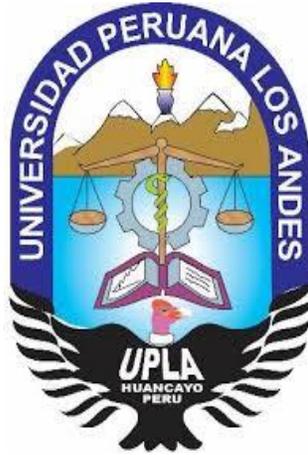


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

**Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la  
Regional S.R.L. Huancayo-2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(as) : Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly

Asesor : Mg. Astete Montalvo Milagros Amparo

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 05.06.2021 – 04.06.2022

Huancayo - Perú  
2021

**HOJA DE APROBACION DE JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

**PRESENTADO POR:**

Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

CONTADOR PUBLICO

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

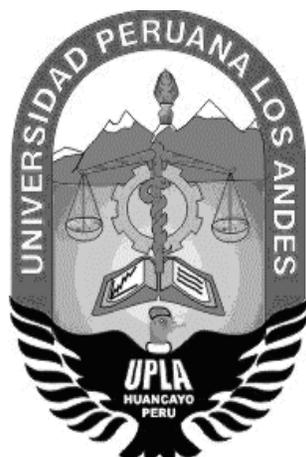
Huancayo, de.....del 2021

**FALSA PORTADA**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

**Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la  
Regional S.R.L. Huancayo-2020**

|                        |  |
|------------------------|--|
| Para Optar             | : El Título Profesional de Contador Público        |
| Autor(es)              | : Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly            |
| Asesor                 | : Mg. Astete Montalvo Milagros Amparo              |
| Línea de Investigación |  |
| Institucional          | : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos |
| Fecha de inicio        | : 05.06.2021                                       |
| Fecha de culminación   | : 04.06.2022                                       |

Huancayo – Perú  
2021

**ASESOR**

Mg. Astete Montalvo Milagros Amparo

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud y por guiarme por el buen camino para la culminación de la Tesis.

A mi padre Yhony Valer Puentes, a mi madre Maritza M. Sevillano Huanca y a mi hermana Angely X. Valer Sevillano, quienes con su apoyo a lo largo de mis estudios estuvieron siempre presentes alentándome a seguir adelante, por su amor incondicional y por sus sabios consejos que me ayudaron a terminar y cumplir mi meta.

Dayana

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes por los conocimientos y su apoyo para seguir adelante con mi objetivo.

A la Mg. Astete Montalvo Milagros Amparo, mi Asesora, por su apoyo y brindarme todas las facilidades durante el desarrollo de la tesis.

Y finalmente, a la Empresa Corpora la Regional SRL, que me apoyo durante todo el proceso de la elaboración de la tesis, por brindarme las facilidades para aplicar mi instrumento, por la paciencia y disposición que hicieron que la investigación se realice con éxito.

**La Autora**

## CONTENIDO

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| CARATULA .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| HOJA DE APROBACION DE JURADOS .....                      | ii                                   |
| FALSA PORTADA .....                                      | iii                                  |
| ASESOR .....   | iv                                   |
| DEDICATORIA .....  | v                                    |
| AGRADECIMIENTO.....                                      | vi                                   |
| <b>CONTENIDO</b> .....                                   | vii                                  |
| CONTENIDO DE TABLAS.....                                 | xi                                   |
| CONTENIDO DE FIGURAS .....                               | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| RESUMEN.....   | xiii                                 |
| ABSTRACT .....   | xiv                                  |
| INTRODUCCIÓN .....                                       | xv                                   |
| <b>CAPITULÓ I</b> .....                                  | 15                                   |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....                  | 15                                   |
| <b>1.1 Descripción de la Realidad Problemática</b> ..... | 15                                   |
| <b>1.2 Delimitación del Problema</b> .....               | 16                                   |
| <b>1.2.1 Delimitación espacial</b> .....                 | 17                                   |
| <b>1.2.2 Delimitación temporal</b> .....                 | 17                                   |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.2.3 Delimitación conceptual o temática ..... | 17        |
| <b>1.3 Formulación del Problema .....</b>      | <b>18</b> |
| <b>1.3.1 Problema General .....</b>            | <b>18</b> |
| <b>1.3.2 Problemas Específicos.....</b>        | <b>18</b> |
| <b>1.4 Justificación.....</b>                  | <b>18</b> |
| <b>1.4.1 Justificación Social .....</b>        | <b>18</b> |
| <b>1.4.2 Justificación Teórica .....</b>       | <b>19</b> |
| <b>1.4.3 Justificación Metodológica .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>1.5 Objetivos.....</b>                      | <b>20</b> |
| <b>1.5.1 Objetivo General .....</b>            | <b>20</b> |
| <b>1.5.2 Objetivos Específicos.....</b>        | <b>20</b> |
| <b>CAPITULO II.....</b>                        | <b>21</b> |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                     | <b>21</b> |
| <b>2.1 Antecedentes del Estudio .....</b>      | <b>21</b> |
| <b>2.1.1 Antecedentes Internacionales.....</b> | <b>21</b> |
| <b>2.1.2 Antecedentes Nacionales.....</b>      | <b>24</b> |
| <b>2.2 Bases Teóricas ò Científicas.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>2.3 Marco Conceptual .....</b>              | <b>34</b> |
| <b>CAPITULO III.....</b>                       | <b>38</b> |
| <b>HIPÓTESIS .....</b>                         | <b>38</b> |

|  |    |
|--|----|
| <b>3.1 Hipótesis General</b> .....                               | 38 |
| <b>3.2 Hipótesis Especifica</b> .....                            | 38 |
| <b>3.3 Variables</b> .....                                       | 38 |
| <b>CAPITULO IV</b> .....   | 41 |
| <b>METODOLOGÍA</b> .....   | 41 |
| <b>4.1 Método de Investigación</b> .....                         | 41 |
| <b>4.1.1 Método General</b> .....                                | 41 |
| <b>4.1.2 Métodos Específicos</b> .....                           | 41 |
| <b>4.2 Tipo de Investigación</b> .....                           | 42 |
| <b>4.3 Nivel de Investigación</b> .....                          | 42 |
| <b>4.4 Diseño de la Investigación</b> .....                      | 42 |
| <b>4.5 Población y Muestra</b> .....                             | 43 |
| <b>4.5.1 Población</b> .....                                     | 43 |
| <b>4.5.2 Muestra</b> .....                                       | 44 |
| <b>4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> ..... | 44 |
| <b>4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos</b> .....              | 44 |
| <b>4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....          | 45 |
| <b>4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos</b> .....   | 45 |
| <b>4.8 Aspectos Éticos de la Investigación</b> .....             | 45 |
| <b>CAPITULO V</b> .....  | 46 |

|  |    |
|--|----|
| <b>RESULTADOS</b> .....  | 46 |
| <b>5.1 Descripción de los resultados</b> .....   | 46 |
| <b>5.1.1 Análisis descriptivo de la variable gestión de cobranza y sus dimensiones</b> ... | 46 |
| <b>5.2 Contraste de Hipótesis</b> .....  | 53 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | 62 |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....   | 63 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....  | 64 |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 66 |
| <b>Matriz de Consistencia</b> .....  | 51 |
| <b>Matriz de Operacionalización de Variables</b> .....                                     | 52 |
| <b>Matriz de Operacionalización del Instrumento</b> .....                                  | 54 |
| <b>El Instrumento de Investigación</b> .....   | 56 |
| <b>Consentimiento Informado</b> .....  | 58 |
| <b>La data de procesamiento de datos</b> .....   | 60 |
| <b>Confiability y validez del instrumento</b> .....  | 61 |
| .....  | 64 |
| <b>Fotos de la aplicación del instrumento</b> .....  | 70 |

**CONTENIDO DE TABLAS**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabla 1 Políticas de crédito .....</b>                     | <b>46</b> |
| <b>Tabla 2 Políticas de Crédito .....</b>                     | <b>47</b> |
| <b>Tabla 3 Morosidad .....</b>                                | <b>48</b> |
| <b>Tabla 4 Capital Neto .....</b>                             | <b>50</b> |
| <b>Tabla 5 Índice de Liquidez General .....</b>               | <b>51</b> |
| <b>Tabla 6 Prueba Acida .....</b>                             | <b>52</b> |
| <b>Tabla 7 Contrastación de Hipótesis General .....</b>       | <b>53</b> |
| <b>Tabla 8 Contrastación de hipótesis específico 1 .....</b>  | <b>54</b> |
| <b>Tabla 9 Contrastación de hipótesis específico 2 .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>Tabla 10 Contrastación de hipótesis específico 3 .....</b> | <b>57</b> |

**CONTENIDO DE FIGURAS**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Figura 1 Organigrama de la Empresa Corpora la Regional E.I.R.L.....</b> | <b>16</b> |
| <b>Figura 2 Políticas de Crédito.....</b>                                  | <b>47</b> |
| <b>Figura 3 Políticas de Crédito.....</b>                                  | <b>48</b> |
| <b>Figura 4 Morosidad.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>Figura 5 Capital Neto de Trabajo.....</b>                               | <b>50</b> |
| <b>Figura 6 Índice de Liquidez General.....</b>                            | <b>51</b> |
| <b>Figura 7 Prueba Acida.....</b>  | <b>52</b> |

## RESUMEN

La presente Tesis **Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020** , planteo como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?, respectivamente el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020, planteando como hipótesis: La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

La metodología de la investigación fue el método científico, de tipo aplicada, de nivel correlacional y el diseño descriptivo correlacional. La investigación concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 el cual indica que existe una correlación positiva media, existe una relación significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. tener un control más estricto, realizando los análisis respectivos de la rotación de las cuentas por cobrar para así tomar en consideración cada cuanto tiempo se están cancelando los créditos y en caso de ser mayor al tiempo promedio, aplicar el procedimiento de cobranza que se va establecer.

Palabras clave: cobranza, liquidez.

## ABSTRACT

This Thesis Management of Collection and Liquidity in the Company Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020, I pose as a general problem, what relationship exists between Collection Management and Liquidity in the Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020 ?, respectively, the general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between Collection Management and Liquidity in the Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020, posing as a hypothesis: The relationship is significant between Collection Management and Liquidity in the Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

The research methodology was the scientific method, applied type, correlational level and correlational descriptive design. The research concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.532, which indicates that there is a medium positive correlation, there is a significant relationship between Collection Management and Liquidity in the Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. have a stricter control, carrying out the respective analysis of the rotation of accounts receivable in order to take into account how often the credits are being canceled and if it is longer than the average time, apply the collection procedure that will be established .

**Keywords: collection, liquidity**

## INTRODUCCIÓN

La presente Tesis Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020 , planteo como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?, respectivamente el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

El estudio se desarrolló conforme al método científico, basada de encuestas, teniendo como única herramienta los cuadros estadísticos, por lo que la conjetura que se ha observado entre la mala gestión de cobranza y esto afecta a la liquidez dentro de la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

El éxito de una empresa se da principalmente por la excelente gestión de políticas de cobranza que realizan, el cual permite tener el mismo nivel de ventas realizadas, ya que no sirve de mucho realizar tener un buen volumen de ventar al no cobrarlas, siendo que no solo el tener la beneficio sino la evidencia económica física en el momento pertinente.

Se inicia desde las políticas de cobranza que tenga la empresa, el cual muestra la forma de cómo la empresa se enfoca en la clasificación de los clientes nuevos o antiguos. Actualmente no se evaluá o mide eficientemente el grado de capacidad de los clientes de la empresa.

Para obtener los resultados de la investigación se seguirá el siguiente orden de la estructura de la tesis:

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Es el campo más importante, porque se detalla la realidad problemática, las delimitaciones, se detalla el problema general y los problemas específicos, la justificación, y se establece los objetivos tanto general como específicos.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se mencionan los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

## CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

## CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPITULÓ I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial, en la actualidad la cuenta por la gestión de cobranza continúa convirtiéndose en los mayores problemas que afrontan los administradores de las empresas. Actualmente teniendo un complejo entorno empresarial es de gran importancia que las empresas perfeccionen sus sistemas de cobros de una forma más pertinente, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. Por lo cual una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, causando dependencia de mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

Actualmente en el Perú las ventas y la prestación de servicios a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas entidades. Esta modalidad será eficiente si la organización conviene correctamente las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo el crédito, de lo inverso es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

La carente gestión de cobranzas en la empresa Corpóra La Regional S.R.L. conlleva a la falta de Liquidez que causa varios problemas como los saldos con otras entidades que provocan un saldo en la Empresa, porque se ve en peligro el no poder desempeñar con sus responsabilidades y gastos fijos, reduce su calidad de servicio de los proveedores, causando peligro en la imagen de la empresa.

En la empresa Corpora La Regional S.R.L ha mostrado un desarrollo en los años que lleva en el mercado, pero existen deficiencias que afecta el ámbito financiero y

administrativo, tales como retraso de la facturación, la existencia de poco personal administrativo que se encomienda de la cobranza a los clientes de la empresa dedicada a la distribución de productos masivos de primera necesidad, el no contar con políticas ni procedimientos.

El retraso del pago de los clientes genera una mora para la Empresa que afecta a la rentabilidad de la empresa y esto genera un apoca liquidez dentro de la Empresa.

De manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva a la Empresa Corpora La Regional S.R.L. a mostrar una significativa ineficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar. Por lo cual una variedad de ocasiones se encuentra en situaciones que dificultan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos.

el problema se causa por la Falta de Liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

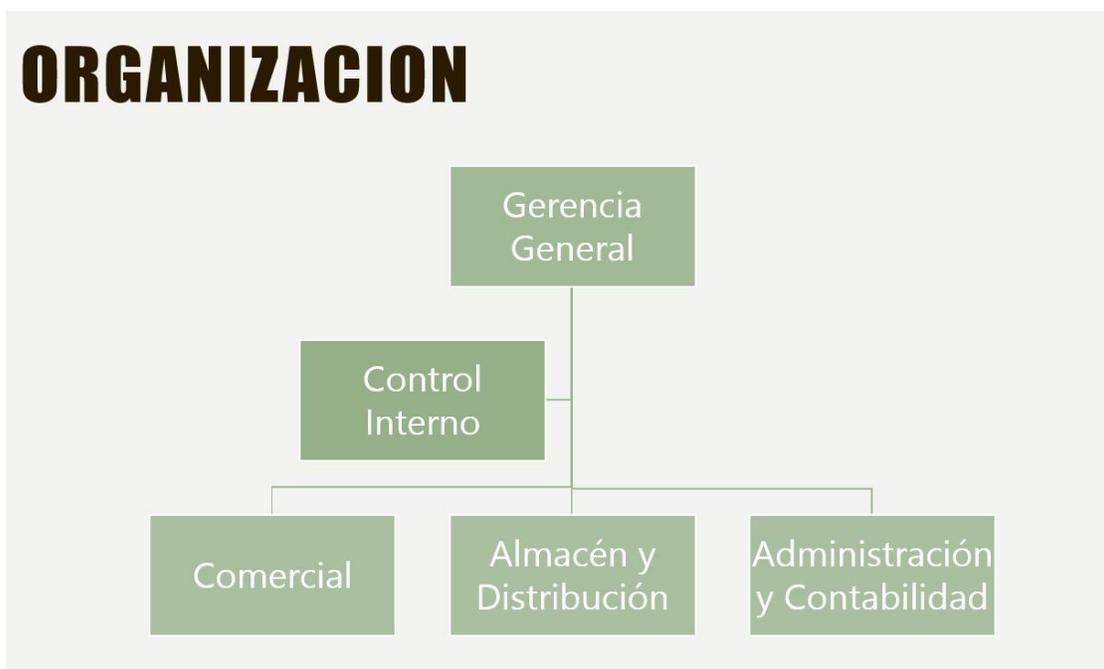


Figura 1 Organigrama de la Empresa Corpora la Regional S.R.L.

## 1.2 Delimitación del Problema

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La delimitación espacial estuvo delimitada en la empresa Corpora la Regional S.R.L., por ser la empresa en investigación.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

La delimitación temporal estuvo delimitada en el año 2020, por ser el año de estudio del cual se evaluó y se obtuvieron los resultados.

### **1.2.3 Delimitación conceptual o temática**

La delimitación conceptual fue delimitada, por una parte:

#### **Variable I**

#### **GESTION DE COBRANZA**

Según Van H. (2019) En su libro Manejo de gestión de cobranza. Conceptualiza que: La gestión de cobranza son la consecuencia del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Diferentes empresas, las cuentas por cobrar constituyen un activo de gran importancia que demanda cuidado de estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

Por otro lado, la tenemos:

#### **Variable II**

#### **LIQUIDEZ**

Como define Lawrence J. (2018) en su libro Análisis de Liquidez. Conceptualiza que: La liquidez de la empresa se calcula por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo acorde estas se vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede efectuar con

sus adeudos. Las tres medidas esenciales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida).

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y la Capacidad del trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?
2. ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y el Índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?
3. ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación Social**

La investigación se justificó socialmente para una adecuada gestión de cobranzas, que alcance el desarrollo empresarial, solucionando sus problemas que lo afectan. Asimismo, ayudando a futuras investigaciones al utilizarla como guía de consulta, mostrando su importancia.

La investigación es de utilidad para la sociedad que demanda la asistencia de las entidades para el desarrollo y crecimiento de su dinero, pero que este le dé seguridad al momento de realizar créditos, ya que de esta manera mejoran la

calidad de gestión de cobranza de la empresa. Los cuales buscan que tengan una buena gestión de cobranza para poder obtener una mayor liquidez

#### **1.4.2 Justificación Teórica**

La presente investigación es de gran necesidad ya que la gestión de cobranzas es deficiente y no permite cumplir con los objetivos de la empresa para conseguir la eficiencia y la efectividad en las operaciones y así lograr la liquidez que se requiere para poder efectuar pertinentemente con sus deberes. Por ello la investigación se justifica por el motivo que está orientado a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y bases del conocimiento y procesos del tema, buscando el conseguir calidad en el resultado.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Se justifica metodológicamente porque procura determinar que toda la información compilada sea establecida y con ella prevenir en forma constante los controles existentes y establecidos, observando el rigor científico y tecnológico adecuado para alcanzar el éxito. Para ello, se usará el método descriptivo, entre ambas variables de tal manera que permita buscar la solución al problema existente en la empresa en estudio.

Para el desarrollo de los objetivos del estudio se aplicará el método científico, técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta para la recopilación de los datos que serán utilizados en la investigación el cual estudia las variables gestión de cobranza y liquidez, con la cual se puede ser extensivo a las demás entidades que tienen este problema, y orientara otras investigaciones similares al contexto estudiado.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación que existe entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020
2. Establecer la relación que existe entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020
3. Establecer la relación que existe entre Gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del Estudio**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Como hace notar Fuentes S., (2016) en su tesis titulada “diseño de un modelo de crédito y cobranza para automarcado s.a.” de la ciudad de Guayaquil- Ecuador, para optar el título profesional de contador público autorizado de la Universidad de Guayaquil concluye que:

- En conclusión, se puede indicar que de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación se ha llegado a conocer teoría fundamental sobre el crédito y la cobranza, en cuanto a definiciones, políticas, procedimientos, controles y leyes que regulan esta actividad, aplicables para empresas comerciales.
- Las ventas a crédito por la empresa Automarcado S.A tuvieron un incremento considerable del 33% en los periodos 2015-2016, lo que demuestra que se ha ampliado la concesión de créditos, y esto se ve reflejado a su vez en las cuentas por cobrar que presentaron un incremento del 1% pero con una rotación lenta, lo que indica una recuperación de la misma en plazos muy extensos, lo que genera un problema de liquidez leve al enfrentar sus obligaciones a corto plazo.
- La recopilación y tabulación de datos en relación a las deficiencias del departamento de crédito y cobranza por su organización que el 57% de los empleados califican como nada satisfactoria, además de otras preguntas que

identificaron deficiencias en el otorgamiento de crédito y tratamiento de cobros. La información recopilada de clientes mostro a un 54% de personas insatisfechas con las labores de cobranza, a esto podemos atribuir la falta de procesos para hacer conocer al cliente de sus estados de cuenta. En definitiva, luego de realizada la presente investigación se propone el modelo de crédito y cobranzas para la empresa Automarcado S.A, el mismo que presenta mejoras a su sistema informático, diferentes procesos, reglamentos y políticas que deben regirse a la empresa y los clientes; para de esta forma optimizar los procesos de crédito, cobranza y cartera vencida siempre en concordancia a las leyes y reglamentos establecidos en el país.

Según Vásquez M. (2017) en su tesis “Evaluación Financiera de Liquidez: Caso Bodegas y Logística S.A., Año 2017” de la Universidad de Guayaquil, para optar el título de Contador en Tributación y Finanzas concluye que:

- El departamento de contabilidad no tiene establecido procedimientos de controles internos, los mismos comprenden planes de organización y procedimientos, para que el departamento mencionado sepa actuar frente a situaciones eventuales que se presenten.
- La empresa Bodegas y Logística S.A. carece de planeación financiera, lo que provoca problemas con proveedores en el momento de haber disminución de flujo de efectivo, ya que no se prioriza la antigüedad de la cartera por pagar sino la prioridad con que se necesita el uso de algún proveedor.
- De acuerdo a las ratios financieras utilizados, se detectó que en el año 2017 la empresa tuvo problemas de liquidez, más no de solvencia, pues cuenta con

grandes propiedades y equipos para hacer frente a ciertos factores económicos en caso de requerir que tales bienes sean vendidos.

- A pesar de los problemas presentados a nivel de flujo en el año objeto de estudio, la empresa nunca se atrasó en sueldos ni en pagos a las aportaciones al IESS, esto deriva a su vez, de acuerdo a criterio de Gerencia General, en mayor eficiencia de parte de los trabajadores de la empresa.

Como refiere Cuenca I. (2017) en su tesis titulada “Diseño de control interno para mejora de inventarios en JimenezCorp S.A.” de Universidad de Guayaquil en Ecuador, para optar el grado de Contador Público Autorizado concluye que:

- La empresa JimenezCorp en función a los datos obtenidos de la investigación que se efectuó mediante encuestas a las personas encargadas de bodega e inventario en el que se pudo conocer que si han existido inconvenientes en la entrada y salida mercadería por el mal manejo que se desarrolla en el departamento de bodega de la empresa ya que existe carencia de controles en la seguridad del manejo de inventario lo que permite que se efectúen diversos inconvenientes en el proceso.
- Dentro de la empresa JimenezCorp existía falencias en el proceso de entrada y salida de mercadería, debido a que no había un control apropiado para esta gestión. Este problema afectaba no sólo a la empresa, sino a sus clientes ya que no se sentían a gusto al momento de recibir las mercaderías. • La empresa JimenezCorp no contaba con un acceso restringido a las bodegas, lo cual puede ser un factor que influía en la pérdida o mal manejo de las mercancías.

Considerando robos, o mal uso de los productos que llegaban debido a que podían ser manipulados por cualquiera.

- El actual proceso de control de inventario se lleva a cabo de forma manual, por lo que es aquí donde parten las equivocaciones y los problemas al momento de despachar la mercancía.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Como precisa Pomalaza G.(2017) en su tesis titulada “LA ADMINISTRACIÓN DE LA LIQUIDEZ Y SU EFECTO EN EL RESULTADO DE LAS EMPRESAS ARRENDADORAS DE CENTROS COMERCIALES DE LIMA METROPOLITANA” de la Universidad San Martín de Porres de la ciudad de Lima – Perú, para optar el título de Contador Público concluye que:

- a) Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial.
- b) Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana en gran parte no emplean la inversión para facilitar una mejor política empresarial de dichas empresas.
- c) Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua.
- d) Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no evalúan los riesgos de la competitividad lo que de manera general influye a nivel empresas.

Según Cavero J. (2019) en su tesis titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019” de la Universidad Señor de Sipan de la ciudad de Chiclayo –Perú, para optar el título de Contador Público concluye que:

Según el desarrollo de la investigación se logró obtener las siguientes conclusiones: a. Respecto al objetivo específico:

- Se diagnosticó el índice de morosidad del año 2019, dando como resultado que ha incrementado en 1.51% respecto al año anterior lo que significa que se encuentra en 48.24% de cartera morosa que supera a un el índice de morosidad del 10% permitido a nivel de empresas comerciales, uno de los factores que influyo son que las cuentas por cobrar tubo incremento de 54% (196,097) esto debido a una ineficiente gestión. Que a través del diagrama de Pareto nos muestra desde donde se centra el 80% del problema y dándole solución podremos reducir la morosidad. b. Respecto al objetivo específico.
- Las tácticas de cobro no han sido efectivas ya que el 56 % de encuestados manifiesta que la gestión de cobranza y el seguimiento de cobranza no han sido los adecuados por lo que el índice de morosidad ha aumentado. c. Respecto al objetivo específico.
- Que con las estrategias de cobranza propuestas se desea disminuir la mora en un 30% y con ello esperamos ir disminuyendo las cuentas por cobrar y se espera la disponibilidad para mejorar la gestión, además se reforzara su efectividad con una estrategia preventiva basada en herramientas en el conocimiento técnico en los clientes llamada EQUIFAX, y que el sinceramiento de las cuentas por cobrar le beneficiara a la empresa en la

deducción del gasto a efectos tributarios en un 66.90% de la renta neta imponible.

Según Arévalo V.(2019) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018” de la Universidad Nacional de San Martín–Tarapoto”. De la ciudad de Tarapoto- Perú, para optar el título de Contador Público concluye que:

- Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa.
- Se concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas.
- La liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. presenta índices inferiores en el 2018, como es el caso del capital de trabajo con S/. 106,056.00, y la ratio de liquidez general que únicamente alcanzo.
- Con respecto al objetivo general, se aceptó la hipótesis que señala la gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018, por cuanto se evidencio deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa.

Según Chong Ch. (2018) en su tesis titulada “INFLUENCIA DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE DISTRIBUIDORA IMPORTADORA MICHELLE S. A. - DIMSA, PERIODO 2011 – 2015” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana para optar el grado de doctor en ciencias empresariales concluye que:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis efectuado, se concluye que la Morosidad no influye negativamente en la Liquidez de la empresa. Pero, sí influye negativamente en la Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A., en el periodo 2011 – 2015. Confirmando que, si la Morosidad se incrementa, la Rentabilidad disminuye.
2. No existe correlación ni determinación entre los Créditos Vencidos y la Liquidez de la empresa. Lo contrario sucede cuando se relaciona con la Rentabilidad. Se concluye afirmando que los Créditos Vencidos únicamente influyen negativamente en la Rentabilidad, más no así en la Liquidez de la empresa.
3. Existe correlación inversa alta ( $r = -0.954469$ ), y una fuerte determinación ( $R^2 = 0.911001$ ) entre las Líneas de Crédito y la Liquidez de la empresa. Lo que significa que a mayores Líneas de Crédito menor Liquidez, en el periodo 2011 - 2015. De manera opuesta, las Líneas de Crédito no afectan la Rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S.A., en el periodo 2011 -2015.
4. De acuerdo al análisis del test estadístico y las gráficas de tendencia, se concluye que el Promedio de Días de Cobranza influye negativamente en la

Liquidez, pero no se correlaciona ni determina la Rentabilidad. En tal sentido, a mayor Promedio de Días de Cobranza menor Liquidez de Distribuidora Importadora Michelle S.A., durante el periodo 2011 – 2015.

5. Uno de los problemas de la empresa es la reducida Liquidez, explicada principalmente por los excesivos créditos otorgados y por el incremento de los días de cobranza creciente, sobretodo en el último año del periodo de estudio 2011 - 2015.

## **2.2 Bases Teóricas ò Científicas**

### **GESTIÓN DE COBRANZA**

Según Van H. (2019) En su libro Manejo de Cuentas por Cobrar. Conceptualiza que:

Las cuentas a cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Para muchas empresas, las cuentas por cobrar constituyen un activo sumamente importante que requiere cuidadoso estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

En realidad, estas facetas están estrictamente relacionadas. Por ejemplo, la política de crédito implica un punto de equilibrio entre los beneficios sobre las ventas que originan las cuentas a cobrar, por un lado, y el costo de mantener estas cuentas, más las perdidas por incobrables, el análisis de crédito es fundamental para determinar el monto de riesgo crediticio que desea aceptar. A su vez, el monto de riesgo aceptado afecta la rotación de las cuentas a cobrar, y por consiguiente su saldo.

Por tanto, los procedimientos de crédito y de cobranza de una firma son esenciales para determinar sus políticas de crédito y de cobranza en general.

Según Cabrera C. (2018). FUDE. GESTIÓN DE COBRANZA. Conceptualiza

La gestión de cobranzas es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas como la acertada Recuperación de Créditos y una adecuada Política de Créditos.

### **El proceso de gestión de cobranzas**

Para lograr el cobro de deudas el profesional debe comenzar la gestión de cobranzas desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago. Para ello se debe contactar al cliente, dentro de un horario prudente, para informarle acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda. En ciertas ocasiones el gestor de cobranzas también se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente.

Para el proceso de gestión se utilizan diferentes vías de contacto, ya sea telefónico, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico, así como también se suele recurrir a la visita al domicilio registrado. Es fundamental mantener toda esta información correctamente organizada y administrada a fin de llevar de manera efectiva el proceso de cobranza.

Además de mantener el orden y la organización de la información de los clientes, el gestor de cobranzas debe conocer en profundidad ciertos aspectos

elementales de la empresa, como por ejemplo los productos y servicios que ofrece, el flujo operativo de negocio, la tecnología que se utiliza para administrar la información, el campo de acción y demás. Todo este caudal informativo le permite al gestor estar más preparado para afrontar a los clientes morosos.

### **Elementos importantes en la Gestión de Cobranza:**

- Definir el tipo de deudor
- Hacer un seguimiento personalizado
- Definir políticas, límites
- Establecer controles, trazabilidad de las gestiones
- Los recursos y equipos
- Utilizar los 4 pilares de la gestión de cobranza (abajo)

Los recursos y equipos

Utilizar los 4 pilares de la gestión de cobranza (abajo)

La cobranza, mediante la gestión de cobranzas tiene por misión transformar las **Cuentas por Cobrar en activos líquidos** lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por esa razón, la Gestión de Cobranzas, se basa en un proceso ordenado de pasos, que deberá ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco.

La utilización de políticas, indicadores y reportes de cobranza, permiten medir el desempeño y son el marco a partir del cual podemos planificar la gestión de

cobranza y ejecutarla mediante una estrategia de cobranza. Eso permitirá definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos.

### **¿Cómo hacer una buena gestión de cobranza?**

El proceso de cobranza está basado en la utilización de un Política de Cobranza. Es usual utilizar distintos canales (llamado telefónico, mail, sms, cartas, whatsApp y otros medios) para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas. El proceso de cobranza busca el equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente.

### **Las 7 recomendaciones para organizar el proceso de Gestión de Cobranzas eficiente:**

- Utilizar un proceso de gestión de cobranzas que permita organizar y realizar la cobranza en forma: Predecible, Medible, Controlable.
- Mapear en el sistema la parametría o definiciones de políticas, plan y los ciclos de cobranza.
- Estandarizar el proceso de cobranzas, a fin de poder organizarlos y medirlos.
- Definir y utilizar indicadores y reportes de cobranzas.
- Coordinar acciones y responsables de la cobranza.
- Organizar el proceso de cobranzas en etapas de gestión, simples y medibles.
- Automatizar la mayor cantidad de tareas, preferentemente con un sistema de cobranzas.

### **Como es un Proceso de Gestión de Cobranzas**

La sistematización de la cobranza, mediante un proceso de gestión de cobranza, no sólo logra reducir costos y tiempos de recupero, sino, que al automatizarlo y estandarizarlo se logra una mayor productividad y efectividad en la asignación del equipo de gestión. Lograr la coordinación de las tareas con un equipo distribuido es el mayor desafío en la actual coyuntura. En el actual contexto hay que organizar su equipo remoto de cobranza y poder asignar una estrategia distribuida de Gestión de Cobranzas.

El proceso de Gestión de cobranza se focaliza en contactar a los clientes morosos por distintos canales (llamado telefónico, mail, sms, cartas, whatsApp y otros medios) para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas.

## **LIQUIDEZ**

Como define Lawrence J. (2018) en su libro Análisis de Liquidez. Conceptualiza que:

La liquidez de la empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme estas se vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede cumplir con sus adeudos. Las tres medidas fundamentales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida).

Como conceptualiza Montenegro D. DEBITOOR. LIQUIDEZ. Conceptualiza que:

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa frente a sus obligaciones para obtener beneficios financieros. En otras palabras, es la facilidad con la que se puede convertir en dinero en efectivo.

### **Clasificación de los activos según su liquidez**

Podemos clasificar los activos financieros según su liquidez:

1. **Dinero en curso legal:** Monedas y billetes (es lo más líquido que hay, pues ya es dinero en sí. Se puede cambiar sencillamente por otros bienes).
2. **Dinero en los bancos:** Depósitos a la vista, depósitos de ahorro y de plazo (véase depósitos bancarios).
3. **Deuda pública a corto plazo:** Letras del Tesoro (véase deuda pública).
4. **Pagarés de empresa:** Activos emitidos por empresas privadas (véase pagaré).
5. **Deuda pública a largo plazo:** Bonos y obligaciones del Tesoro.
6. **Renta fija:** Deuda emitida por las empresas privadas (véase renta fija).
7. **Renta Variable:** Desde acciones hasta derivados financieros (véase renta variable).

### Tipos de liquidez

**Los tipos de liquidez que existen en la economía son los siguientes:**

- **De largo plazo:** estas son aquellas que, aunque se pueden vender, corren el riesgo de **tener pérdidas**, es decir, no hay seguridad de recibir ganancias. En esta categoría están los inmuebles.
- **De mediano plazo:** este se hace efectivo en un **período de 1 a 4 meses**. Entre ellos **encontramos** bonos con posibilidades de venta rápida, fondos de inversión, certificados financieros, entre otros.
- **Inmediato:** cuando puedes obtener el dinero de manera **inmediata**, tales como dinero en efectivo, **depósitos** bancarios, etc.
- **Adelantado:** son aquellas **ayudas** que se pueden recibir sin pertenecer a la empresa. Por ejemplo, las tarjetas de **crédito** o préstamos.

### Calcular el índice de liquidez

Para conocer cuánta es la capacidad de liquidez que posee una organización, se debe consultar el balance general de esta. Allí se podrá conocer si posee la cantidad de activos y pasivos para calcular el índice de liquidez.”

Una vez conocidos los activos y pasivos corrientes, solo bastará con **dividirlos** para conocer el índice de liquidez de la organización.

$$IL = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Fórmula para calcular el índice de liquidez.

El índice de liquidez puede darnos 2 **resultados diferentes**:

**Mayor a 1**: quiere decir que el negocio tiene un margen de activos con **buena liquidez**, es decir, capaz de ser convertidos en efectivo en un corto período.

**Menor a 1**: la organización tiene **problemas con la liquidez** y posiblemente necesite cancelar obligaciones en un corto plazo.

Mientras mayor sea la distancia a 1, mejor o peor grado de liquidez tendrá la organización en cuestión.

## 2.3 Marco Conceptual

### GESTIÓN DE COBRANZA

Según Van H. (2019) En su libro Manejo de Cuentas por Cobrar. Conceptualiza que:

Las cuentas a cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Para muchas empresas, las cuentas por cobrar constituyen

un activo sumamente importante que requiere cuidadoso estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionadas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

## **LIQUIDEZ**

Como define Lawrence J. (2018) en su libro *Análisis de Liquidez*. Conceptualiza que:

La liquidez de la empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme estas se vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede cumplir con sus adeudos. Las tres medidas fundamentales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba ácida).

### **Capacidad del negocio**

Como refiere Coll F. (2018) *Economípedia*. Capacidad de trabajo. conceptualiza que:

El capital de trabajo se emplea para medir la liquidez total de la empresa. Se calcula de la siguiente manera.

Capital neto de trabajo = activo circulante- pasivo a corto plazo.

La cifra resultante no es útil para comparar el desempeño de diferentes empresas, pero sí lo es en el control interno. Con frecuencia, una comparación longitudinal del capital neto de trabajo de la empresa es útil para evaluar sus operaciones.

### **Índice general de liquidez**

Como conceptualiza Rodríguez R. (2019). *Índice general de liquidez*. define que:

El índice de liquidez general (conocido también o razón corriente de circulante o bien razón de solvencia) es uno de los índices de uso más generalizado, y mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo. Se expresa de la siguiente manera.

$$\text{Índice de liquidez general} = \frac{\text{activo circulante}}{\text{Pasivo a corto plazo}}$$

### **Prueba Acida**

Como define Lawrence J. (2018) en su libro Análisis de Liquidez. Conceptualiza que:

La razón de prueba rápida (o prueba acida) es semejante al índice de liquidez general, con la diferencia de que excluye el inventario, el cual es el menos liquido de los activos circulantes. La prueba acida se calcula como sigue:

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{activos circulantes- inventarios}}{\text{Pasivos a corto plazo}}$$

### **Políticas de Crédito**

Según Villalba N. (2018). Jacobra. Políticas de crédito. conceptualiza que:

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

### **Políticas de cobranza**

Torres R. (2018). Weebly. Políticas de cobranza. Conceptualiza que:

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

### **Morosidad**

Pedrosa (2016) en su libro morosidad conceptualiza que:

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

#### **3.2 Hipótesis Especifica**

1. La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020
2. La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020
3. La relación es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

#### **3.3 Variables**

**V1**

GESTIÓN DE COBRANZA

**V2**

LIQUIDEZ

| VARIABLE                   | DEFINICIÓN   | DIMENSIÓN             | INDICADOR                     | ITEMS   | TÉCNICAS   | ESCALA DE MEDICIÓN |  |
|----------------------------|--|-----------------------|-------------------------------|---|--|--------------------|--|
| <b>Gestión de Cobranza</b> | Según Van H. (2019) En su libro Manejo de Cuentas por Cobrar. Conceptualiza que: Las cuentas a cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Para muchas empresas, las cuentas por cobrar constituyen un activo sumamente importante que requiere cuidadoso estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad. | Políticas de créditos | de normas de crédito          | ¿Existen normas de crédito aplicadas a la empresa Corpora la Regional?                                      | Escala de Likert   | Ordinal            |  |
|                            |  |                       |                               | ¿Existen políticas de créditos dentro de la empresa Corpora la regional?                                    |  |                    |  |
|                            |  |                       | Condiciones de pago           | ¿cree usted que las condiciones de pago para los clientes son las adecuadas?                                | 1. Nunca   |                    |  |
|                            |  |                       | Riesgo de incobrabilidad      | ¿Esta consiente sobre los riesgos de incobrabilidad que se genera dentro de la empresa Corpora la regional? | 2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |                    |  |
|                            |  | Políticas cobranza    | de Procedimientos de cobranza | ¿Existen procedimientos de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional?                               | 5.   |                    |  |
|                            |  |                       |                               | ¿existen políticas de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional?                                    |  |                    |  |
|                            |  | Morosidad             | de Sistema de cobranza        | ¿La empresa Corpora la Regional cuenta con un sistema de cobranza?  |  |                    |  |
|                            |  |                       |                               | Incumplimiento de pago  |  |                    | ¿El incumplimiento de pago es frecuente dentro de la empresa Corpora la regional?  |
|                            |  |                       |                               | Monto de la deuda   |  |                    | ¿El monto de la deuda de los clientes es alto?                                     |
|                            |  |                       |                               | Identificar clientes morosos  |  |                    | ¿Dentro la empresa cuenta con un área responsable de identificar clientes morosos? |

|                 |  |                            |                         |  |  |
|-----------------|--|----------------------------|-------------------------|--|--|
| <b>Liquidez</b> | Como define Lawrence J. (2018) en su libro Análisis de Liquidez. Conceptualiza que:<br>La liquidez de la empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme estas de vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede cumplir con sus adeudos. Las tres medidas fundamentales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida). | Capital neto de trabajo    | Pasivos a corto plazo   | ¿Se calcula el indicador de capital de trabajo?  | Escala de Likert<br><br>6. Nunca<br>7. Casi nunca<br>8. A veces<br>9. Casi siempre<br>Siempre<br><br>Ordinal |
|                 |  |                            | Gastos de capital       | ¿Se solicita con anticipación un incremento de capital de trabajo?   |  |
|                 |  |                            |                         | ¿Se considera fundamental las cuentas por cobrar para el crecimiento y desarrollo de la empresa?                                   |  |
|                 |  | índice de liquidez general | Capacidad de la empresa | ¿Se realiza el cálculo del indicador de liquidez general constantemente?   |  |
|                 |  |                            | Recursos de la empresa  | ¿Se realiza diariamente el cierre de caja?<br>¿La empresa cuenta con un fondo de cuentas incobrables?                              |  |
|                 |  | Prueba acida               | Activos líquidos        | ¿Se calcula el indicador de prueba acida constantemente?<br>¿La empresa cuenta con efectivo para cubrir sus obligaciones a tiempo? |  |

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### 4.1.1 Método General

Como método general de investigación es el científico. Tal como refiere (Muñoz, 2017) en su libro “Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis”; cuando expresa: “... es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llegar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica”.

Al realizar trabajos de investigación bajo este método, nos dará confiabilidad a los resultados que se alcanzarán, de esta manera será posible “...comprobar, modificar o rechazar teorías, conceptos, postulados y conocimientos” (pág. 357)

##### 4.1.2 Métodos Específicos

**Método de análisis:** El método analítico se utilizará porque se realizó una desintegración de un todo en partes con el fin de observar las relaciones; similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos para comprender mejor el problema y alcanzar el objetivo.

**Método sintético:** El método sintético se utilizará como un proceso de razonamiento que tiene a reformar un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve; en resumen.

**Método Descriptivo:** Permite describir los hechos tal como son, apoyándose en los instrumentos y técnicas que recogieron la información y datos de la empresa.

#### **4.2 Tipo de Investigación**

Según (Gonzales, Abel; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2016) al publicar su obra “¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?”, nos refiere sobre la Aplicada o Tecnológica.

Por consiguiente, la presente tesis es concordante con el indicado por los autores cuando dicen: “A diferencia de la pura, ésta persigue fines de aplicación directos e inmediatos”.

En conclusión, el tipo de investigación fue la aplicada porque busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta tesis busco conocer para hacer y para actuar.

#### **4.3 Nivel de Investigación**

De acuerdo al diseño de la investigación en general, el problema planteado, los objetivos establecidos, el presente trabajo se ajusta al nivel correlacional.

De acuerdo como siguen describiendo (Gonzales, Abel; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2011), refieren que “Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.”

En conclusión, el nivel de investigación fue el correlacional.

#### **4.4 Diseño de la Investigación**

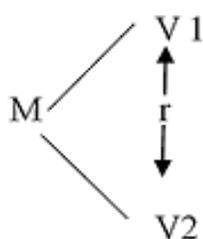
La presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo y correlacional causal.

La investigación es no experimental, según (Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández, S. “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se varia intencionalmente las variables independientes”.

Es descriptivo por según (Bautista & Huiza, 2019) quien cita a Hernández, S. “porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es correlacional y causal porque, “porque se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” y el causal “porque a través de la comprobación de hipótesis no solamente se afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un sentido de entendimiento de las relaciones”. (Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández, S.

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables.

## 4.5 Población y Muestra

### 4.5.1 Población

Según Tamayo (2017) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que

participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollara la investigación”

La población fue conformada por 50 colaboradores de la Empresa Corpora La Regional S.R.L.

#### **4.5.2 Muestra**

Según Perez (2017) “La muestra es una parte un sub conjunto de una población de estudio. La muestra está constituida de elementos”

“Es la parte de una población seleccionada mediante alguna técnica. La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y valido de la población”

El tamaño de la muestra estuvo conformado por 50 colaboradores de la Empresa Corpora La Regional S.R.L. se realizó de forma censal debido a que la población no es significativa de tal modo que se realizara a todo el personal.

### **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica de la investigación de acuerdo al objetivo de estudio es la encuesta y el análisis documental.

la encuesta. El cual según (Carrasco, 2016) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo, 2017)

#### **4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de la investigación es el cuestionario y la guía de análisis documental.

#### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El procesamiento y análisis de la información al se recurrirá es la estadística descriptiva por la naturaleza de la Investigación, utilizando el programa de SPSS versión 25 donde se cruzará variables para formar tablas de contingencia y así determinar los perfiles, por otro lado usando el mismo software, se realizó el análisis de la prueba de Pearson para determinar la relación entre las variables y Microsoft Excel 2016 para analizar la información en base a las distribuciones, la misma que será presentada en tablas y figuras.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original según el reglamento de grados y títulos bajo resolución N°1118-2019-CU-VRAC y el reglamento de uso de software de prevención de plagio - UPLA.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de los resultados

##### **Análisis descriptivo de las variables:**

Como resultado de la encuesta aplicada, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Gestión de cobranza y liquidez.

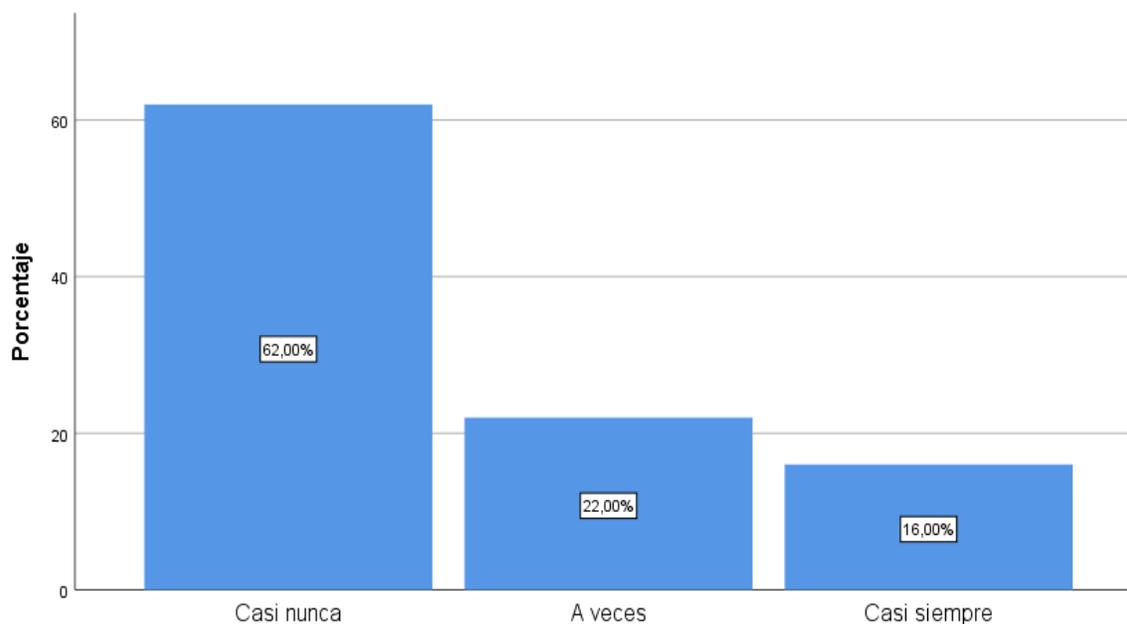
##### **5.1.1 Análisis descriptivo de la variable gestión de cobranza y sus dimensiones**

La recolección de la información sobre la variable gestión de cobranza, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con los Ítems: normas de créditos, condiciones de pago, procedimiento de cobranza, sistema de cobranza, incumplimiento de pago, monto de la deuda e identificar clientes morosos. Y las dimensiones: políticas de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

Tabla 1 Políticas de crédito

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca      | 31         | 62,0       | 62,0                 | 62,0                    |
|        | A veces         | 11         | 22,0       | 22,0                 | 84,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 8          | 16,0       | 16,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 2 Políticas de Crédito**

Fuente: Elaboración propia, 2021

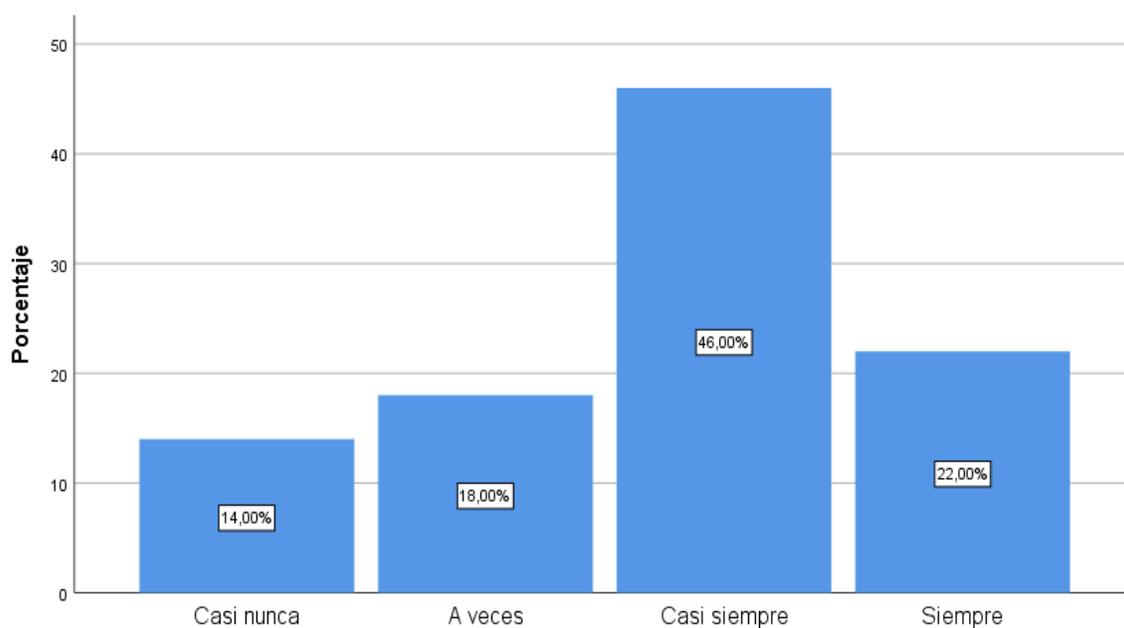
**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto a las políticas de crédito de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 62% que indicaron que casi nunca existen adecuadas normas de crédito y condiciones de pago. Cuyo resultado indica que las políticas de crédito de la Empresa Corpora la Regional S.R.L son sumamente desfavorables.

Tabla 2 Políticas de Crédito

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 30         | 60,0       | 60,0              | 60,0                 |
|        | A veces      | 18         | 36,0       | 36,0              | 96,0                 |
|        | Casi siempre | 2          | 4,0        | 4,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 3 Políticas de Crédito**

Fuente: Elaboración propia, 2021

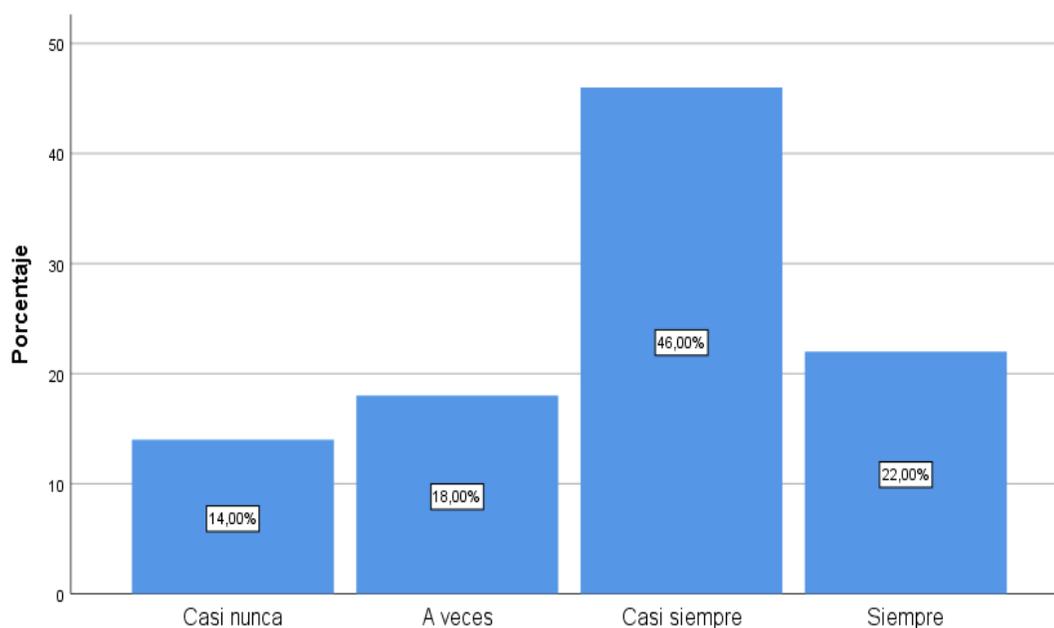
**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto a las políticas de cobranza de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 60% que indicaron que casi nunca existen adecuados procedimientos de cobranza y tampoco cuenta con un sistema de cobranza. Cuyo resultado indica que las políticas de cobranza de la Empresa Corpora la Regional S.R.L son desfavorables.

Tabla 3 Morosidad

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje e válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|---------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 7          | 14,0       | 14,0                | 14,0                 |
|        | A veces      | 9          | 18,0       | 18,0                | 32,0                 |
|        | Casi siempre | 23         | 46,0       | 46,0                | 78,0                 |
|        | Siempre      | 11         | 22,0       | 22,0                | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0               |                      |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 4 Morosidad**

Fuente: Elaboración propia, 2021

**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto a la morosidad de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 46% que indicaron que casi siempre el incumplimiento de pago es recurrente y el monto de deuda es alto. Cuyo resultado indica que la morosidad es frecuente en la Empresa Corpora la Regional S.R.L.

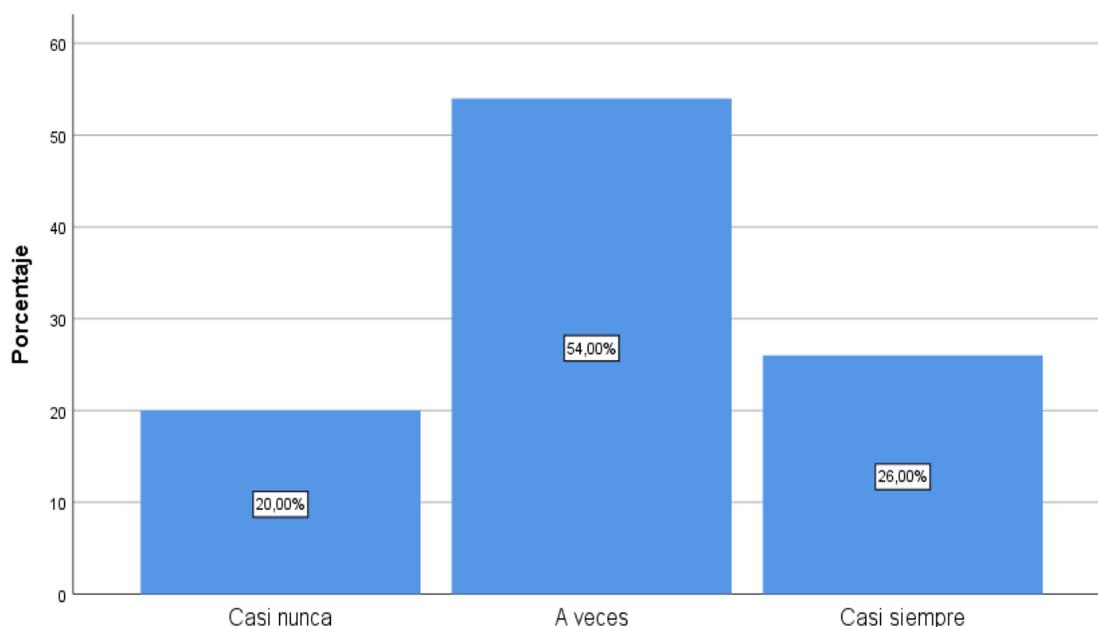
**5.1.2 Análisis descriptivo de la variable liquidez y sus dimensiones**

La recolección de la información sobre la variable liquidez, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con los Ítems: pasivos a corto plazo, gastos de capital, capacidad de la empresa, recursos de la empresa y activos líquidos. Y las dimensiones: capital neto de trabajo, índice de liquidez general y prueba acida.

Tabla 4 Capital Neto

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca      | 10         | 20,0       | 20,0                 | 20,0                    |
|        | A veces         | 27         | 54,0       | 54,0                 | 74,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 13         | 26,0       | 26,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 5 Capital Neto de Trabajo**

Fuente: Elaboración propia, 2021

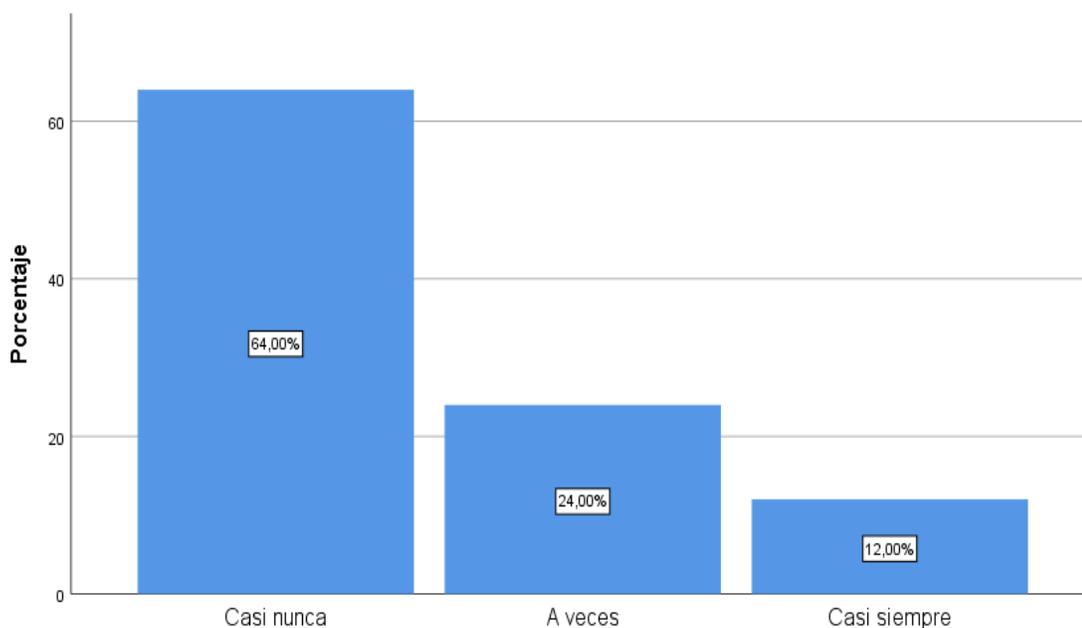
**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto al capital neto de trabajo de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 54% que indicaron que a veces se calcula los pasivos a corto plazo. Cuyo resultado indica que el capital neto del trabajo de la Empresa Corpora la Regional S.R.L son medianamente desfavorables.

Tabla 5 Índice de Liquidez General

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 32         | 64,0       | 64,0              | 64,0                 |
|        | A veces      | 12         | 24,0       | 24,0              | 88,0                 |
|        | Casi siempre | 6          | 12,0       | 12,0              | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 6 Índice de Liquidez General**

Fuente: Elaboración propia, 2021

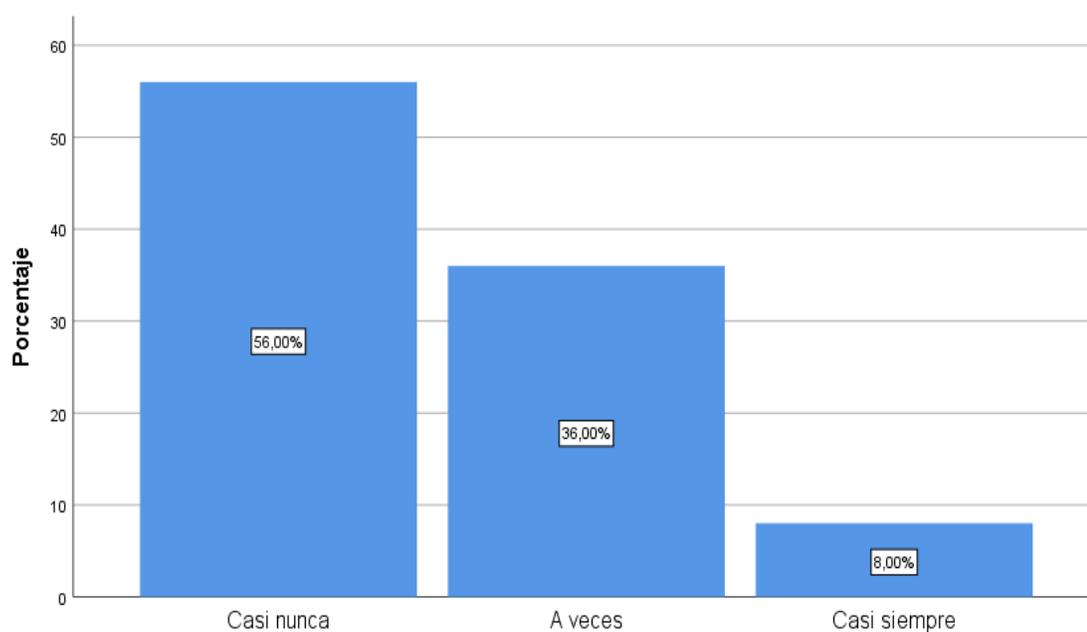
**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto al índice de liquidez general de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 64% que indicaron que casi nunca se calcula el indicador de liquidez. Cuyo resultado indica que el índice de liquidez general de la Empresa Corpora la Regional S.R.L es desfavorable.

Tabla 6 Prueba Acida

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 28         | 56,0       | 56,0              | 56,0                 |
|        | A veces      | 18         | 36,0       | 36,0              | 92,0                 |
|        | Casi siempre | 4          | 8,0        | 8,0               | 100,0                |
|        | Total        | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia, 2021



**Figura 7 Prueba Acida**

Fuente: Elaboración propia, 2021

### **Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los servidores, respecto la prueba acida de la Empresa Corpora la Regional S.R.L; se obtuvo un 56% que indicaron que casi nunca se calcula el indicador de prueba acida. Cuyo resultado indica que la prueba acida de la Empresa Corpora la Regional S.R.L es desfavorable.

## 5.2 Contraste de Hipótesis

### Hipótesis general

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 7 Contrastación de Hipótesis General

| Correlación de Hipótesis General |  |                     |          |
|----------------------------------|--|---------------------|----------|
|                                  |  | Gestión de Cobranza | Liquidez |
| Gestión de Cobranza              | Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) | 1                   | ,532**   |
|                                  | N  | 50                  | 50       |
| Liquidez                         | Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) | ,532**              | 1        |
|                                  | N  | 50                  | 50       |

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

#### a. Interpretación

| Baremos correlación               |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa perfecta     | 1                    |
| Correlación negativa muy fuerte   | -0.90 a -0.99        |
| Correlación negativa fuerte       | -0.75 a -0.89        |
| Correlación negativa media        | -0.50 a -0.74        |
| Correlación negativa débil        | -0.25 a -0.49        |
| Correlación negativa muy débil    | -0.10 a -0.24        |
| No existe correlación alguna      | -0.09 a +0.09        |
| Correlación positiva muy débil    | +0.10 a +0.24        |
| Correlación positiva débil        | +0.25 a +0.49        |
| <b>Correlación positiva media</b> | <b>+0.50 a +0.74</b> |
| Correlación positiva fuerte       | +0.75 a +0.89        |
| Correlación positiva muy fuerte   | +0.90 a +0.99        |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Correlación positiva perfecta | 1 |
|-------------------------------|---|

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 y de acuerdo al baremo *de* correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

### Hipótesis específica 1

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 8 Contrastación de hipótesis específico 1

|                     |                            | Correlaciones       |                    |
|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
|                     |                            | Gestión de Cobranza | Capital de trabajo |
| Gestión de Cobranza | Coeficiente de Correlación | 1                   | ,446**             |
|                     | Sig. (bilateral)           |                     | ,000               |
|                     | N                          | 50                  | 50                 |
| Capital de trabajo  | Coeficiente de Correlación | ,446**              | 1                  |
|                     | Sig. (bilateral)           | ,000                |                    |
|                     | N                          | 50                  | 50                 |

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

#### a. Interpretación

| Baremos correlación             |               |
|---------------------------------|---------------|
| Correlación negativa perfecta   | 1             |
| Correlación negativa muy fuerte | -0.90 a -0.99 |

|                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa fuerte       | -0.75 a -0.89        |
| Correlación negativa media        | -0.50 a -0.74        |
| Correlación negativa débil        | -0.25 a -0.49        |
| Correlación negativa muy débil    | -0.10 a -0.24        |
| No existe correlación alguna      | -0.09 a +0.09        |
| Correlación positiva muy débil    | +0.10 a +0.24        |
| <b>Correlación positiva débil</b> | <b>+0.25 a +0.49</b> |
| Correlación positiva media        | +0.50 a +0.74        |
| Correlación positiva fuerte       | +0.75 a +0.89        |
| Correlación positiva muy fuerte   | +0.90 a +0.99        |
| Correlación positiva perfecta     | 1                    |

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.446 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

### **Hipótesis específica 2**

#### **a. Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

#### **b. Cálculo del estadístico de prueba**

***Tabla 9 Contrastación de hipótesis específico 2***

|                     |                            | Correlaciones       |                            |
|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|
|                     |                            | Gestión de Cobranza | Índice de liquidez general |
| Gestión de Cobranza | Coeficiente de Correlación | 1                   | ,552**                     |
|                     | Sig. (bilateral)           |                     | ,000                       |
|                     | N                          | 50                  | 50                         |

|                            |  |                |    |
|----------------------------|--|----------------|----|
| Índice de liquidez general | Coefficiente de Correlación Sig. (bilateral) | ,552**<br>,000 | 1  |
|                            | N  | 50             | 50 |

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

### c. Interpretación

| Baremos correlación             |               |
|---------------------------------|---------------|
| Correlación negativa perfecta   | 1             |
| Correlación negativa muy fuerte | -0.90 a -0.99 |
| Correlación negativa fuerte     | -0.75 a -0.89 |
| Correlación negativa media      | -0.50 a -0.74 |
| Correlación negativa débil      | -0.25 a -0.49 |
| Correlación negativa muy débil  | -0.10 a -0.24 |
| No existe correlación alguna    | -0.09 a +0.09 |
| Correlación positiva muy débil  | +0.10 a +0.24 |
| Correlación positiva débil      | +0.25 a +0.49 |
| Correlación positiva media      | +0.50 a +0.74 |
| Correlación positiva fuerte     | +0.75 a +0.89 |
| Correlación positiva muy fuerte | +0.90 a +0.99 |
| Correlación positiva perfecta   | 1             |

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.552 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

### Hipótesis específica 3

#### a) Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

## b) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 10 Contratación de hipótesis específico 3

|                     |                             | Correlaciones       |              |
|---------------------|-----------------------------|---------------------|--------------|
|                     |                             | Gestión de cobranza | Prueba acida |
| Gestión de cobranza | Coefficiente de Correlación | 1                   | ,464**       |
|                     | Sig. (bilateral)            |                     | ,000         |
|                     | N                           | 50                  | 50           |
| Prueba acida        | Coefficiente de Correlación | ,464*               | 1            |
|                     | Sig. (bilateral)            | ,000                |              |
|                     | N                           | 50                  | 50           |

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

## c) Interpretación

| Baremos correlación               |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| Correlación negativa perfecta     | 1                    |
| Correlación negativa muy fuerte   | -0.90 a -0.99        |
| Correlación negativa fuerte       | -0.75 a -0.89        |
| Correlación negativa media        | -0.50 a -0.74        |
| Correlación negativa débil        | -0.25 a -0.49        |
| Correlación negativa muy débil    | -0.10 a -0.24        |
| No existe correlación alguna      | -0.09 a +0.09        |
| Correlación positiva muy débil    | +0.10 a +0.24        |
| <b>Correlación positiva débil</b> | <b>+0.25 a +0.49</b> |
| Correlación positiva media        | +0.50 a +0.74        |
| Correlación positiva fuerte       | +0.75 a +0.89        |
| Correlación positiva muy fuerte   | +0.90 a +0.99        |
| Correlación positiva perfecta     | 1                    |

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.464 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye que la relación es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación planteo como problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?, el objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Antes de iniciar el análisis y discusión de resultados, es importante remarcar que los niveles de confiabilidad y validez del constructo del instrumento que se utilizó fueron óptimos; por ello los datos obtenidos dan garantía para uso del presente estudio.

Considerando los resultados de la investigación, y considerando el problema y objetivos planteado se ha demostrado que la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020; ya que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 lo que nos indica que existe una correlación positiva media. La teoría nos explica que la liquidez según Lawrence J. (2018) se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme estas de vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede cumplir con sus adeudos. Las tres medidas fundamentales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida).

Encontrando cierta similitud con la investigación de Arévalo V.(2019) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018” el cual concluye que: Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa. Se concluye que las deficiencias en la gestión de

cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas.”

De acuerdo al problema planteado y considerando el objetivo específico n° 1 Demostrar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Los resultados hallados muestran que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.446, el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se afirma que la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Esto mostrándose en los resultados se obtuvo un 54% que indicaron que a veces se calcula los pasivos a corto plazo. Cuyo resultado indica que el capital neto del trabajo de la Empresa Corpora la Regional S.R.L son medianamente desfavorables.

Por lo que se encuentra cierta similitud con la investigación de Cavero J. (2019) en su tesis titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L, CHICLAYO 2019”. La investigación concluye: se diagnosticó el índice de morosidad del año 2019, dando como resultado que ha incrementado en 1.51% respecto al año anterior lo que significa que se encuentra en 48.24% de cartera morosa que supera a un el índice de morosidad del 10% permitido a nivel de empresas comerciales, uno de los factores que influyo son que las cuentas por cobrar tubo incremento de 54% (196,097) esto debido a una ineficiente gestión. Que a través del diagrama de Pareto nos muestra desde donde se centra el 80% del problema y dándole solución podremos reducir la morosidad. b. Respecto al objetivo específico. Las tácticas de cobro no han sido efectivas ya que el 56 % de encuestados manifiesta que la gestión de cobranza

y el seguimiento de cobranza no han sido los adecuados por lo que el índice de morosidad ha aumentado. c. Respecto al objetivo específico.

De acuerdo al problema y considerando el objetivo específico 2 es demostrar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Los resultados indicaron que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.552 el cual indica que existe una correlación positiva media; por ello la relación es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. L teoría explica que el índice de liquidez general (conocido también o razón corriente de circulante o bien razón de solvencia) es uno de los índices de uso más generalizado, y mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo. Se expresa de la siguiente manera. Los resultados muestran que se obtuvo un 64% que indicaron que casi nunca se calcula el indicador de liquidez. Cuyo resultado indica que el índice de liquidez general de la Empresa Corpóra la Regional S.R.L es desfavorable.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Pomalaza G. (2017) en su tesis titulada “LA ADMINISTRACIÓN DE LA LIQUIDEZ Y SU EFECTO EN EL RESULTADO DE LAS EMPRESAS ARRENDADORAS DE CENTROS COMERCIALES DE LIMA METROPOLITANA”. La investigación concluye que: Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial. Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana en gran parte no emplean la inversión para facilitar una mejor política empresarial de dichas empresas. Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no utilizan el potencial de generar la rentabilidad para su mejora continua.”

Finalmente considerando el planteamiento del problema y el objetivo 3 demostrar la relación que existe entre Gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. De acuerdo a los resultados se obtuvieron que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.464, el cual indica que existe una correlación positiva débil. Por ellos se afirma que la relación es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. La teoría explica la razón de prueba rápida (o prueba acida) es semejante al índice de liquidez general, con la diferencia de que excluye el inventario, el cual es el menos liquido de los activos circulantes . Por otro lado, los resultados indican que se obtuvo un 56% que indicaron que casi nunca se calcula el indicador de prueba acida. Cuyo resultado indica que la prueba acida de la Empresa Corpora la Regional S.R.L es desfavorable.

## CONCLUSIONES

1. Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza según el análisis efectuado, en cuanto a la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa.
2. Se concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas.
3. La deficiente política de cobranza efectivas dentro de la Empresa CORPORA LA REGIONAL SRL hacen que la empresa carezca de un procedimiento positivo dentro de la empresa y que por consiguiente la empresa se vea afectada en la liquidez sin poder cobrar las cuentas a crédito.
4. La gestión de cobranza en la Empresa CORPORA LA REGIONAL SRL, es de un nivel deficiente de acuerdo a los objetivos de la empresa y está mal establecida e instalada ya que son no existe un personal encargados de realizar esta tarea y esto perjudica enormemente a la liquidez, porque de una buena cobranza de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa hace que la liquidez mejore notablemente y la empresa no tenga ningún tipo de percance.

## RECOMENDACIONES

1. A los responsables de las cobranzas de la empresa CORPORA LA REGIONAL SRL, cumplir eficientemente con las actividades dictadas en la gestión de cobranzas por cuanto evitará retrasos y el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes.
2. Al gerente de la empresa CORPORA LA REGIONAL SRL, evaluar el progreso y la eficiencia de las actividades, asimismo llevar el control adecuado de las deudas, esto con la finalidad de no afectar a la liquidez de la empresa.
3. Se recomienda al personal encargado en realizar la cobranza de los créditos de la Empresa de CORPORA LA REGIONAL SRL, definir en las políticas de cobranza, los procedimientos y las etapas que serán aplicados en los clientes, asimismo contar con los elementos indispensables que corroboren en este proceso, con el fin de agilizar el retorno de las cuentas por cobrar. En efecto se logrará contar con la capacidad de cancelar los pagos a tiempo, también así evitar la inestabilidad de la empresa.
4. Se sugiere a la Empresa de CORPORA LA REGIONAL SRL tener un control más estricto, realizando los análisis respectivos de la rotación de las cuentas por cobrar para así tomar en consideración cada cuanto tiempo se están cancelando los créditos y en caso de ser mayor al tiempo promedio, aplicar el procedimiento de cobranza que se va establecer. En consecuencia, aportará con la empresa evitando tener pérdidas a gran escala, respaldar los riesgos originados por otorgar créditos, y primordialmente no incurrir al riesgo de disponer de activos líquidos, de esta manera se tomará decisiones más favorables para la mejoría de la organización

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

2016, g. d. (2017). Seminario Gonzalez Paola. Trujillo: UNIVERCIDAD PRIVADA DEL NORTE .

ANGELICA, A. H. (2017). “IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO Y SU EFECTIVO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PROVENCER. Lima - Peru: Universidad Autonoma del Peru.

Castillo. (2005). Analisis documental. Biblioteconomia.

Claudia, C. E. (11 de Noviembre de 2018). FUDE. Obtenido de FUDE: <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranzas%20es,actividades%20y%20aplicar%20estrategias%20espec%3ADeficas.>

Diego, M. S. (10 de ABRIL de 2017). DEBITOOR. Obtenido de DEBITOOR: <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>

FRANCHESKA, A. C. (2019). GESTION DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CLINICA LIMATAMBO CAJAMARCA S.A.C. EN EL AÑO 2017. CAJAMARCA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.

Morales, F. C. (22 de marzo de 2019). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-empresarial.html>

Ortiz, N. V. (25 de setiembre de 2018). jacobra. Obtenido de jacobra: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cobro%20son,tenga%20%C3%A9xito%20debe%20recibir%20dinero.>

Sanchez, R. R. (19 de junio de 2019). ActionCoach. Obtenido de ActionCoach:  
<https://actioncoachiberoamerica.com/bienestar-financiero/>

SIULEN, C. U. (2019). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la Empresa Barean Service SAC ciudda de Tarapoto periodo 2017-2018. TARAPOTO: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN.

Torres, W. C. (2 de marzo de 2018). weebly. Obtenido de weebly:  
<https://prestamosschafan.weebly.com/blog/creditos-recuperados-contabilidad-wikipedia>

## **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia

Título: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|--|---|
| <p><b>Problema General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?</li> </ul> <p><b>Problemas Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y la Capacidad del trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?</li> <li>• ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y el Índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?</li> <li>• ¿identificar la relación existe entre Gestión de Cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Determinar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020?</li> </ul> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.</li> <li>• Demostrar la relación que existe entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.</li> <li>• Demostrar la relación que existe entre Gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020</li> </ul> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y capital de trabajo en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020</li> <li>• La relación es significativa entre Gestión de Cobranza y el índice de liquidez general en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020</li> <li>• La relación es significativa entre gestión de cobranza y prueba acida en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020</li> </ul> | <p><b>Variabes (v1)</b></p> <p>Gestión de Cobranza</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de créditos</li> <li>• Políticas de cobranza</li> <li>• Morosidad</li> </ul> <p><b>Variable (V2)</b></p> <p>Liquidez</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital neto de trabajo</li> <li>• índice de liquidez general</li> <li>• Prueba acida</li> </ul> | <p><b>Método de investigación</b></p> <p>Científico</p> <p><b>Métodos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis - Síntesis</li> <li>-Método Estadístico</li> <li>-Método deductivo hipotético</li> </ul> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Descriptiva -Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- v1     M --- v2     style v1 fill:none,stroke:none     style v2 fill:none,stroke:none             </pre> </div> <p><b>Población</b></p> <p>50 colaboradores de la empresa Corpóra la regional</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>50 se realizará de forma censal a los colaboradores de la empresa Corpóra la regional</p> <p><b>Estadísticos</b></p> <p><b>Descriptiva:</b> frecuencias, tablas y figuras</p> <p><b>Inferencial.</b> Rho de Sperma.</p> |

### Matriz de Operacionalización de Variables

Título: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpora la Regional S.R.L. Huancayo-2020

| VARIABLE                   | DEFINICIÓN   | DIMENSIÓN             | INDICADOR                     | ITEMS   | TÉCNICAS  | ESCALA DE MEDICIÓN  |  |
|----------------------------|--|-----------------------|-------------------------------|---|---|---|--|
| <b>Gestión de Cobranza</b> | Según Van H. (2019) En su libro Manejo de Cuentas por Cobrar. Conceptualiza que: Las cuentas a cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Para muchas empresas, las cuentas por cobrar constituyen un activo sumamente importante que requiere cuidadoso estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionadas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad. | Políticas de créditos | de normas de crédito          | ¿Existen normas de crédito aplicadas a la empresa Corpora la Regional?                                      | Escala de Likert  | 10. Nunca<br>11. Casi nunca<br>12. A veces<br>13. Casi siempre<br>14. Siempre<br><br>cuestionario |  |
|                            |  |                       |                               | ¿Existen políticas de créditos dentro de la empresa Corpora la regional?                                    |   |   |  |
|                            |  |                       | Condiciones de pago           | ¿cree usted que las condiciones de pago para los clientes son las adecuadas?                                |   |   |  |
|                            |  |                       | Riesgo de incobrabilidad      | ¿Esta consiente sobre los riesgos de incobrabilidad que se genera dentro de la empresa Corpora la regional? |   |   |  |
|                            |  | Políticas de cobranza | de Procedimientos de cobranza | ¿Existen procedimientos de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional?                               | 10. Nunca<br>11. Casi nunca<br>12. A veces<br>13. Casi siempre<br>14. Siempre |   |  |
|                            |  |                       |                               | ¿existen políticas de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional?                                    |   |   |  |
|                            |  | Morosidad             | de Sistema de cobranza        | ¿La empresa Corpora la Regional cuenta con un sistema de cobranza?  | 10. Nunca<br>11. Casi nunca<br>12. A veces<br>13. Casi siempre<br>14. Siempre |   |  |
|                            |  |                       |                               | Incumplimiento de pago  |   |   | ¿El incumplimiento de pago es frecuente dentro de la empresa Corpora la regional?  |
|                            |  |                       |                               | Monto de la deuda   |   |   | ¿El monto de la deuda de los clientes es alto?                                     |
|                            |  |                       |                               | Identificar clientes morosos  |   |   | ¿Dentro la empresa cuenta con un área responsable de identificar clientes morosos? |

|                 |  |                            |  |  |   |
|-----------------|--|----------------------------|--|--|---|
| <b>Liquidez</b> | Como define Lawrence J. (2018) en su libro Análisis de Liquidez. Conceptualiza que:<br>La liquidez de la empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo conforme estas de vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede cumplir con sus adeudos. Las tres medidas fundamentales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida). | Capital neto de trabajo    | Pasivos a corto plazo  | ¿Se calcula el indicador de capital de trabajo?  | Escala de Likert<br><br>15. Nunca<br>16. Casi nunca<br>17. A veces<br>18. Casi siempre<br>Siempre<br><br>cuestionario |
|                 |  |                            | Gastos de capital  | ¿Se solicita con anticipación un incremento de capital de trabajo?                               |   |
|                 |  |                            |  | ¿Se considera fundamental las cuentas por cobrar para el crecimiento y desarrollo de la empresa? |   |
|                 |  | índice de liquidez general | Capacidad de la empresa  | ¿Se realiza el cálculo del indicador de liquidez general constantemente?                         |   |
|                 |  |                            | Recursos de la empresa   | ¿Se realiza diariamente el cierre de caja?   |   |
|                 |  |                            |  | ¿La empresa cuenta con un fondo de cuentas incobrables?  |   |
|                 | Prueba acida   | Activos líquidos           | ¿Se calcula el indicador de prueba acida constantemente?               |  |   |
|                 |  |                            | ¿La empresa cuenta con efectivo para cubrir sus obligaciones a tiempo? |  |   |

## Matriz de Operacionalización del Instrumento

Título: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpora la Regional S.R.L.

Huancayo-2020

| VARIABLE                   | DIMENSIÓN                    | INDICADOR                | ITEMS  | TÉCNICAS   | ESCALA DE MEDICIÓN |   |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------|--|--|--------------------|---|
| <b>GESTIÓN DE COBRANZA</b> | Políticas de créditos        | normas de crédito        | ¿Existen normas de crédito aplicadas a la empresa Corpora la Regional?   | Escala de Likert<br><br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre | cuestionario       |   |
|                            |                              | Condiciones de pago      | ¿Existen políticas de créditos dentro de la empresa Corpora la regional?<br>¿cree usted que las condiciones de pago para los clientes son las adecuadas? |  |                    |   |
|                            |                              | Riesgo de incobrabilidad | ¿Esta consiente sobre los riesgos de incobrabilidad que se genera dentro de la empresa Corpora la regional?  |  |                    |   |
|                            |                              | Políticas de cobranza    | Procedimientos de cobranza   |  |                    | ¿Existen procedimientos de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional?<br>¿existen políticas de cobranza dentro de la empresa Corpora la regional? |
|                            | Políticas de cobranza        | Sistema de cobranza      | de   |  |                    | ¿La empresa Corpora la Regional cuenta con un sistema de cobranza?  |
|                            |                              | Morosidad                | Incumplimiento de pago   |  |                    | ¿El incumplimiento de pago es frecuente dentro de la empresa Corpora la regional?   |
|                            | Monto de la deuda            |                          | de la  |  |                    | ¿El monto de la deuda de los clientes es alto?  |
|                            | Identificar clientes morosos |                          | Identificar clientes morosos   |  |                    | ¿Dentro la empresa cuenta con un área responsable de identificar clientes morosos?  |

| LIQUIDEZ | CAPITAL NETO DE TRABAJO    | Pasivos a corto plazo   | ¿Se calcula el indicador de capital de trabajo?   | Escala de Likert   |
|----------|----------------------------|-------------------------|---|--|
|          |                            | Gastos de capital       | <p>¿Se solicita con anticipación un incremento de capital de trabajo?</p> <p>¿Se considera fundamental las cuentas por cobrar para el crecimiento y desarrollo de la empresa?</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol> |
|          | índice de liquidez general | Capacidad de la empresa | ¿Se realiza el cálculo del indicador de liquidez general constantemente?  |  |
|          |                            | Recursos de la empresa  | <p>¿Se realiza diariamente el cierre de caja?</p> <p>¿La empresa cuenta con un fondo de cuentas incobrables?</p>  |  |
|          | Prueba acida               | Activos líquidos        | <p>¿Se calcula el indicador de prueba acida constantemente?</p> <p>¿La empresa cuenta con efectivo para cubrir sus obligaciones a tiempo?</p>                                     |  |

cuestionario

## El Instrumento de Investigación

Título: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020

### Estimado trabajador

Pido su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020, su aporte servirá para aclarar algunos puntos, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta.

| Preguntas  | Nunca | Casi | A veces | Casi | Siempre |
|--|-------|------|---------|------|---------|
| <b>Gestión de Cobranza</b>   |       |      |         |      |         |
| 1. ¿Existen normas de crédito aplicadas a la empresa Corpóra la Regional?                                      |       |      |         |      |         |
| 2. ¿Existen políticas de créditos dentro de la empresa Corpóra la regional?                                    |       |      |         |      |         |
| 3. ¿cree usted que las condiciones de pago para los clientes son las adecuadas?                                |       |      |         |      |         |
| 4. ¿Esta consiente sobre los riesgos de incobrabilidad que se genera dentro de la empresa Corpóra la regional? |       |      |         |      |         |
| 5. ¿Existen procedimientos de cobranza dentro de la empresa Corpóra la regional?                               |       |      |         |      |         |
| 6. ¿existen políticas de cobranza dentro de la empresa Corpóra la regional?                                    |       |      |         |      |         |
| 7. ¿La empresa Corpóra la Regional cuenta con un sistema de cobranza?  |       |      |         |      |         |
| 8. ¿El incumplimiento de pago es frecuente dentro de la empresa Corpóra la regional?                           |       |      |         |      |         |
| 9. ¿El monto de la deuda de los clientes es alto?  |       |      |         |      |         |
| 10. ¿Dentro la empresa cuenta con un área responsable de identificar clientes morosos?                         |       |      |         |      |         |
| <b>Liquidez</b>  |       |      |         |      |         |
| 11. ¿Se calcula el indicador de capital de trabajo?  |       |      |         |      |         |
| 12. ¿Se solicita con anticipación un incremento de capital de trabajo?   |       |      |         |      |         |
| 13. ¿Se considera fundamental las cuentas por cobrar para el crecimiento y desarrollo de la empresa?           |       |      |         |      |         |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. ¿Se realiza el cálculo del indicador de liquidez general constantemente? |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Se realiza diariamente el cierre de caja?                               |  |  |  |  |  |
| 16. ¿La empresa cuenta con un fondo de cuentas incobrables?                  |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Se calcula el indicador de prueba acida constantemente?                 |  |  |  |  |  |
| 18. ¿La empresa cuenta con efectivo para cubrir sus obligaciones a tiempo?   |  |  |  |  |  |

**Consentimiento Informado**

**Solicito:** Autorización para Realizar mi Proyecto de Investigación.

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

**Señor:**  
**Jesús Enrique Solís Briones**  
**Contador de la Empresa Corpóra la Regional S.R.L.**

Sr.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho, Yo Dayana Kimberly Valer Sevillano identificada con número de DNI 73393418, Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: **“Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020”**

En tal sentido suplico a usted señor Contador de la empresa Corpora La Regional S.I.R.L. acceder a mi petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reitérale mis muestras de mayor estima personal.

Huancayo 15 de diciembre de 2020.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Valer Sevillano Dayana Kimberly  
73393418



**Corpora la Regional  
S.R.L.**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

Huancayo, 11 de junio del 2021

CORPORA LA REGIONAL EIRL.  
JESB-C-1-1218-2021

**Señorita Valer Sevillano Dayana Kimberly**  
**Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la**  
**Universidad Peruana Los Andes**

Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para comunicarle que en virtud de su solicitud presentada el día 23 de abril del 2021 (vía correo corporativo) en relación al trabajo de investigación para poder optar por el título profesional de la tesis titulada: **"Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020"**; se le comunica que accedemos a su petición y por lo tanto se le autoriza a realizar su trabajo de investigación en los términos señalados y se espera las coordinaciones para el apoyo correspondiente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

---



**Jesús E. Solís Briones**  
SUPERVISOR DE PERSONAL  
CORPORA LA REGIONAL S.R.L.

### La data de procesamiento de datos

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |

## Confiabilidad y validez del instrumento

### ANEXO 1

#### Carta de presentación

**Mtro:** Roman Quispe Sullca

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

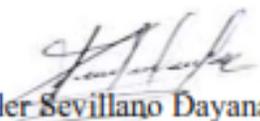
Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Contabilidad y Finanzas**, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,

  
Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly

---

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario” que hace parte de la investigación: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpora la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : ROMAN QUISPE SULLCA  
 Formación académica : CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 Áreas de experiencia profesional : AUDITORIA  
 Tiempo : 12 AÑOS  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA  | CALIFICACIÓN   | INDICADOR  |
|--|--|--|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total<br>3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente<br>4. Los ítems son suficientes  |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas        | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. El ítem no es claro<br>2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas<br>3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem<br>4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión<br>2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo<br>4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe estar incluido                          | 1. No cumple con el criterio.<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto | 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo la misma medición.  |

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

| VARIABLE I                            | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| GESTION DE COBRANZA                   | 1    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 2    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 3    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 4    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 5    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 6    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 7    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 8    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 9    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 10   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS |      |             | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| VARIABLE II                           | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS | OBSERVACIONES |
| LIQUIDEZ                              | 11   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 12   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 13   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 14   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 15   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 16   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 17   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 18   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| EVALUACIÓN                            |      | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |

**Validez de contenido**

Cuadro I

Evaluación final

| Experto             | Grado académico | Evaluación |              |
|---------------------|-----------------|------------|--------------|
|                     |                 | Items      | Calificación |
| ROMAN QUISPE SULLCA | MAESTRO         | 18         | 3            |

Sello y firma:

  
**Mtro. Roman Quispe Sullca**

**ANEXO 1****Carta de presentación****Dr. Luis Florencio Mucha Hospinal**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Contabilidad y Finanzas**, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,



Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario” que hace parte de la investigación: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : LUIS FLORENCIO MUCHA HOSPINAL  
 Formación académica : DOCTOR  
 Áreas de experiencia profesional : ESTADISTA/ INVESTIGADOR  
 Tiempo : 12 AÑOS  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA  | CALIFICACIÓN  | INDICADOR  |
|--|---|--|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto | 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión<br>2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total<br>3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente<br>4. Los ítems son suficientes   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas        | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto | 1. El ítem no es claro<br>2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas<br>3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem<br>4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto | 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión<br>2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo<br>4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o   | 1. No cumple con el criterio.<br>2. Nivel bajo                                      | 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corporativa Regional S.R.L. Huancayo-2020.

| VARIABLE I                            | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|---------------------------------|---------------|
| GESTIÓN DE COBRANZA                   | 1    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 2    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 3    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 4    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 5    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 6    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 7    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 8    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 9    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 10   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
| EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS |      |             | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
| VARIABLE II                           | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM | OBSERVACIONES |
| LIQUIDEZ                              | 11   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 12   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 13   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 14   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 15   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 16   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 17   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
|                                       | 18   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |
| EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS |      | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                               |               |

**Validez de contenido**

Cuadro 1

Evaluación final

| Experto                       | Grado académico | Evaluación |              |
|-------------------------------|-----------------|------------|--------------|
|                               |                 | Ítems      | Calificación |
| LUIS FLORENCIO MUCHA HOSPINAL | DOCTOR          | 18         | 3            |

Sello y firma:

  
**Dr. Luis Florencio Mucha Hospital**

**ANEXO 1****Carta de presentación****Dr. Armando Juan Aduato Ávila**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

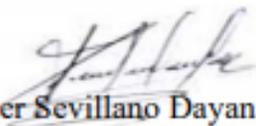
Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como ex estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: carrera profesional de **Contabilidad y Finanzas**, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **cuestionario** para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto , es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo su observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de mi instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Operacionalización del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente,



Bach. Valer Sevillano Dayana Kimberly

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario" que hace parte de la investigación: Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : ARMANDO JUAN ADAUTO ÁVILA  
 Formación académica : CONTADOR PUBLICO  
 Áreas de experiencia profesional : CONTABILIDAD Y FINANZAS  
 Tiempo : 15 AÑOS  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA  | CALIFICACIÓN   | INDICADOR  |
|--|--|--|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión<br>2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total<br>3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente<br>4. Los ítems son suficientes   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas        | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. El ítem no es claro<br>2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas<br>3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem<br>4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto  | 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión<br>2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo<br>4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido                            | 1. No cumple con el criterio.<br>2. Nivel bajo<br>3. Nivel moderado<br>4. Nivel alto | 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.<br>3. El ítem es relativamente importante<br>4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido  |

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpora la Regional S.R.L. Huancayo-2020.

| VARIABLE I                            | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ITEMS | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| GESTION DE COBRANZA                   | 1    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 2    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 3    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 4    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 5    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 6    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 7    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 8    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 9    | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 10   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS |      |             | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| VARIABLE II                           | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ITEMS | OBSERVACIONES |
| LIQUIDEZ                              | 11   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 12   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 13   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 14   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 15   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 16   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 17   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
|                                       | 18   | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |
| EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS |      | 3           | 3          | 3          | 3        | 3                                |               |

**Validez de contenido**

Cuadro 1

Evaluación final

| Experto                   | Grado académico | Evaluación |              |
|---------------------------|-----------------|------------|--------------|
|                           |                 | Items      | Calificación |
| ARMANDO JUAN ADAUTO ÁVILA | DOCTOR          | 18         | 3            |

Sello y firma:

  
**Dr. ARMANDO JUAN ADAUTO AVILA**

### Fotos de la aplicación del instrumento





