejora sobre las cuentas por cobrar, en **contraste** con la metodología en la presente investigación, pues solo se ha observado, descrito e identificado la relación entre las administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, no obstante, la **semejanza** en los resultados se identifica en que a medida que se administre mejor las cuentas por cobrar para efectos de la organización, se tendrá una mejor gestión de la liquidez. En el estudio de Vera (2020), evaluó el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en una empresa distribuidora, encontrando que el carecer de procesos de cobranza y seguimiento de las deudas de los clientes, afecta directamente en la liquidez, los indicadores de liquidez descienden e imposibilitan a la distribuidora cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, estos resultados fueron **similares** en cuanto a lo obtenido a la presente investigación, ya que, los hechos mostraron que la empresa CIS Viproser demora en el pago a sus trabajadores e incumple con sus obligaciones tributarias a causa de no tener procesos eficiente de cobranza (por el servicio emitido), contar con procesos eficientes de cobranzas es una obligación para cualquier empresa, ya que, sino sucede esto, el peligro se siembra en la estabilidad financiera afectando la liquidez de la empresa. En el estudio de Carriel (2019) diseño un programa de auditoria en las cuentas por cobrar para determinar el impacto con la liquidez en pymes de Guayaquil, encontrando que, un programa de auditoria, verificación, supervisión constante de las cuentas por cobrar tiene un impacto positivo en la liquidez, además de mejorar el valor agregado, las operaciones, el reconocimiento de los riesgos y la prevención de pérdidas, estos resultados **divergen** en relación al marco metodológico, debido a que emplea un estudio experimental (antes y después del programa de auditoria) encontrando mejoras en la liquidez entre el periodo

2015-2017; así también, este estudio **contribuye** en el hecho de encontrar que las capacitaciones y la actualización al personal juegan un rol importante para el control propio de las cuentas, ya que es posible asignar mayores responsabilidades balanceando beneficios directos que permitan reconocer y analizar la incidencia de la administración de las cuentas por cobrar. En el estudio de Mera (2022) analizó las cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez en mypes en Guayaquil, encontrando que existe un desbalance mayor en días entre las cuentas por pagar y cobrar, impactando directamente en la liquidez de la empresa, estos resultados fueron **similares** a los encontrados en la investigación debido a que, se encontro una relación directa entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, al administrar eficientemente las cuentas por cobrar, la razón de eficiencia de capital se incrementa, con lo que se pueden tomar mejores decisiones, para tener un balance entre lo que se paga (personal, proveedores, etc.) y lo que se cobra (deudas por el servicio). En el estudio de Barriga (2017), analizó la gestión de cartera en la liquidez de la empresa “El Peral CIA LTDA” encontrando que, una deficiente gestión a causa de la falta de análisis, verificación y estudio de la situación actual de las cuentas por cobrar, inciden negativamente en la liquidez, y perjudica las cuentas, ya que acarrea problemas en los compromisos asumidos con los proveedores, asociados, socios, tributos, entre otros. Los resultados antes mencionados, tienen **similitud** con los resultados hallados en la presente investigación, estas similitudes yacen en la deficiente gestión a causa de la demora en los pagos por los servicios prestados, los que advirtieron la necesidad de contar con procesos de control y crédito bajo normas claras que puedan negociarse con los clientes, ya que en el largo plazo, los platos rotos los paga la empres que no controla eficientemente sus cuentas (despidos, incomodidad, deudas con el sistema financiero). Peralta (2021) determinó la influencia positiva y moderada que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez en un centro educativo, argumentando que, si bien las cuentas por cobrar son un factor muy determinantes en la liquidez, existen otros factores como contar con

garantías previas y analizar la situación previa con un cliente, la admisión de una cuenta sana sin posibilidad de convertirse en una cuenta por cobrar que implique más mora y riesgo de ser incobrable, si bien estos resultados fueron similares a los encontrados en la presente investigación, este estudio **contribuye** hallando el coeficiente de determinación para conocer el % en que la variable cuentas por cobrar explica a la variable liquidez.

Las consecuencias directas y la proyección futura de la investigación, se encontrarán en la toma de decisiones de la plana mayor de la empresa CIS Viproser S.A.C., para trabajar en base a la correcta administración de las cuentas por cobrar, las cuales, no sólo se deben enfocar en el manejo responsable de las cuentas por cobrar, sino tener una óptima administración para disponer del efectivo y hacer inversiones al interno (capital humano-vigilantes, administrativos, etc.) y en el externo de la empresa (desarrollo competitivo de empresa, publicidad, marketing, redes), en relación a la proyección futura de la organización, es de notable importancia que la calidad de servicio viene del mismo personal, quien representa la imagen de la empresa, es por ello que, gestionar la liquidez debe partir por el pago a tiempo del personal, para que estos tengan un compromiso con la empresa y puedan lograr los objetivos planteados.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación positiva, directa y moderada ($\rho=0.6571$) entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. Se ha encontrado congruencias entre la teoría y la práctica organizacional relacionada a la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez, **una relación positiva debido a que el coeficiente de relación se ubicó por encima de 0, directa porque ambas variables se incrementan en conjunto y moderada porque se ubica en los rangos [0.4 a 0.69]** por lo que, si se administra eficientemente las cuentas por cobrar, se tendrá una buena gestión de la liquidez en la empresa.

2. Se ha determinado que existe una relación positiva, directa y moderada ($\rho=0.4857$) entre la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones realizadas en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. Se ha encontrado congruencias entre la teoría y práctica asociada a la administración de las cuentas por cobrar y las inversiones, **una relación positiva debido a que el coeficiente de relación se ubicó por encima de 0, directa porque variable y dimensión se incrementan en conjunto y moderada porque se ubica en los rangos [0.4 a 0.69]** por lo que, si se administra eficientemente las cuentas por cobrar, se tendrán mayores inversiones al interno de la empresa para la mejora de la calidad del servicio en la empresa.

3. Se ha determinado que existe una relación positiva, directa y moderada ($\rho=0.6286$) entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. Se ha encontrado congruencias entre la teoría y práctica asociada a la variable administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes de una organización; **una relación positiva porque el coeficiente de relación se ubicó por encima de 0, directa porque variable y dimensión se incrementan en conjunto y moderada porque se ubica en los rangos**

[0.4 a 0.69] por lo que, si se administra eficientemente las cuentas por cobrar, se podrá cubrir las obligaciones corrientes que tiene la empresa, obligaciones con el personal y obligaciones de con el sistema tributario.

4. Se ha determinado que existe una relación positiva, directa y moderada ($\rho=0.6571$) entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento de la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022. Se ha encontrado congruencias entre la teoría y la práctica asociado a la variable administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en una organización; **una relación positiva porque el coeficiente de relación se ubicó por encima de 0, directa porque variable y dimensión se incrementan en conjunto y moderada porque se ubica en los rangos [0.4 a 0.69]**, por lo que, si se administra eficientemente las cuentas por cobrar, se tendrá una posición de endeudamiento controlada, con una capacidad de pago de deudas responsable y un nivel de endeudamiento óptimo en la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Trasladar los resultados de la investigación y publicarlos de acuerdo a la estimación del gerente general de C.I.S. Viproser S.A.C., se sugiere al gerente tener cuidado de las consecuencias de no aplicar las consecuencias de no aplicar los resultados correctamente, con ello, tomar acciones enfocadas en la mejora de la administración de las cuentas por cobrar, basadas en el cumplimiento de las políticas de crédito y política de cobranza, para con ello, los clientes puedan realizar el pago del servicio a tiempo, no perjudicar el flujo de efectivo de la empresa.
2. Al gerente de administración conservar una situación de apalancamiento financiero saludable, pidiendo financiamiento sólo en una entidad financiera; así también, realizar inversiones enfocadas en el adiestramiento del personal para mejorar la calidad de servicio, avocándose en el personal, dotandoles a tiempo de los materiales y equipos necesarios para el cumplimiento de su función, capacitación del personal en temas relacionados a seguridad; es más, se sugiere futuras investigaciones que aborden pueden avocarse al desarrollo del personal para ganar más competitividad con la calidad de servicio, en base a los resultados obtenidos del presente estudio.
3. Al gerente de administración, mejorar los métodos para el pago a los proveedores, diseñar cronogramas de pago para con sus proveedores, no hacerlo de manera verbal, y resolver con sello y firma del proveedor, la fecha exacta de pago y los días que se puede tolerar en el cobro del servicio del proveedor, esto mejorará, la imagen de la empresa en el mercado competitivo donde se desenvuelva.
4. Al gerente de administración, tomar en consideración los resultados de la investigación para planificar los pagos dirigidos a préstamos del sistema financiero, cuestionandose el: ¿cuándo? ¿en qué tiempo? y el ¿para qué? solicitar un crédito; así mismo, seleccionar

una mejor propuesta de tasa de interés de las entidades financieras que ofrecen crédito, emplear estos créditos en primer lugar sobre el pago de las prestaciones sociales del personal y el pago de impuestos, para no perjudicar las actividades normales de la empresa.

5. Se sugiere al gerente de administración considerar los resultados de la presente investigación para la toma de decisiones en la administración de las cuentas por cobrar con sus clientes, ya que si la administración de las cuentas es deficiente, las consecuencias se verán reflejadas en la gestión de liquidez, en las inversiones a corto plazo, en la poca mejora de la calidad de servicio, y en la posición negativa de endeudamiento que desencadenen una inestabilidad financiera en la empresa CIS Viproser SAC.
6. En base a los resultados encontrados en la presente investigación, se sugiere a la comunidad académica en general, debatir los resultados en el contexto de estudio de su investigación para encontrar similitudes o discrepancias e incrementar el acervo académico para nuevas investigaciones futuras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Aching Guzmán, C. (2021). Guía rápida: Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia . En P. P. Laura Arce, *La liquidez y su relación con la rentabilidad de la Empresa Leche Gloria S.A., periodo 2000-2020* (págs. 1-69). Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Test psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Barriga Toscano, G. K. (2017). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil El Peral CIA. LTDA*. Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Colombia: Pearson.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. España: Profit.
- Besley, S., & Brigham, E. (2016). *Finanzas corporativas*. México: Cengage Learning.
- Bonilla Castro, E., & Rodríguez, S. (2016). Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales. En C. Bernal, *Metodología de la investigación* (pág. 400). Colombia: Pearson.
- Caicedo Mendoza, J. A. (2018). *Efecto del sistema de detracciones del IGV en la liquidez de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa Cavi Industrial S.A.C. - Lima 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Castañeda Vásquez, Z. (2018). *El apalancamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Polo S.A.C., año 2017*. Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo.
- Carrasco Días, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Caballero, A. (2009). *Metodología de la Investigación Científica - Diseño con hipótesis explicativa*. Lima, Perú: Udegraf.
- Carriel Miño, M. L. (2019). *Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías Pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de posgrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Chavez Fernández, Y. d., & Loconi Leon, J. K. (2018). *Evaluación de la Gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Cienfuegos Velasco, M. d. (Julio de 2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 15-36.
- Cueva Gutiérrez, L. M. (2018). *Implementación de un sistema de control previo y su influencia en las cuentas por cobrar de las Mypes del sector comercial rubro automotriz de la ciudad de Tacna*

- en el 2016. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna, Perú.
- Fuentes Medina, A. A. (2012). *Prospectiva de Gestión y Estrategia Empresarial*. lulu.com.
- Fracica, N. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Flores Ruiz, E., Miranda Novales, M., & Villasis Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergia México*, 64(3), 364-370.
- García Aguilar, J., Galarza Torres, S., & Altamirano Salazar, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39.
- Gonzáles, S. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa corporación Mar de Cristal S.A.C. En D. Quiroz Menor, & R. M. Barrios Solano, *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020* (págs. 1-19). Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Gill, A., Bigger, N., & Atnur, C. (2010). La relación entre la gestión del capital de trabajo y rentabilidad: Evidencia de los Estados Unidos. *Revista Económica y Empresarial*, 10, 1-9.
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12da edición ed.). México: Pearson Educación.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera* (5ta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad financiera* (6ta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Hillier, D., Ross, S., Westerfield, R., Jaffe, J., & Jordan, B. (2016). *Corporate Finance* (3era edición ed.). Londres, UK: McGraw-Hill Education.
- Institución Universitaria Escolme. (2015). La Cobranza. En A. E. Frías Gordón, *La cartera de crédito y la rentabilidad de la empresa Edifkisolución Cia. Ltda, en la ciudad de Ambato* (págs. 1-111). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- International Online Education. (14 de Mayo de 2022). *Blog de Qué es una política empresarial*. Obtenido de Qué es una política empresarial: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-una-politica-empresarial>
- Kinnear, T., & Taylor, J. (1993). *Investigación de mercados*. México: McGraw-Hill.
- McDaniel, C., & Gates, R. (2005). *Investigación de mercados contemporánea*. México: Thomson Editores.

- Medina Cruzado, E. S., & Bernuy Aquino, D. Y. (2022). *Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las empresas industriales: Caso de Panificadora Unión 2018-2021*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Meilani, M., & Pandoyo, P. (2019). The influence of Account Receivable for Inventory of Income before Tax. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 1(1), 35-40.
- Mera Naranjo, J. E. (2023). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en medianas empresas del sector inmobiliario Guayaquil*. Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (13 de Mayo de 2022). *Normas Internacionales de Contabilidad 1*. Obtenido de Presentación de Estados Financieros: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publicacion_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Munene, F., & Tibbs, C. Y. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y desempeño financiero de Embu Water and Sanitation Company Limited, Condado de Embu, Kenia. *Revista Académica internacional de Economía y Finanzas*, 3(2), 216-240.
- Muneeb, A., & Kashif, R. (2015). The Optimal Relationship of Cash Conversion Cycle with Firm Size and Profitability. En E. Opoku Ware, *Liquidity Management and Its Effect on Profitability in a Tough Economy: (A Case of Companies Listed on the Ghana Stock Exchange)* (Vol. 2, págs. 34-66). Accra, Ghana: International Journal of Research in Business Studies and Management.
- Navarro Silva, O., Ferrer Reyes, W., & Burgos Bencomo, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 171-174.
- Opoku Ware, E. (Noviembre de 2015). Liquidity Management and Its Effect on Profitability in a Tough Economy: (A case of Companies listed on the Ghana Stock Exchange). *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 2(11), 34-66.
- Owolabi, S. A., & Obida, S. S. (Agosto de 2012). Liquidity Management and Corporate Profitability: Case Study of Selected Manufacturing Companies Listed on the Nigerian Stock Exchange. *Business Management Dynamics*, 2(2), 10-25.
- Pandey, I. M. (2015). Financial Management. En E. Opoku Ware, *Liquidity Management and Its Effect on Profitability in a Tough Economy: (A case of Companies Listed on the Ghana Stock Exchange)* (págs. 34-66). Accra, Ghana: International Journal of Research in Business Studies and Management.
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peralta Urda, D. M. (2021). *Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez del Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, en el periodo 2017-2018*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

- Ramírez López, R., & Naranjo Mena, A. (2022). *Diseño de un modelo de gestión y desempeño financiero en las cuentas por cobrar de la municipalidad de Turrubares*. Tesis de posgrado, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Sanchez Carlesi, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial Mantaro.
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Lima, Perú: Bioestadistico.com.
- Shim, J. (2011). *Schaum's outline of Financial Management*. Dakota del Norte: McGraw-Hill.
- Stam, N., & Westerman, W. (2018). Cuentas por Cobrar Vencidas y Dinámica del Mercado: Un estudio de caso. *Revista Centroeuropa de Economía y Gestión (CEREM)*, 2(3), 7-42.
- Thomson Reuters. (15 de Mayo de 2022). *Política de crédito en las organizaciones: un instrumento a mejorar*. Chalpowicz, Daniel Gustavo. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/Politicass%20de%20Credito%20en%20las%20organizaciones%20un%20instrumento%20a%20mejorar.pdf
- Triola, M. (2009). *Estadística aplicada*. Pearson Education.
- Tupac Yupanqui Santander, J. S. (2021). *Régimen de detracciones y su influencia en la liquidez del Grupo Empresarial Espinoza Huancavelica - 2019*. Tesis de posgrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Vargas Arévalo, H. A. (2003). Consideraciones prácticas para la gestión de capital de trabajo en las Pymes Innovadoras. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(47), 98-109.
- Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Human Tito, M. J., & Cerna Carrazco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25(2), 195-208.
- Vera Véliz, E. L. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedos S.C.C., periodo 2017-2018*. Tesis de posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Wafula, M., Tibbs, C., & Ondiek Alala, B. (2019). Average Collection Period and Financial Performance of Nzoia Water Services Company. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 7(3), 273-279.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Administración de las Cuentas Por Cobrar y la Gestión de Liquidez en Cis Vipros S.A.C.-2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022?	Objetivo general Determinar que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Hipótesis general Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Administración de cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar en la empresa	Prevención de las deudas no pagadas Cobranza temprana del servicio ofrecido Recuperación de las deudas con retraso Extinción de las cuentas saldadas	Método: Universal: Científico General: Hipotético-deductivo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental Población y muestra Población: 77 trabajadores Muestra: 6 trabajadores del área de administración Técnicas de recolección de datos Encuesta Cuestionario Técnica de análisis Microsoft Excel SPSS V-25
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022?	Objetivos específicos Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Hipótesis específicas Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.		Normativa de la empresa para brindar el servicio	Análisis de las C del crédito Selección para otorgar el crédito Condiciones del servicio a crédito Revisión de los pagos realizados por el servicio	
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022?	Objetivos específicos Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Hipótesis específicas Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y las obligaciones corrientes en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.		Normativa para las cobranzas del servicio	Garantías para el cobro del servicio Definición de los términos de cobranza Cumplimiento del perfil del personal de cobranza Condiciones de infraestructura para guardar los archivos de cobranza Aplicación de las técnicas de cobranza	
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022?	Objetivos específicos Establecer que relación existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Hipótesis específicas Existe una relación positiva entre la administración de las cuentas por cobrar y la posición de endeudamiento en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022.	Gestión Liquidez	Inversiones realizadas en la empresa	Inversiones realizadas en la mejora del servicio Inversiones internas para la calidad del servicio	
				Obligaciones corrientes de la empresa	Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza Nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa	
				Posición de endeudamiento de la empresa	Nivel de financiamiento de la empresa Nivel de endeudamiento de la empresa Capacidad de pago de deudas de la empresa	

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: “Administración de las Cuentas Por Cobrar y la Gestión de Liquidez en Cis Viproser S.A.C.-2022”

Autoras:

- Curasma Espinoza, Miriam
- Fernández Arroyo, Diana Rosa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Administración de las cuentas por cobrar	Son las acciones que se cumplen en la administración de una organización para lograr convertir en efectivo las cuentas por cobrar, con el propósito de sostener y mejorar sus recursos para su correcto funcionamiento. (Morales y Morales, 2014; citados por Quiroz y Barrios, 2020)	La variable administración de cuentas por cobrar se mide con un cuestionario de 20 ítems con respuestas en escala de Likert que van desde Siempre hasta Nunca, aplicadas hacia los trabajadores del área de administración de C.I.S. Viproser S.A.C.	Cuentas por cobrar en la empresa	Prevención de las deudas no pagadas	Las acciones preventivas como las llamadas anticipadas se realizan de manera constante en la empresa	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Cobranza temprana del servicio ofrecido	La continuidad del servicio prestado se da a pesar de que el cliente no pague o se retrase en el pago	
				Recuperación de las deudas con retraso	Se ha tenido que recuperar deudas después de mucho tiempo de impago La recuperación de las deudas impagas han generado más gasto a la empresa	
				Extinción de las cuentas saldadas	El registro contable de las deudas saldadas ha perjudicado el balance de activos en la empresa	
			Normativa de la empresa para brindar el servicio	Análisis del C del crédito	Se realiza un análisis de pago del postor que solicita el servicio La empresa siempre se ha agenciado de la reputación del postor para ofrecer su servicio, sin tomar en cuenta sus antecedentes de pago	
				Selección para otorgar el crédito	Las decisiones de postular en una oferta de servicios vienen de una calificación primaria del postor para pago a tiempo.	
				Condiciones del servicio a crédito	El establecimiento de los términos de crédito por el servicio, se alinea a la cantidad de competidores que se tiene para ganar mercado	
				Revisión de los pagos realizados por el servicio	Se efectúa un control constante de las deudas a punto de vencer Se realizan advertencias a los clientes que no pagan a tiempo sus deudas por el servicio prestado	
			Normativa para la cobranza del servicio	Garantías para el cobro del servicio	Las cuentas impagas son organizadas según diversos criterios Se organizan por días de pago atrasado las deudas impagas	
				Definición de los términos de cobranza	Se cuenta con la documentación de cobranza por cada cliente Los procesos de cobranza se encuentran definidos según alguna normativa	
				Cumplimiento del perfil del personal de cobranza	El recurso humano para el proceso de cobranza no es suficiente El perfil del personal (profesionalismo) en la empresa contribuye a la gestión efectiva de cobranzas	
				Condiciones de infraestructura para guardar los archivos de cobranza	Se cuenta con los ambientes respectivos para archivo documentario Se tiene material informático (computadoras, almacenamiento, discos duros) necesarios para la gestión de cobranzas	
			Aplicación de las técnicas de cobranza	Las técnicas de cobranza como las: cartas, notificaciones, visitas, llamadas telefónicas han sido correspondidas con éxito para el pago por el servicio		

Gestión de liquidez	El área contable empleará una mezcla de políticas y técnicas para efectuar una correcta gestión de liquidez; las políticas que se tomen tienen como propósito la gestión del activo circulante (por lo general caja y equivalentes de caja, existencias y deudores), así también, la financiación a corto plazo. (Opoku, 2015; p.38)	La variable gestión de liquidez se mide con un cuestionario con 20 ítems con respuestas en escala de Likert que van desde Siempre hasta Nunca, aplicadas hacia los trabajadores del área de administración de C.I.S. Viproser S.A.C.	Inversiones realizadas en la empresa	Inversiones realizadas en la mejora del servicio	La empresa conoce su capacidad de servicio, por esa razón se presenta a múltiples licitaciones La empresa puede hacerse fácilmente de créditos en el corto plazo Las líneas de crédito se usan eficientemente para reallizar inversiones en mejora del servicio (ejemplo: capacitación del personal)	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
				Inversiones internas para la calidad de servicio	La compra de prendas, equipos (armas, municiones), enseres, se realiza de acuerdo a las necesidades de personal contratado Se dispone de los recursos necesarios para contratar un personal vigilante y asignarle de inmediato los materiales necesarios para ejercer su función	
			Obligaciones Corrientes de la empresa	Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen	Considera que la inversión en personal, infraestructura e imagen respecto a la gestión de cobranzas incidirá en una disminución de las cuentas por cobrar La lenta conversión del efectivo que puede invertirse en compra de materiales afecta la calidad de servicio de la empresa	
				Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza	A menudo que los días de cobro se incrementen disminuirá la liquidez de la empresa El periodo extenso de cobro propicia que las deudas puedan ser incobrables El periodo disminuido de cobranza es originado por una política de cobros eficiente	
				Nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa	La empresa hace efectivo el pago de cuentas por pagar contraídas con sus proveedores Se realiza el pago de proveedores (personal, proveedores en general) con eficiencia El manejo del gerente de las cuentas por pagar es eficiente	
				Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa	Se cumple el proceso de servicio según lo estipulado por las empresas que contratan por más que éstas no hayan cumplido con el pago de servicio.	
			Posición de endeudamiento de la empresa	Nivel de financiamiento de la empresa	De forma constante, la empresa se agencia de apalancamiento financiero para el pago de deudas con su personal Los intereses cobrados por las entidades financieras son aceptados por la urgencia de liquidez para el pago de personal	
				Nivel de endeudamiento de la empresa	Total de pasivos/Total de activos En la empresa se puede financiar los pasivos con los activos que se tienen	
				Capacidad de pago de deudas de la empresa	El pago hacia los intermediarios financieros son efectuados según cronograma de pago de cuotas Se cumple el depósito de las prestaciones sociales al personal El pago de impuestos hacia SUNAT se realiza sin retraso	

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	ítem
Administración de las cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar en la empresa	Prevención por cobrar en la empresa	Las acciones preventivas como las llamadas anticipadas se realizan de manera constante en la empresa	1
		Cobranza temprana del servicio ofrecido	La continuidad del servicio prestado se da a pesar de que el cliente no pague o se retrase en el pago	2
		Recuperación de las deudas con retraso	Se ha tenido que recuperar deudas después de mucho tiempo de impago La recuperación de las deudas impagas han generado más gasto a la empresa	3-4
		Extinción de las cuentas saldadas	El registro contable de las deudas saldadas ha perjudicado el balance de activos en la empresa	5
	Normativa de la empresa para brindar el servicio	Análisis del C del crédito	Se realiza un análisis de pago de la empresa que solicita el servicio C.IS. Viproser S.A.C, sólo se enfoca en la reputación de la empresa cliente para ofrecer su servicio, sin tomar en cuenta sus antecedentes de pago	6-7
		Selección para otorgar e crédito	Las decisiones de postular en una oferta de servicios vienen de una calificación primaria del postor para pago a tiempo	8
		Condiciones del servicio a crédito	El establecimiento de los términos de crédito por el servicio, se alinea a la cantidad de competidores que se tiene para ganar mercado	9
		Revisión de los pagos realizados por el servicio	Se efectúa un control constante de las deudas a punto de vencer Se realizan advertencias a los clientes que no pagan a tiempo sus deudas por el servicio prestado	10-11
	Normativa para la cobranza del servicio	Garantía para el cobro del servicio	Las cuentas impagas son organizadas según diversos criterios (días, tipo de cliente, monto que debe, etc) La organización de las deudas mejoran la administración de las cuentas por cobrar	12-13
		Definición de los términos de cobranza	Se cuenta con la documentación de cobranza por cada cliente Los procesos de cobranza se encuentran definidos según alguna normativa	14-15
		Cumplimiento del perfil del personal de cobranza	El recurso humano para el proceso de cobranza no es suficiente El Profesionalismo del personal en la empresa contribuye a la gestión efectiva de cobranzas	16-17
		Condiciones de infraestructura para guardar los archivos de cobranza	Se cuenta con los ambientes respectivos para archivo documentario Se tiene material informático (computadoras, almacenamiento, discos duros) necesarios para la gestión de cobranza	18-19
		Aplicación de las técnicas de cobranza	Las técnicas de cobranza como las: cartas, notificaciones, visitas, llamadas telefónicas han sido correspondidas con éxito para el pago puntual por el servicio	20

Gestión de liquidez	Inversiones realizadas en la empresa	Inversiones realizadas en la mejora del servicio	La empresa conoce su capacidad de servicio, por esa razón se presenta a múltiples licitaciones La empresa puede hacerse fácilmente de créditos en el corto plazo Las líneas de crédito se usan eficientemente para reallizar inversiones en mejora del servicio (ejemplo: capacitación del personal)	1-3
		Inversiones internas para la calidad de servicio	La compra de prendas, equipos (armas, municiones), enseres, se realiza de acuerdo a las necesidades de personal contratado Se dispone de los recursos necesarios para contratar un personal vigilante y asignarle de inmediato los materiales necesarios para ejercer su función	4-5
	Obligaciones Corrientes de la empresa	Nivel de inversión en personal, infraestructura e imagen	Considera que la inversión en personal, infraestructura e imagen respecto a la gestión de cobranzas que realiza la empresa incidirá en una disminución de las cuentas por cobrar La lenta conversión del efectivo que puede invertirse en compra de materiales afecta la calidad de servicio que brinda la empresa	6-7
		Nivel de evaluación del periodo promedio de cobranza	A menudo que los días de cobro se incrementen disminuirá la liquidez de la empresa El periodo extenso de cobro propicia que las deudas puedan ser incobrables Cuando el periodo de cobranza disminuye es porque se tiene una política de cobros eficiente	8-10
		Nivel de evaluación de pago con los proveedores de la empresa	La empresa hace efectivo el pago de cuentas por pagar contraídas con sus proveedores El pago puntual a proveedores en general, es reflejo de una eficiente gestión de la liquidez en la empresa El incumplimiento de pago hacia los proveedores en general, genera perduda de lealtad	11-13
		Nivel de cumplimiento puntual del servicio de la empresa	C.I.S. Viproser S.A.C, cumple con el servicio contratado a pesar de que la empresa cliente no haya cumplido con el pago por el servicio.	14
	Posición de endeudamiento de la empresa	Nivel de financiamiento de la empresa	De forma constante, la empresa se agencia de apalancamiento financiero para el pago de deudas con su personal Los intereses cobrados por las entidades financieras son aceptados por la urgencia de liquidez para el pago de personal	15-16
		Nivel de endeudamiento de la empresa	Considera que la empresa puede financiar los pasivos con los activos que tiene.	17
		Capacidad de pago de deudas de la empresa	Los pagos hacia itermediarios financieros son efectuados según cronograma de pago de cuotas Se cumple el depósito de las prestaciones sociales al personal El pago de impuestos hacia SUNAT se realiza sin retraso	18-20

Anexo 04: Constancia de aplicación del instrumento**C. I. S. VIPROSER S.A.C.**
COMPAÑÍA DE INVERSIONES & SERVICIOS VIGILANCIA
PROTECCIÓN SEGURIDAD & RESGUARDO S.A.C.

R.D. N°607-2013- IN – SUCAMEC-DCSP- DEL

Huancayo, 06 de Diciembre del 2022

De mi mayor consideración

Yo, Fabian Minaya Chávez representante de la empresa **C.I.S. VIPROSER S.A.C.** con RUC N° **20568286562**, autorizo a la Bach. Fernández Arroyo Diana Rosa con DNI N° 47873652 y Curasma Espinoza Miriam con DNI N° 48137389 egresadas de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, levantar información de mi empresa para investigación a desarrollar.

Sin otro particular quedo de Uds.

Fabian Minaya Chávez
GERENTE GENERAL
C.I.S. VIPROSER S.A.C.

Anexo 05: Confiabilidad del instrumento

En la presente investigación, se ha empleado el coeficiente Alfa de Cronbach como coeficiente para identificar la consistencia interna del cuestionario, en función a ello, se realizó el cálculo en base a los resultados obtenidos medidos con la escala ordinal de Likert. La fórmula del coeficiente fue la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa.

K = Número de ítems (20 para administración de cuentas por cobrar y 20 para gestión de liquidez).

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems (puntuaciones de las escalas de Likert).

S_T^2 = Varianza de la suma de puntos de los ítems.

A razón de la fórmula planteada, el coeficiente obtenido, se ha comparado con los parámetros de consistencia del instrumento según Palella y Martins (2006, p.181), estos parámetros fueron.

Tabla 29

Parámetros de la confiabilidad del instrumento.

Limites del coeficiente	Interpretación
0.70 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.50 – 0.69	Alta confiabilidad
0.30 – 0.49	Moderada confiabilidad
0.10 – 0.29	Baja confiabilidad
0.01 – 0.09	Muy baja confiabilidad

Nota. Obtenido de Palella y Martins (2006)

El coeficiente obtenido en la presente investigación fue de 0.759 que se interpretó en términos de la confiabilidad, como de muy alta confiabilidad, con ello, se procedió a aplicar el cuestionario hacia la muestra seleccionada.

Anexo 06: Base de datos

ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR																			
Cuentas por cobrar						Política de crédito					Política de cobranza								
Edad	Sexo	Nivel de estudios	Cargo	Tiempo en la empresa	n°	Prevención de cobranza	Cobranza del servicio	Recuperación del pago de servicio	Extinción de pago de servicio	C del crédito	Calificación del crédito	Términos de crédito	Supervisión de crédito	Organización	Documentación	Personal	Infraestructura	Técnicas de cobranza	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
55	M	Superior	Asesor de ventas	11 años	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	M	Superior	Administrador	7 años	2	3	5	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4
23	F	Superior	Asistente Administrativo	1 año	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3
29	F	Superior	Asistente Contable	2 años	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
28	M	Superior	Asesor financiero	1 año	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5
46	M	Superior	Contador	4 años	6	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5

GESTIÓN DE LIQUIDEZ																			
Liquidez						Obligaciones corrientes								Posición de endeudamiento					
Edad	Sexo	Nivel de estudios	Cargo	Tiempo en la empresa	n°	Razón corriente	Razón rápida	Ciclo de conversión del efectivo	Periodo promedio de cobro	Periodo promedio de cuentas por pagar	Ciclo operativo	Apalancamiento financiero	Nivel de endeudamiento	Capacidad de pago de deudas					
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
55	M	Superior	Asesor de ventas	11 años	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	M	Superior	Administrador	7 años	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
23	F	Superior	Asistente Administrativo	1 año	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4
29	F	Superior	Asistente Contable	2 años	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	3	1	5	5	4
28	M	Superior	Asesor financiero	1 año	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	1	4	4	5
46	M	Superior	Contador	4 años	6	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5

Anexo 07: Autorización de la empresa o institución



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

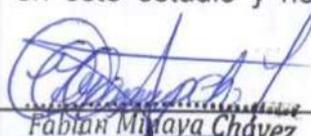
Yo, FABIAN MINAYA CHAVEZ identificado con N° de DNI: 20084428; declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA GESTIÓN DE LIQUIDEZ EN CIS VIPROSER S.A.C.-2022", este es un proyecto de investigación científica que se lleva a cabo para optar el grado académico de Contador Público.

Entiendo que este estudio busca Determinar la relación que existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Viproser S.A.C. – 2022., y mi participación en ella consistirá en responder y brindar información relevante acerca del tema de investigación.

Estoy en conocimiento que los datos me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí, acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente proyecto de investigación

Dejo constancia de mi firma:


 Fabian Minaya Chavez
 GERENTE GENERAL
 C.I.S. VIPROSER S.A.C.

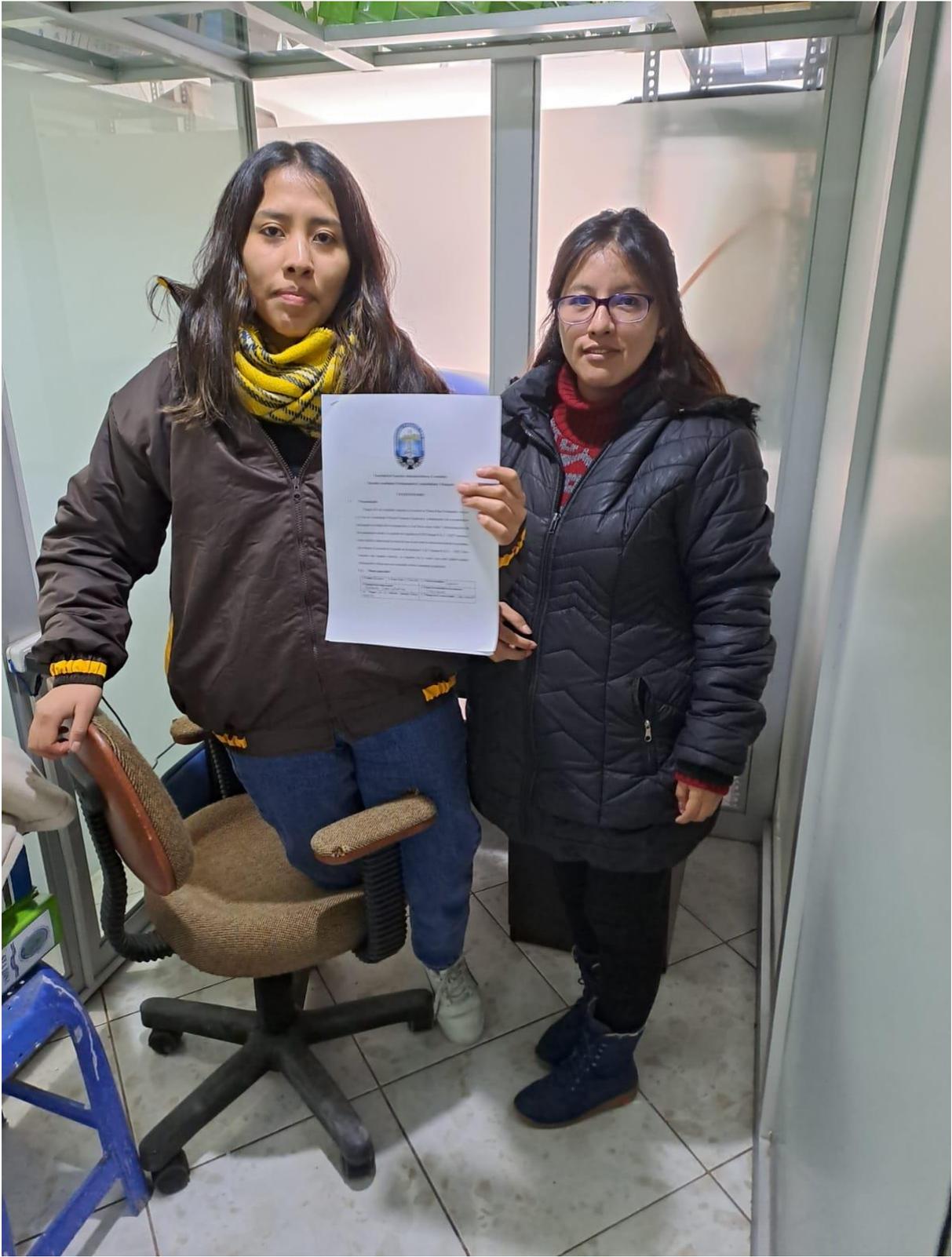
Fecha: 25 de Mayo del 2022.

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con las tesisas:

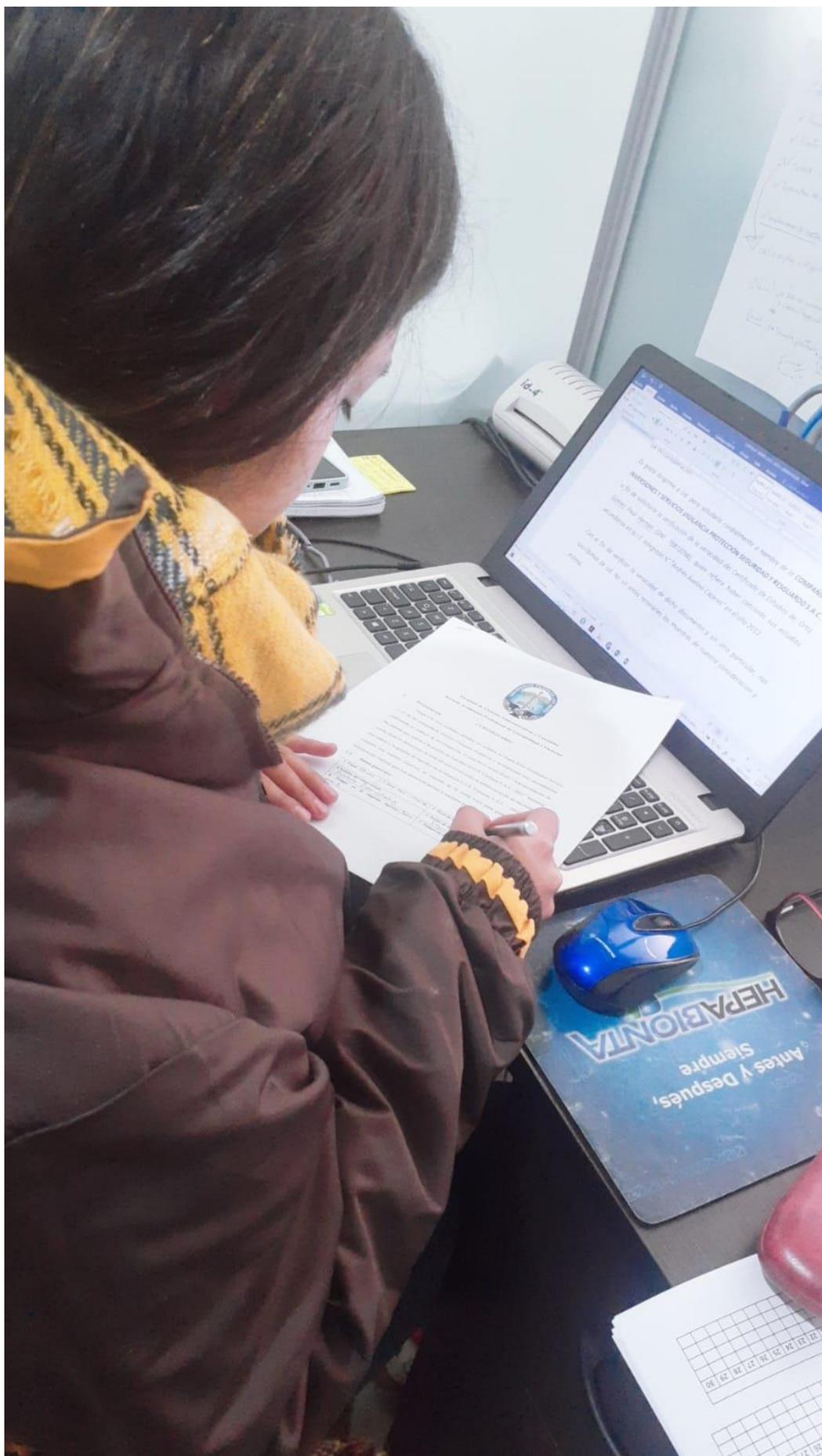
- Diana Rosa Fernández Arroyo al móvil 956 831 441
- Miriam Curasma Espinoza al móvil 948 104 916

Anexo 08: Fotografías de la aplicación



















Anexo 09: Instrumento de investigación



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas

CUESTIONARIO

I. Presentación

Tenga Ud. mis cordiales saludos, mi nombre es Diana Rosa Fernández Arroyo y el de mi compañera Miriam Curasma Espinoza y actualmente nos encontramos realizando un trabajo de investigación, el cual lleva como título “Administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en CIS Vipros S.A.C.-2022” tenemos como objetivo determinar la relación que existe entre la administración de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa C.I.S. Vipros S.A.C. – 2022. Para cometer con nuestro objetivo, se requiere de la venia suya para poder recabar información valiosa que nos permitirá arribar a nuestros propósitos.

1.1. Datos generales

<i>1. Edad:.....años</i>	<i>2. Sexo: Masc. () Fem ()</i>	<i>3. Nivel de estudios:</i>
<i>4.Nombre del cargo actual:</i>		<i>5. Sector de actividad de la empresa:</i>
<i>6. Tiempo en la empresa (aprox):....años, meses.....</i>		<i>7. Tiempo en el cargo actual:... años, meses....</i>

II. Indicaciones

A continuación, se plantean una serie de enunciados relativos a su trabajo. Se le pide que marque el casillero de aquel número en la escala de 1 a 5 que mejor refleje el grado en que usted está *de acuerdo* con cada enunciado a la hora de realizar o describir su trabajo actual: Considere que (1) indica que **nunca** y (5) **siempre**.

III. Desarrollo

Enunciados (Administración de cuentas por cobrar)	Grado (Marque con X)				
	<i>1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre</i>				
1. Las acciones preventivas como las llamadas anticipadas se realizan de manera constante en la empresa	1	2	3	4	5
2. La continuidad del servicio prestado se da a pesar de que el cliente no pague o se retrase en el pago	1	2	3	4	5
3. Se ha tenido que recuperar deudas después de mucho tiempo de impago	1	2	3	4	5
4. La recuperación de las deudas impagas han generado más gasto a la empresa	1	2	3	4	5
5. El registro contable de las deudas saldadas ha perjudicado el balance de activos en la empresa	1	2	3	4	5
6. Se realiza un análisis de pago de la empresa que solicita el servicio	1	2	3	4	5
7. C.IS. Vipros S.A.C, sólo se enfoca en la reputación de la empresa cliente para ofrecer su servicio, sin tomar en cuenta sus antecedentes de pago	1	2	3	4	5
8. Las decisiones de postular en una oferta de servicios vienen de una calificación primaria del postor para pago a tiempo.	1	2	3	4	5
9. El establecimiento de los términos de crédito por el servicio, se alinea a la cantidad de competidores que se tiene para ganar mercado	1	2	3	4	5
10. Se efectúa un control constante de las deudas a punto de vencer	1	2	3	4	5
11. Se realizan advertencias a los clientes que no pagan a tiempo sus deudas por el servicio prestado	1	2	3	4	5
12. Las cuentas impagas son organizadas según diversos criterios (días, tipo de cliente, monto que debe, etc)	1	2	3	4	5
13. La organización de las deudas mejoran la administración de las cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
14. Se cuenta con la documentación de cobranza por cada cliente	1	2	3	4	5
15. Los procesos de cobranza se encuentran definidos según alguna normativa	1	2	3	4	5
16. El recurso humano para el proceso de cobranza no es suficiente	1	2	3	4	5
17. El Profesionalismo del personal en la empresa contribuye a la gestión efectiva de cobranzas	1	2	3	4	5
18. Se cuenta con los ambientes respectivos para archivo documentario	1	2	3	4	5
19. Se tiene material informático (computadoras, almacenamiento, discos duros) necesarios para la gestión de cobranzas	1	2	3	4	5
20. Las técnicas de cobranza como las: cartas, notificaciones, visitas, llamadas telefónicas han sido correspondidas con éxito para el pago por el servicio	1	2	3	4	5

Enunciado (Gestión de liquidez)					
1. La empresa conoce su capacidad de servicio, por esa razón se presenta a múltiples licitaciones	1	2	3	4	5
2. La empresa puede hacerse fácilmente de créditos en el corto plazo	1	2	3	4	5
3. Las líneas de crédito se usan eficientemente para realizar inversiones en mejora del servicio (ejemplo: capacitación del personal)	1	2	3	4	5
4. La compra de prendas, equipos (armas, municiones), enseres, se realiza de acuerdo a las necesidades de personal contratado	1	2	3	4	5
5. Se dispone de los recursos necesarios para contratar un personal vigilante y asignarle de inmediato los materiales necesarios para ejercer su función	1	2	3	4	5
6. Considera que la inversión en personal, infraestructura e imagen respecto a la gestión de cobranzas incidirá en una disminución de las cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
7. La lenta conversión del efectivo que puede invertirse en compra de materiales afecta la calidad de servicio que brinda la empresa	1	2	3	4	5
8. A menudo que los días de cobro se incrementen disminuirá la liquidez de la empresa	1	2	3	4	5
9. El periodo extenso de cobro propicia que las deudas puedan ser incobrables	1	2	3	4	5
10. El periodo disminuido de cobranza es originado por una política de cobros eficiente	1	2	3	4	5
11. La empresa hace efectivo el pago de cuentas por pagar contraídas con sus proveedores	1	2	3	4	5
12. El pago puntual a proveedores en general, es reflejo de una eficiente gestión de la liquidez en la empresa	1	2	3	4	5
13. El incumplimiento de pago hacia los proveedores en general, genera perduda de lealtad	1	2	3	4	5
14. C.I.S. Viproser S.A.C, cumple con el servicio contratado a pesar de que la empresa cliente no haya cumplido con el pago por el servicio.	1	2	3	4	5
15. De forma constante, la empresa se agencia de apalancamiento financiero para el pago de deudas con su personal	1	2	3	4	5
16. Los intereses cobrados por las entidades financieras son aceptados por la urgencia de liquidez para el pago de personal	1	2	3	4	5
17. Considera que la empresa puede financiar los pasivos con los activos que tiene	1	2	3	4	5
18. El pago hacia intermediarios financieros es efectuado según cronograma de pago de cuotas	1	2	3	4	5
19. Se cumple el depósito de las prestaciones sociales al personal	1	2	3	4	5
20. El pago de impuestos hacia SUNAT se realiza sin retraso	1	2	3	4	5

Anexo 10: Fichas de validación del instrumento

Juez Experto 1: Mtro. CPC Callupe Marcelo David

FICHA DE VALIDACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto *Callupe Marcelo David*
- 1.2. Grado académico / mención *Maestro - CPC*
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular *19917864 - 961615819*
- 1.4. Cargo e institución donde labora *Docente - UPJA - Estudio Contable*
- 1.5. Autor del instrumento(s) *LURASHA ESPINOZA MIRIAM - FERNANDEZ ARROYO DIANA ROSA*
- 1.6. Lugar y fecha *Huancaayo 20-09-2022*

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS <small>(realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)</small>		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E
		-	-	1	7	2

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{0.82}{1} = 0.82$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar


 CPC David Callupe Marcelo
 MAT. 08-1115 GCRJ
 Firma del Experto

DNI. 19917864 Teléfono N° 961615819

Juez Experto 2: CPC. Aire Bejarano, Lucio Javier

FICHA DE VALIDACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto AIRE BEJARANO, LUCIO JAVIER
 1.2. Grado académico / mención CPC
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular 20088881 - 964400636
 1.4. Cargo e institución donde labora CONTADOR - ESTUDIO COMPTON
 1.5. Autor del instrumento(s) FERNANDEZ ARROYO DIANA ROSA - CURSADA ESPINOSA M.
 1.6. Lugar y fecha HUANCAYO, 21 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D 8	↓ E 2

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.84}{1} = 0.84$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar


 CPC. Aire Bejarano, Lucio Javier
 MAT. 08-2980

Firma del Experto

DNI. 20088881 Teléfono N° 964400636

Juez Experto 3: CPC. Romero Huallpacusi, Erik

FICHA DE VALIDACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Experto Romero Huallpacusi Erik G.
 1.2. Grado académico / mención Bachiller - CPC
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular 45009680 - 964804796
 1.4. Cargo e institución donde labora estudio contable - Gerente
 1.5. Autor del instrumento(s) CURSINA ESPINOZA MIRIAM - FERNANDEZ PRICCO DIANA ROSA
 1.6. Lugar y fecha 21-09-2022 - HUANCAYO

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E
		-	-	1	8	1

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0.80}{1} = 0.80$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input checked="" type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar



 Firma del Experto

DNI. 45 009680 Teléfono N° 964804796



CPC Erik G. Romero Huallpacusi
MAT 08-2648