



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TRANSPORTES BRAVO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Julissa Lizcet Leon Chavez

Asesor:

Dr. CPC. Walter Christian Bernia León

<https://orcid.org/0000-0002-1963-691X>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ELMER MIGUEL SALDAÑA PEREZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ERICKA NELLY ESPINOZA GAMBOA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	WALTER CHRISTIAN BERNIA LEON
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Julissa Lizcet Leon Chavez

LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TRANSPORTES BRAVO DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2023

UPN 2023
Taller de Título
Universidad Privada del Norte

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3178026137

Fecha de entrega
9 mar 2025, 7:20 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 mar 2025, 7:28 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis_Final-Julissa_Lizcet_Le_n_Ch_vez.docx

Tamaño de archivo
493.8 KB

115 Páginas
21,592 Palabras
119,584 Caracteres



Página 2 of 118 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3178026137

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...



Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones


- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

14%  Fuentes de Internet
1%  Publicaciones
11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión




-  **Texto oculto**
61 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Trabajos del estudiante Universidad Privada del Norte	6%
2	Internet www.esan.edu.pe	3%
3	Internet yelitzafatla.wordpress.com	2%
4	Internet repositorio.ucv.edu.pe	1%

DEDICATORIA

 Mi tesis dedico a mis hijos,
esposo y madre, porque me han
motivado y apoyado mucho a lo largo
de mi carrera universitaria, para no
rendirme y lograr mi meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por bendecirme con salud y guiar mi camino a lo largo de mi investigación, a mi familia por el apoyo incondicional y sacrificio que hemos tenido a largo de la carrera, también a mi asesor el Magister Walter Bernia León, que siempre me ha guiado en el desarrollo del trabajo de mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Marco Teórico.....	16
1.3. Bases teóricas.....	24
1.4. Definición Términos	38
1.5. Formulación del problema	40
1.6. Objetivos.....	41
1.7. Hipótesis	42
1.8. Justificación	42
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	45
2.1. Tipo de Investigación.....	45
2.2. Nivel de investigación	45
2.3. Diseño	45

2.4.	Población y muestra.....	46
2.4.1.	Población.....	46
2.4.2.	Muestra.....	46
2.4.3.	Muestreo.....	47
2.5.	Confiabilidad y validez.....	47
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	49
2.6.1.	Técnicas.....	49
2.6.2.	Instrumentos.....	51
2.7.	Procedimientos.....	52
2.8.	Aspectos éticos	53
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		55
3.1.	Descripción general de la empresa	55
3.2.	Resultados de Análisis Descriptivo del cuestionario	57
3.3.	Resultados de Análisis Inferencial del cuestionario	65
3.4.	Resultados de Aplicación de la Guía de Análisis Documental.....	73
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		78
4.1	Discusión	78
4.2	Conclusiones.....	82
4.3	Recomendaciones	83
REFERENCIAS.....		85
ANEXOS		91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Conformación de la Población de investigación</i>	46
Tabla 2. <i>Niveles de confiabilidad</i>	47
Tabla 3. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	48
Tabla 4. <i>Confiabilidad por Alfa de Cronbach del instrumento</i>	48
Tabla 5. <i>Juicio de expertos</i>	49
Tabla 6. <i>Guía de Análisis Documental</i>	51
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia de la gestión de cobranza</i>	57
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia de la política de cobranzas</i>	58
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia de la política de créditos</i>	59
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia de la morosidad</i>	60
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia de la liquidez</i>	61
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia del flujo de efectivo</i>	62
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia de la capital de trabajo</i>	63
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia del financiamiento</i>	64
Tabla 15. <i>Prueba de Normalidad</i>	65
Tabla 16. <i>Prueba de hipótesis General</i>	66
Tabla 17. <i>Prueba de Normalidad hipótesis específica 1</i>	67
Tabla 18. <i>Prueba de Hipótesis específica 1</i>	68
Tabla 19. <i>Prueba de Normalidad hipótesis específica 2</i>	69

<i>Tabla 20. Prueba de Hipótesis específica 2</i>	70
<i>Tabla 21. Prueba de Normalidad hipótesis específica 3</i>	71
<i>Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 3</i>	72
<i>Tabla 23. Resultados de la guía de Análisis – Dimensión 1</i>	73
<i>Tabla 24. Resultados de guía de Análisis – dimensión 2</i>	74
<i>Tabla 25. Resultados de guía de Análisis – dimensión 3</i>	75
<i>Tabla 26. Resultados de guía de Análisis – dimensión 4</i>	76
<i>Tabla 27. Resultados de guía de Análisis – dimensión 5</i>	76
<i>Tabla 28. Resultados de guía de Análisis – dimensión 6</i>	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Las formas comunicativas de una organización	33
Figura 2 Formula de Liquidez corriente	35
Figura 3 Organigrama de la empresa Transportes Bravo	56
Figura 4 Diagrama de barras de la gestión de cobranza	57
Figura 5 Diagrama de barras de la política de cobranzas	58
Figura 6 Diagrama de barras de la política de créditos.....	59
Figura 7 Diagrama de barras de la morosidad	60
Figura 8 Diagrama de barras de la liquidez	61
Figura 9 Diagrama de barras del flujo de efectivo.....	62
Figura 10 Diagrama de barras de la capital de trabajo.....	63
Figura 11 Diagrama de barras del financiamiento	64

RESUMEN

En la actualidad, las empresas están presentando problemas de liquidez debido a las dificultades en su gestión de cobranza, siendo este un factor esencial para el crecimiento y evolución organizacional. El estudio tiene como objetivo general determinar como la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transporte Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental -transversal y nivel correlacional. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y el análisis documental; como instrumento el cuestionario y guía de análisis de datos.

En el resultado, en el análisis descriptivo, el 77.78% de los encuestados indicaron no saber sobre la gestión de cobranzas, y el 66.67% de los encuestados indicaron no saber sobre los niveles de liquidez en la empresa. Respecto al análisis inferencial, se tuvo un valor $p(\text{sig.})$ de 0.018, menor a 0.050 y el valor de correlación $r = 0,756$, este valor implica una correlación fuerte y positiva.

En conclusión, se determinó que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo, esto hace referencia a la falta política de créditos y cobranzas bien estructurados.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cobranza, liquidez, políticas de cobranza, capital de trabajo

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel de Latino América, las empresas incrementan sus ventas ofreciéndolas a crédito generando una cobranza posterior, como este método ha venido funcionando en el sector empresarial, muchas empresas que no realizaban sus ventas a crédito comenzaron a implementar esta forma de trabajo, además se han creado nuevos puestos, también áreas como créditos y cobranzas. Muchas empresas en Latinoamérica no cumplen con las áreas necesarias para este tipo de ventas llevando a que fueron afectadas negativamente, porque no se encontraban preparados para afrontar con las finanzas de esta forma, a esto se sumó la pandemia en el 2019. Desde esa perspectiva, se pudo evidenciar como Latinoamérica carece de un desarrollo adecuado a nivel industrial destinado a afrontar un estado de emergencia de esa magnitud. Además, manifestó sobre la región, que de ninguna manera está preparada ante la gestión de las finanzas de forma virtual. Como consecuencia, la industria financiera se vio obligada a acelerar su transformación digital para mantener posición en el mercado.

El área de cobranza, específicamente, ha sido afectada de forma negativa debido a un aumento creciente en la morosidad por la falta de normativas de gestión de cobro y políticas de financiamiento. La pandemia produjo una aceleración digital que estaba desarrollándose de una forma lenta.

Por eso es importante saber los procesos de la cobranza, así se podrá administrar y realizar la gestión de recuperación de los pagos adeudados pendientes de la industria, así como gestionar y supervisar la cuenta de cada cliente para asegurar una recopilación eficiente y oportuna de activos, para ello se llevan a cabo una variedad de

procesos, siendo como paso uno es la gestión y monitoreo del proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.

El paso dos es elaborar planes y a la vez establecer supervisión administrativa con el fin de garantizar las restauraciones efectivas de deudas crediticias pendientes. El tercer paso es planificar, recomendar y llevar a cabo las regulaciones administrativas las cuales contribuyan a minimizar los saldos perdidos. El paso cuatro, es verificar y aprobar los documentos crediticios según la normativa establecida. El paso cinco, gestionar y resguardar Registros correspondientes del área. Sexto, comunicar al departamento de venta y distribuciones respecto a la situación crediticia de pago de clientes. El paso siete es Planificar, gestionar y controlar la función de encargados de cobros asignados en el área. Además, gestionar un registro de archivo físico y digital de aquellos usuarios concesionados y acreditados. Por últimos es Informar a las demás áreas de la empresa (Morales y Morales, 2014).

Además, un valor importante es la responsabilidad en el departamento de Crédito y cobranza, sin embargo, es difícil recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no permitir que sus finanzas sufran algún menoscabo por no hacer una cobranza completa (Molina, 2005).

Por otro lado, tenemos que la definición sobre la liquidez es un tanto complicada y se vincula mediante la habilidad de pactar operaciones de manera rápida con cualquier monto de activos sin perjudicar sus precios. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad (González, 2013).

En el Perú, en la actualidad, las empresas siguen brindando sus ventas o servicios

a créditos de un modo donde se autorice incrementar el rendimiento y a la vez no evalúan riesgos crediticios con tal de satisfacer a los clientes que sus compras de productos o servicios. Ante ello, se brindan las facilidades, esto ha producido un incremento de usuarios atrasados en pagos o insolventes. Esta situación se ha convertido en un problema para las empresas en nuestro país afectando el capital de trabajo, siendo este un factor esencial para el crecimiento y evolución. La demora en los pagos afecta la liquidez de las empresas, generando dificultades en su operatividad.

Según Díaz y Flores (2019) indicaron que la economía capitalista está basada en la acumulación y parte consustancial de esto es la financiación, por tanto, todo sabio empresario recurre a este mecanismo para mejorar la acumulación con la mayor rapidez posible. La financiación da origen a los créditos, el cual es capaz de convertirse en un obstáculo para aquellos clientes de iniciativa empresarial si es que no se llega a implementar estrategias adecuadas de transformación a efectivo. Por ello, su correcta gestión resulta fundamental.

El capital disponible determina la capacidad de cambio, funcionando de indicador en fondos de fácil conversión disponibles para inversión. Los ratios de razón corriente, prueba ácida y razón líquida determinan la capacidad de la empresa de liquidar sus compromisos, a corto plazo mediante los valores en caja, bancos y valores. Los indicadores de liquidez como el activo corriente permite cancelar de un pasivo corriente, con la propiedad de convertirse en efectivo con facilidad en un periodo de explotación; el pasivo corriente como deudas que la empresa debe reintegrar, contraponiéndose a los recursos permanentes; los inventarios son bienes tangibles susceptibles de ser vendidos para satisfacer alguna demanda futura o para ser

consumidos en la producción de bienes o servicios y el efectivo se entiende como un activo líquido que puede ser ahorrado o usado (Gutiérrez y Tapia, 2016).

La empresa Transporte Bravo de Melker Andre Bravo Tumbalobo inició sus actividades en el año 2015, bajo la dirección de Jr. San Lino Nro. 6340 Urb. Santa Luisa-Los Olivos, brinda servicios de transporte para la distribución de productos de primera necesidad a sus clientes, La empresa evidencia problemas de liquidez por la falta de manejo en los procesos internos y externos en la gestión de cobranza, actualmente existen estrategias que va a ayudar a evitar desviaciones de las operaciones y decisiones tomadas incorrectamente por los colaboradores.

En la compañía Transporte Bravo, el sector cobranza, tiene deficiencias con el control de cuentas por cobrar ya que jamás ha contado con algún manual sobre procedimientos de cobro donde esté definido las políticas de cobranza, el cual hace que los trabajadores tomen decisiones incorrectas sobre cómo hacer una cobranza efectiva, esto se relaciona en el flujo de efectivo diario, Además, evidencia falta de las políticas de crédito, esto se relaciona porque no pueden tener un capital de trabajo positivo. También tiene problemas en la morosidad de sus clientes por procesos internos inadecuados, esta situación, afectará significativamente con el financiamiento que solicitó al banco ya que el gerente tiene que cumplir con pagos a trabajadores como a proveedores y para solicitar algún financiamiento a entidades financieras posterior sería poco probable. que cuenta la empresa esto hace que no tenga liquidez.

1.2. Marco Teórico

Antecedentes Internacionales:

Yagual (2022) en su tesis de investigación tuvo como objetivo general

determinar la incidencia de Políticas de Crédito y cobranzas para una eficiente recaudación y adecuada liquidez de la Empresa Pública UPSE, mediante un análisis de sus cuentas por cobrar. Para ello, se realiza un estudio de los saldos pendientes de pago, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimentado, usando de herramienta de análisis los documentos financieros de la empresa UPSE. Se tuvo como resultados, la solvencia financiera de la organización es limitada, reflejando un cambio lento de la cartera y un periodo superior a los 140 días para la recuperación de la venta. En conclusión, resulta fundamental realizar una revisión exhaustiva adoptando medidas restauradoras en relación con las directrices relacionadas a los créditos, recuperación de deudas y la gestión de la solvencia económica con el propósito de optimizarlas y lograr un mejor beneficio para la empresa.

Chiriani et al. (2020) en su artículo científico tuvieron como objetivo principal analizar la gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera en Asunción. En cuanto al método empleado, se adoptó un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Se empleó una muestra probabilística, y la forma de recolectar el dato fue mediante cuestionario en línea aplicado entre agosto y octubre del año 2017. Para ello, se utilizó una encuesta semiestructurada de 25 preguntas aplicada a 234 industrias de categoría pequeña o mediana empresa. Se tuvo como resultados que el 12% de las industrias no comercializa venta a créditos, el 44% si aplican normas de créditos y cobranza y por último el 30% no desconoce el tipo de política crediticia. En conclusión, la aplicación de las políticas de cobranzas es relevante que este acoplada a las políticas crediticias, ya que permitirá establecer reglas y normas aplicables tales como: la capacitación permanente a los trabajadores de

crédito, los medios y formas de pagos, análisis de estados financieros, cuentas incobrables, entre otros aspectos.

Farias et al. (2019) en su artículo científico tuvieron como objetivo fundamental evaluar las cuentas por cobrar vencidas y su impacto en la liquidez de la fundación Las Riberas. La investigación fue de enfoque mixto y nivel descriptivo; la muestra estuvo representada por los estados financieros entre el 2015 y 2018. La técnica de análisis de datos fue el análisis documental y el instrumento el registro de análisis de datos. Se tuvo como resultados, que la cuentas por cobrar pasaron fueron \$218786.17 (2015), \$238281.67 (2016) y \$339525.13 (2017). La Fundación Las Riberas viven alrededor de 480 copropietarios, de los cuales 300 adeudan a la Fundación con un monto acumulado de \$238354.22; es decir, un 63% presentan morosidad. Frente a ello, se propuesto un descuento a plazos, de 1 a 3 meses asciende a 25%, de 4 a 6 meses equivale a 15% y el de 7 a 9 meses es de 5%. Se concluyó que fundación Las Riberas, no llevaba a cabo registro contable de acuerdo con la NIC 37, la cual también regula la provisión para el activo contingente vencido.

Martínez et al. (2022) en su artículo científico tuvieron como objetivo general proponer estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Asimismo, se empleó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable estudiada; además, este estudio incluyo 6 colaboradores como muestra, los cuales fueron examinados por medio de encuesta. Se tuvo como resultados, la estrategia de cobro que se utilizó es ineficaz en un 50%, ya que no se llevan a cabo de manera adecuada y puntual, además no existe un archivo del crédito por cliente, los responsables del cobro desconocen cómo gestionar el cobro debido a

la falta de política y proceso. Se concluye, que la empresa Martyni Campestre, al no poder realizar de manera oportuna y consistente el cobro de la cartera de deudas; en el mediano plazo se ha convertido en deudas incobrables reduciendo la rentabilidad de la organización.

Terreno et al. (2020) en su artículo científico tuvieron como objetivo general determinar la relación de la liquidez con la rentabilidad y solvencia en empresas que cotizan en el Mercado de Valores de Buenos Aires, por el Modelo de Ecuaciones Estructurales. La metodología fue cualitativa y nivel descriptivo; la muestra está constituida por estados financieros de las empresas manufactureras que cotizan en la bolsa de valores de Argentina entre 2005 – 2016. El resultado señala que la empresa con un capital más elevado experimenta una mejor renta, lo cual refleja una visión a corto plazo de empresarios argentinos, quienes tienden a invertir más en inventario. Además, el lazo de deuda con la solvencia es inversamente proporcional, ya que las empresas con más nivel de deuda a largo plazo poseen una liquidez más baja. En conclusión, las empresas con mayor capital presentan una mejor rentabilidad, este fenómeno se atribuye a la tendencia de los empresarios argentinos a adoptar una visión a corto plazo. invirtiendo significativamente en los inventarios.

Contreras (2019) en su artículo científico tuvo como objetivo principal determinar la incidencia en la morosidad de la cartera de crédito al consumo en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, C.A. Banco Universal en el periodo 2015 – 2019. El estudio tiene un enfoque de carácter correlacional, ya que se desarrolló una relación entre el indicador de liquidez y renta, se utilizó un método de campo y bibliográfica, se obtuvo una muestra de 10 principales bancos de Venezuela. Se tuvo como resultados, mediante el análisis inferencial se tuvo un sig. < 0,05 y un $r = 0,70$ lo

que se evidencia unas conexiones positivas en el incremento de mora de las carteras de tarjeta de créditos y el impacto en la renta de los periodos analizados; respecto a la liquidez se identificó un nivel de correlaciones del 0.891, lo que representa una relación positivamente elevada. Se concluye, las carteras de créditos al consumo, específicamente la tarjeta de créditos influye en la renta y liquidez debido a sus comportamientos y evoluciones financieras.

Antecedentes Nacionales:

Díaz y Flores (2019) en su artículo científico tuvieron como objetivo principal determinar de qué manera una buena gestión de cobranza impacta favorablemente a las empresas. La investigación es de tipo documental y nivel descriptivo, mediante la técnica de análisis sistemático. La muestra estuvo representada por artículos relacionadas con las variables gestión de cobranza y cuentas por cobrar, en el periodo 2105 – 2019. En tuvo como resultados, las principales razones detrás del retraso en los pagos de los clientes radican en la falta de políticas de cobranza adecuadas para definir los plazos de pago, así como en la ausencia de un compromiso sólido por parte del personal con la organización. Finalmente, se concluye que es esencial fortalecer la relación con los clientes y fomentar su fidelización mediante la implementación de políticas claras para la concesión de créditos, así como una gestión eficiente de cobranzas. Esto resulta fundamental, ya que los clientes, a través de sus pagos, transforman los productos o servicios en ingresos.

Coral (2022) en su tesis de investigación tuvo como objetivo general realizar una propuesta de políticas de crédito y cobranza en la empresa ADIVET E.I.R.L. Su metodología fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Se tuvo como resultados,

que la propuesta de créditos es un proceso donde se analiza el tipo de empresas, disponibilidad de pago; y en base al resultado de estados financieros se brinda las pautas en consideración si el cliente accede o no al crédito. La propuesta busca mejorar el proceso de otorgamiento de créditos; y la creación de políticas de créditos y cobranzas beneficia a la prevención de futuros problemas. En conclusión, con la implementación de políticas de crédito y cobranzas se tendrá un mayor control en las líneas de créditos que se otorgarán a los clientes; asimismo, con estas políticas se logra un ratio de cuentas por cobras actual de 120 días de baje. Además, se mejorará el orden en el procedimiento crediticio para reducir el nivel de riesgo de los créditos a los clientes.

Mantilla y Huanca (2020) en su artículo científico tuvieron como objetivo fundamental analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C., Cercado de Lima. El método utilizado en este estudio es retrospectivo y cuenta con una focalización cuantitativa, recopila y examina datos del estado de resultado de la industria objeto de análisis durante un periodo de tres años de actividad económica. Se tuvo como resultados, se presentó un $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$ y un $r = 0.602$, lo que evidencia la presencia de una relación entre las variables cuentas por cobrar comerciales y liquidez; y presenta signos positivos indicando que las relaciones son directas y de intensidades moderadas. En conclusión, hay conexiones significativas entre el índice que evalúa la cuenta por cobrar y las capacidades de la industria para cumplir puntualmente con sus compromisos de pagos en un corto plazo, sin comprometer sus metas económicas y financieras.

Ramírez y Maldonado (2020) en su artículo científico tuvieron como objetivo

principal determinar la influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera de la compañía Goodyear del Perú S. A dentro de los periodos 2012 al 2018. La metodología fue cuantitativa, bajo el modelo de regresión múltiple, se explica retrospectivamente y transversalmente a partir de un total de 28 estados financieros. En los resultados, se determina que tanto la rentabilidad sobre las inversiones como apalancamientos financieros están condicionados por la solvencia. No obstante, aunque existe una relación entre la liquidez y las rentabilidades netas, no se halló suficientes evidencias significativas para considerarla un factor determinante e influyente. En conclusión, el capital circulante es un elemento clave y relevante para las rentas financieras en términos de retorno sobre las inversiones y nivel de endeudamiento de la organización, a través de los métodos de integraciones por componente y estudio de regresiones.

Campodónico y Arévalo (2019) en su tesis de investigación tuvieron como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018. Para la metodología, se empleó un método de carácter aplicado con un enfoque descriptivo y con diseños de tipo correlacional. Además, la muestra está conformada por dos trabajadores del sector cobro, además de tomar en cuenta el estado financiero del periodo 2017-2018. Como resultados, las tareas realizadas en la administración de cobro incluyendo el estudio de carteras de clientes, la implementación de estrategia de recuperación y seguimientos de pagos, las cuales se ejecutan de maneras inadecuadas en un 64%. En conclusión, la administración de cobro impacta de manera negativa en la liquidez de la organización BEREAN SERVICE S.A.C. durante los periodos 2017 -2018, ya que se identificaron mucha deficiencia en las gestiones de

cobro que perjudicaron el capital circulante de la organización.

Valer (2021) en su tesis de investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre gestión de cobranza y liquidez en la empresa Corpóra la Regional S.R.L., Huancayo – 2020. Además, el método empleado fue cuantitativo, método aplicado y nivel correlacional descriptivos; el tamaño de la muestra estuvo conformado por 50 colaboradores. Se realizó de forma censal debido a que la población no es significativa de tal modo que se realizara a todo el personal. Se tuvo como resultado, que los coeficientes de correlaciones Rho de Spearman es de 0.532 lo que señala una asociación positiva moderada, evidenciando unas correlaciones significativamente de las gestiones de cobranzas y liquidez de la organización Corpora la Regional S.R.L. Huancayo 2020. Por lo que se concluyó que la ineficacia de las políticas de cobro de la organización Corpora la Regional SRL, generan la ausencia de unos procedimientos efectivos, lo que repercute negativamente en el capital circulante al no lograr recuperar la cuenta a créditos.

Castillo (2021) en su tesis titulada tiene como objetivo general determinar la manera en que la gestión de cobranza influye en el flujo de efectivo en las pequeñas empresas del Distrito de Huacho. La metodología es de enfoque cuantitativo, investigación correlacional – descriptiva; y el método hipotético deductivo. Asimismo, la muestra incluyó 67 micro organizaciones su metodología fue la escala de Likert. En los resultados, respecto a las dimensiones de gestiones de cobro se evidenció que el 53,7% de las organizaciones desarrollaron gestiones de cobro parcialmente efectiva; del mismo modo, un 50,7% de las micro organizaciones han registrado una liquidez relativamente adecuada, Adicional se utilizó el test de Spearman donde se verificará la validación de hipótesis formulada. Se concluye, las gestiones de cobro ejercen una

notable incidencia en la creación de flujos de efectivos en las micros empresas de Huacho. Así mismo, impacto significativamente en la actividad operativa con los flujos de efectivos en la micros organizaciones de Huacho.

Manrique et al. (2024) en su artículo científico tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de créditos y la rotación del capital de trabajo en pequeñas empresas textiles de La Victoria en 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivos - correlacionales y de diseños no experimentales. se diseñó una encuesta de 18 preguntas. En los resultados, se pudo evidenciar una relación negativa de -0.131 mediante las variables de administración de créditos y rotaciones de capitales; del mismo modo, la relación directamente positiva y no relevante de 0.063 entre la solvencia de créditos de los usuarios y la circulación de efectivo lo que significa que la solvencia de créditos está vinculada a las rotaciones de dinero. En conclusión, los mecanismos de administración de crédito deben conservarse estrechas relaciones con distintos parámetros, como el ciclo de capital de dinero, con el propósito de optimizar la solvencia económica y estabilidad financiera de las compañías.

1.3. Bases teóricas

- **Teoría de la Gestión Proactiva de cobranza**

KPMG (2020) La gestión proactiva de cobranza es una estrategia que consiste en comunicarse con los clientes antes de que venza la fecha de pago de una deuda. El objetivo es prevenir atrasos y reducir el número de deudas que no se pueden cobrar.

- ✓ **Beneficios:**

La gestión proactiva de los cobros asegura el cobro y disminuye el periodo medio de cobro (DSO), mientras permite automatizar las tareas rutinarias del proceso y mejorar el modelo de previsiones de tesorería.

- **Teoría de la Segmentación de Clientes**

CGAP (2022) La segmentación de clientes permite detectar diferencias en la demografía, las actitudes y los comportamientos. Estas diferencias o matices le pueden ayudar a identificar cómo sus productos y servicios pueden satisfacer las necesidades no satisfechas y aportar más valor, tanto a sus clientes como a usted.

¿Por qué realizar una segmentación?

La segmentación de clientes lo puede ayudar a dividir un mercado heterogéneo en una serie de mercados más pequeños y homogéneos según una o más características significativas. La segmentación le permitirá comprender en mayor medida a sus clientes, así como sus respectivas necesidades y deseos.

Este capítulo explora cómo la segmentación puede ayudarlo a:

- A. Mejorar su comprensión de los clientes actuales y potenciales
- B. Abordar los desafíos y oportunidades de negocio
- C. Identificar y cuantificar las oportunidades de mercado
- D. Adaptar los productos, servicios y experiencia del cliente
- E. Adecuar las comunicaciones

El alcance de su estrategia de segmentación dependerá de la madurez de su organización, la diversidad de su mercado, sus plazos y presupuesto.

Corrales (2020) las segmentaciones de clientes es el procedimiento que posibilita a la empresa agrupar a clientes en segmentos específicos, basados en atributos

derivados de su conducta como compradores y en el estudio obtenido a partir de su interacción con la compañía.

La importancia de segmentar al cliente:

asignar tiempos, recursos y dedicaciones a estos procesos es sin duda alguna una excelente decisión.

A fin de que se perciba la relevancia de las segmentaciones de usuarios en toda su dimensión, analicemos algunas de sus ventajas.

¿cuáles son las diferentes segmentaciones de clientes que hay?

Hay diversas maneras de clasificar a los consumidores con el objetivo de mejorar los procedimientos comerciales. a lo largo del tiempo, las empresas han utilizado estos cuatro enfoques de segmento de los usuarios:

✓ Segmento geográfico

Es aquella que se lleva a cabo en función de las zonas donde están ubicados los usuarios.

Asimismo, se consideran aspectos como las condiciones climáticas, la extensión de territorio, los cuales pueden impactar en la elección de consumidores.

✓ Segmento demográfico

En este caso, se consideran elementos como rangos de edad, la composición en la familia, la influencia cultural, el tipo de empleo, el nivel de estudios y el poder adquisitivo del hogar.

✓ Segmento Conductual

En este tipo de segmentación se estudia el comportamiento del cliente, evaluando factores como la frecuencia de uso, la percepción del valor y las preferencias temáticas.

Actualmente, en el estudio del comportamiento es fundamental considerar elementos como el individuo se relaciona con internet los medios con plataforma digital y social.

✓ Segmento psicográfico

implica dividir a los clientes, tanto existentes como futuros, según las características personales y su manera de vivir.

Por lo tanto, podemos clasificar a los consumidores considerando aspectos como aspiraciones, deseos, metas, incentivos y desafíos cotidianos considerando el propósito del procedimiento.

sumado a lo indicado, se pueden efectuar segmentaciones en función al propósito del análisis.

Criterios fundamentales para la clasificación de clientes

los parámetros para clasificar a los clientes dependen de si el usuario es un comprador individual o una entidad empresarial.

Por ese motivo, ahora mencionaremos los criterios de clasificación que deben emplearse tanto en las empresas del segmento B2B (Business to Business) como del B2C (Business to Consumer).

✓ B2B

En este tipo de segmentación, resulta esencial considerar características como el ámbito empresarial en el que operan los clientes, ya que esto incide en sus requerimientos y problemáticas.

Del mismo modo, aspectos vinculados con la magnitud y la posición en el mercado resultan importantes, pues indican los tipos de necesidades que tendrán y su capacidad de pago por ciertos bienes o servicios.

Es decir, es necesario evaluar la cantidad de trabajadores, la facturación estimada, el posicionamiento en la industria y sectores afines.

Por supuesto, es fundamental considerar el criterio de segmentaciones geográficas, ya que impactan en las realidades empresariales.

✓ **B2C**

Si bien se sabe, en este caso se utiliza criterio clave para clasificar a los clientes finales, tales como sus niveles de ingreso, instrucción, objetivos, además de tener en cuenta patrones de comportamiento y gustos.

Asimismo, es importante tener en cuenta la situación personal (empleado joven, sin pareja, retirado, etc.) y la localización donde se encuentra.

● **Teoría de la Cobranza reactiva**

Andrade (2024) La cobranza reactiva se activa después de que los pagos se hayan vencido. Esto puede incluir el envío de cartas de cobranza, realizar llamadas telefónicas de seguimiento o incluso recurrir a agencias de cobranza externas en casos más graves. Aunque la cobranza reactiva es necesaria en ciertas situaciones, su eficacia puede ser limitada si no se complementa con estrategias proactivas y preventivas.

- **Teoría de estrategias de la cobranza**

Morales y Morales (2014) Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito.

La forma de cobro que habitualmente aplican las industrias son las siguientes:

1. Proceso de cobro regular: expedición de resumen de cuentas o comprobante de pagos con cobros mediante métodos estándares.
2. Gestión de cobro anticipado.
3. cobro administrativo.
4. Cobro a domicilio.
5. Cobro previo a juicio.
6. Gestión de pagos pendientes por despachos de cobranza
7. Cobro por procedimiento legal.

cuenta en moras. Se trata de préstamos los cuales no recibieron abonos correspondientes en el periodo pactado. Las cuentas en moras es un préstamo impago desde hace tiempo, considerado de recuperación incierta. Estas cuentas pueden ser gestionadas mediante cobro administrativo, extrajudiciales, judiciales, según la respuesta de los deudores ante los procesos de recuperación.

- **Teoría de la Comunicación Corporativa**

Capriotti (1999) En la actualidad, la Comunicación Corporativa se ha convertido en uno de los elementos estratégicos más importantes de las organizaciones para lograr

los objetivos finales que se han propuesto. El término “Comunicación Corporativa” ha sido empleado de diversas formas, esencialmente para referirse a las comunicaciones de naturaleza de índole institucional de las empresas y organizaciones. En este caso, ese término posee un significado más extenso y profundo. de este modo, lo denominaremos como el conjunto total de herramientas de comunicación con la que cuenta una organización para conectar de manera efectiva. Dicho de otro modo, las comunicaciones corporativas de las organizaciones abarcan todo lo que la compañía comunica acerca de sí misma.

El enfoque que dirige el concepto sobre las comunicaciones corporativas puede resumirse en la famosa expresión originada en el ámbito del área de relación pública:

"Hacer las cosas bien, y darlas a conocer"

esta perspectiva se basa en la idea de la acción, es decir, en las demostraciones diarias de la empresa, de pruebas concretas y desempeños destacados por parte de la empresa, de pruebas concretas y desempeños destacados por el lado de la empresa. Esto permite contar con una base sólida sobre la cual construir las comunicaciones corporativas. Además de la acción, también está la comunicación, es decir, la transmisión a los clientes de manera creativa y diferenciada, de los mensajes elaborados de forma intencional, directa y estructurada, sobre las actividades que lleva a cabo la empresa.

1. Principios fundamentales de las Comunicaciones Corporativas

Se basa en unas series de principios esenciales que constituyen su fundamento y estructura:

- ❖ Toda acción comunica dentro de una empresa: en una empresa, la comunicación no se limita únicamente en anuncio publicitario o a la estrategia de relación pública, sino también en cada acción diaria de la organización, incluyendo su productos, servicio y la conducta de su equipo, son elementos que reflejan la identidad de la empresa y transmiten su esencia, por lo que deben ser gestionados y organizados con atención, con el fin de que estén alineados con la comunicación promocional de la empresa. Dicho de otra manera, toda expresión de la organización ya sea en su comportamiento o en su comunicación, puede interpretarse como un elemento informativo para el público. De este modo, la interacción de la organización con sus audiencias deja de limitarse únicamente a los mensajes "representaciones" creadas por la misma organización, incorporando un nuevo aspecto: su propio comportamiento. la percepción que la gente tiene de la organización es producto de las comunicaciones, así como de sus propias experiencias y la de otros con la organización. Así cada acción de la organización adquiere un carácter comunicativo, proyectando información sobre su identidad y personalidades.

- ❖ Las Comunicaciones empresarial impulsadora de proyecciones: todas las acciones comunicativas de una empresa reflejarán las expectativas sobre su producto o servicio de la misma, del mismo modo lo que se puede anticipar de la empresa en términos de sus atributos, operatividad o los beneficios y solución que proporciona. este es un elemento clave, ya que esta estrategia de comunicación servirá para generar expectativas, impactando de manera

decisiva en el nivel de satisfacciones finales de los clientes respecto a la empresa.

Esta satisfacción estará en función de la correlación entre los siguientes aspectos:

- a) la Conducta de la organización,
- b) las expectativas generadas por la Comunicación, y
- c) las Necesidades y Deseos reales de los públicos.

La Comunicación Corporativa debe estar integrada: si reconocemos que existen una multitud de aspectos que comunican en la organización, deberemos cuidarnos de planificar adecuadamente todos ellos, para que exista una coherencia y un apoyo y reafirmación mutua entre las diferentes alternativas comunicativas. En muchas situaciones, debido a que existen “especialistas” en publicidad, relaciones públicas, marketing directo, sponsoring, etc. (cada uno con su “manual”), la comunicación de una organización se termina fragmentando para dar cabida a las diferentes disciplinas con sus correspondientes especialistas. En estos casos, la comunicación acaba convirtiéndose en un conjunto de acciones diferentes, con objetivos diferentes y mensajes diferentes, centrándose cada uno en su parcela. Esto, en muchas ocasiones, suele generar problemas de coherencia comunicativa. Lo adecuado sería que se identificaran las necesidades comunicativas de cada uno de los públicos con los que queremos comunicar, y en función de ello, establecer los objetivos, el mensaje a comunicar y las acciones necesarias (sean éstas de publicidad, de relaciones públicas, etc.). Con ello lograremos dar una mayor coherencia a la comunicación de la organización y obtendremos un efecto sinérgico entre las diferentes acciones. Así, la

Comunicación Corporativa debe plantearse como una "Acción Integrada de Comunicación" de la organización.

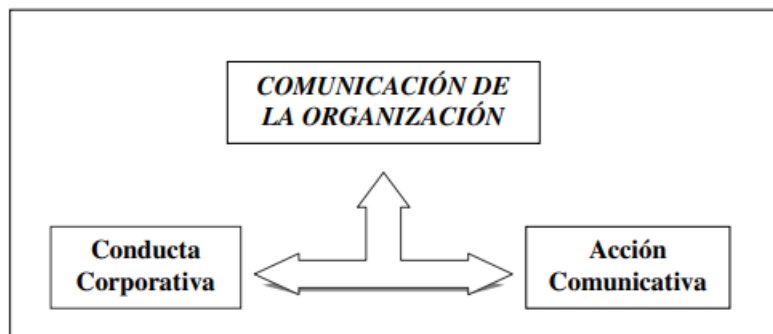
2. Las Manifestaciones de la Comunicación Corporativa

Podemos separar 2 grandes manifestaciones o formas comunicativas en una organización, que constituyen la Comunicación Corporativa:

- a) La Acción Comunicativa,
- b) La Conducta Corporativa.

Figura 1

Las formas comunicativas de una organización



Fuente: Artículo publicado en Reporte C&D

Frecuentemente, el esfuerzo de la comunicación se concentra en desarrollar grandes iniciativas promocionales, de relación pública, de mercadotecnia directa, etc. No obstante, generalmente se pasa por alto que las actividades comunicativas representan sólo una fracción de las diversas formas de comunicarse disponible para la empresa. Es la sección encargada de la creación de mensajes diseñados de manera especial para ser comunicados a los clientes de la empresa. es una de las modalidades de comunicarse de la empresa, a la que se puede llamar acciones comunicativas. Esta estrategia de comunicarse de la empresa refleja lo que la empresa manifiesta de sí

misma. es el acto de informar, los conjuntos de mensajes y actividades comunicativas diseñadas de manera intencional para ser enviados a los clientes de la empresa, con el objetivo de dar a conocer las cualidades de la organización e impactar la percepción que los clientes tienen a la imagen corporativa de la empresa. Mediante las acciones comunicativas se pueden contemplar:

- Comunicación dentro de la empresa (con el equipo de trabajo), usando como herramientas las revistas de la corporativa, los tabloneros de anuncio, los buzones, entre otros. Tiene como objetivo lograr la aceptación y las integraciones de los empleados en el propósito y objetivos generales de la empresa.

- Las Comunicaciones de marketing (mediante los clientes o individuos que afecten en la decisión de compras), por ejemplo, las publicidades, el marketing directo, las comunicaciones en los puntos de ventas, etc. Tiene como principal función fomentar los consumos o usos de producto y servicio de la empresa, así como lograr la lealtad de los compradores.

- Las Comunicaciones empresariales (con el agente que está involucrado en la producción de producto o servicio: proveedor y distribuidor), a través de herramientas como los recorridos por la empresa, los documentos de comercio, las juntas o encuentros corporativos, etc. orientada a crear relaciones efectivas de cooperación para el correcto funcionamiento de las operaciones de la empresa.

- Las Comunicaciones Institucionales (con los distintos entornos sociales de la empresa: prensa, comunidades locales, opiniones generales, etc.), a través de acciones como la relación pública, entre otras. orientada a generar aceptaciones, credibilidades y confianzas en la empresa como parte integrante de las sociedades en la que opera.

- **Teoría de la Liquidez Corriente**

Murrieta (2018) Es una de las razones financieras que mide la capacidad de pagar deudas en el corto plazo. Se calcula:

Figura 2

Formula de Liquidez corriente

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO A CORTO PLAZO}}{\text{PASIVO A CORTO PLAZO}}$$

Fuente: repositorio Uladech católica

- **Teoría de la Gestión de Activos y Pasivos**

García (2024) La gestión de activos y pasivos (ALM, por sus siglas en inglés) permite a las empresas identificar los riesgos de mercado a los que se enfrentan. Este modelo de gestión toma en cuenta cinco riesgos que es necesario conocer.

En los últimos años, la gestión de activos y pasivos, o Assets and Liabilities Management (ALM), se ha convertido en una labor estratégica en el interior de las entidades financieras que desean maximizar o, cuanto menos, asegurar la estabilidad de su margen financiero a corto y mediano plazo. Ello debido a que cada vez más agentes del mercado consideran este margen como un indicador clave de la solvencia y el valor económico del negocio.

En ese sentido, es importante que las empresas tengan mayor conocimiento sobre la ALM para identificar los posibles riesgos de mercado que pueden afrontar, y que vienen dados por las fluctuaciones en los precios de variables que determina el mercado como las tasas o tipos de interés y el tipo de cambio.

Gestión financiera

La ALM consiste en administrar la estructura financiera del balance de una organización. En ese sentido, abarca acciones orientadas a la identificación, gestión y valoración de los riesgos a los que se verá sometida la actividad de una entidad, siempre desde un punto de vista global. Así, se aprovecharán las oportunidades de crecimiento en el mercado, pero manteniendo una exposición limitada a los riesgos tolerables que se hayan identificado.

En el interior de las empresas, la ALM es una labor que suele encargarse a un comité de activos y pasivos. Este suele ser conformado por miembros de la alta gerencia, debido a la magnitud de las decisiones y los temas que se tratan, aunque la composición varía según las particularidades de cada empresa.

Riesgos por tomar en cuenta

Los riesgos considerados por la ALM varían de forma significativa entre una y otra empresa, debido a factores como la naturaleza y el modelo del negocio. No obstante, podemos establecer cinco tipos de riesgo que suelen tomarse en cuenta.

Liquidez. - Se refiere a la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones de pago y compromisos sin perjudicar las condiciones financieras. Ello incluye la venta de activos o colaterales a un precio inferior de lo esperado.

Crédito. - A pesar de que este riesgo es gestionado por una función independiente, también constituye un aporte principal a la ALM por su influencia sobre las magnitudes de balance (inversiones, efectivo, préstamos, etc.).

Tipo de interés. - Alude a las pérdidas que podrían generarse por una variación adversa en los tipos de interés y el impacto potencial en los flujos de caja. Esta

variación se determina a partir de la posibilidad de que el activo y el pasivo no tengan la misma cantidad de instrumentos fijos y variables.

Gestión de capital. - Abarca procesos continuos y dinámicos de la empresa que requieren capital y financiamiento a corto y mediano plazo. Está vinculado con factores como la capacidad de generar ingresos, las previsiones de crecimiento empresarial y la política de distribución de dividendos.

Tipo de cambio. - Este riesgo se determina a partir de las fluctuaciones de las divisas. Si los activos y pasivos se mantienen en monedas distintas, la variación entre tipos de cambio produciría un desajuste.

Una gestión adecuada de la gestión de activo y pasivos ALM garantiza las inversiones eficientes del activo y de la administración efectiva del pasivo adquirido. Es por eso, que es muy esencial escoger cuidadosamente a los integrantes del comité encargado de esta función de la empresa.

- **Teoría de la Eficiencia del Mercado**

Según Quiroga (2017) indica en su ensayo que Fama (1970) es reconocido como el fundador de la Teoría de los Mercados Eficientes. Sostiene que los mercados financieros son “informacionalmente eficientes” cuando los valores de los activos negociados captan toda la información disponible y se modifican inmediata y completamente con cualquier nueva información que surja.

En un mercado eficiente, los precios de los activos reflejan su valor intrínseco (el valor actual de los flujos de fondos futuros esperados), motivo por el cual el modelo sostiene que no es posible obtener rendimientos superiores al promedio a largo plazo. Además, sostiene que a un pequeño plazo es posible que las informaciones existentes

no se reflejen adecuadamente en el precio, permitiendo que determinados inversionistas generen, ganancias mayores al mercado, debido a esta imperfección transitoria. afirman que estas variaciones en este plazo son impredecibles, y que las ganancias excepciones derivan por coincidencia.

Si los activos están correctamente evaluados a largos plazos y las fluctuaciones de precio a cortos plazos son inciertas, no resulta lógico dedicar tiempo y recursos a estudios que busquen determinar su valor esencial.

En un mercado eficiente, la nueva información no puede predecirse ya que, sino formaría parte de la información actual y, por lo tanto, las alteraciones en los precios reflejarían lo impredecible y la serie de cambios en los valores de mercado sería de tipo aleatoria, específicamente se dice que sigue un recorrido aleatorio.

1.4. Definición Términos

- **Gestión de Cobranza**

Según Díaz y Flores (2019) dicen que la gestión de cobranza a partir de hechos que suceden en los diferentes ámbitos comerciales de dónde surge como respuesta al sistema financiero de una empresa, para dar recursos que puedan aumentar la liquidez mediante una adecuada gestión de cobranza.

- **Liquidez**

Según Domínguez (2023) indica que es tener el efectivo necesario en el momento oportuno que permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos.

- **Políticas de cobranza**

Según García (2023) indica que, en el mundo financiero, el cobro de una deuda puede ser más complicado de lo que se piensa. puesto que la condición de crédito sobre cada usuario es diferente por particularidades que las distinguen de los demás, por lo que es fundamental establecer una estrategia de cobro que facilite gestionar cada caso de una forma más efectiva.

- **Política de créditos**

Según Coral (2022) indica que la política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo y debe tener un plazo que le otorga la empresa o entidad a otra empresa o persona para poder venderle.

- **Morosidad**

Según Vallejo et al. (2021) indican que afecta considerablemente la situación económica en la empresa, creando una crisis a la cual nos debemos enfrentar.

- **Flujo de efectivo**

Según Mayegal (2018) indica que es un documento financiero que cuantifica el impacto del efectivo en las cuentas contables (activo, pasivo, capital contable, ingresos y egresos) a través de diferenciales, en dos momentos específicos.”

- **Capital de trabajo**

Según Terreno et al. (2020) indica que el capital de trabajo es la diferencia entre los activos corrientes operacionales, tales como créditos por ventas, bienes de cambio y pasivos corrientes operacionales (como las deudas comerciales).

- **Financiamiento**

Según Drimer (2023) Indica que el financiamiento habitual se realice mediante diversos tipos de endeudamiento y con mucha menor asiduidad aumentando el patrimonio neto. Puesto que, al aumentar el patrimonio neto, puede modificarse el equilibrio de poder dentro de una compañía.

- **Manual de procedimientos para cobranza**

Según Bernal et al. (2021) indica que el manual de procedimientos para cobranza brinda una correcta información y conocimiento a cada uno de los trabajadores sobre el manual de procedimientos de cobranzas debe cada empresa contar con uno, con la finalidad de aplicar e implementar el correcto procedimiento en la evaluación a cobranza.

- **Capacidad de pago**

Según Justicia (2021) Indica que la capacidad de pago que tiene el deudor de generar por sí mismo ingresos o flujos provenientes de la realización de actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios o salarios u otras fuentes externas estables tales como, remuneraciones por consultoría, rentas o alquileres, intereses por depósitos y jubilaciones, así como remesas, siempre que se verifique la estabilidad en el envío de éstas, que le permitan atender, oportunamente, el pago del capital y los rendimientos de sus obligaciones financieras.

1.5. Formulación del problema

Problema General:

¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?

Problemas específicos:

1.- ¿Cómo la política de cobranzas se relaciona con el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?

2.- ¿Cómo la política de créditos se relaciona con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?

3.- ¿De qué manera la morosidad se relaciona con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?

1.6. Objetivos

Objetivo General:

Determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

Objetivos específicos:

1.- Analizar cómo la política de cobranzas se relaciona con el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

2.- Analizar cómo la política de créditos se relaciona con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

3.- Analizar de qué manera la morosidad se relaciona con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

1.7. Hipótesis

Hipótesis General:

La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

Hipótesis específicas:

1.- La política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

2.- La política de créditos se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

3.- La morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023

1.8. Justificación

Justificación teórica:

Fernández (2020) indican que, la justificación teórica está asociada a la inquietud del investigador por ahondar los aspectos teóricos que tratan la situación problemática, con la finalidad de incrementar en el conocimiento en una línea de investigación. El estudio aporta conocimiento para mejorar las gestiones internas de la cobranza en la empresa Transporte Bravo, mediante un análisis de la documentación en la facilidades de pago, perfil crediticio del cliente, saldo de deudas vencidas, provisiones de incobrabilidad, por eso se ha recolectado la información basada en investigadores que han estudiado estas variables, mejorar la liquidez para afrontar las obligaciones a corto plazo, así también optimizar el capital de trabajo y el flujo de

efectivo.

Justificación Práctica:

Valderrama y Jaimes (2019) afirmaron que, la justificación practica permite resolver un problema específico de una entidad en investigación y propone estrategias que al ser ejecutadas ayudan a solucionar dicha dificultad. El presente trabajo de investigación brinda conocimiento para mejorar el proceso en la gestión de cobranza de la empresa Transporte Bravo, donde los colaboradores aplicarán estos conocimientos y estrategias, el cual será reflejado en la liquidez para obtener flujo de efectivo positivo en las actividades de operación.

Justificación Metodológica:

Valderrama y Jaimes (2019) plantean que, la justificación metodológica hace referencia al empleo de técnicas específicas e instrumentos de medición que permiten un aporte al estudio de problemáticas similares al de el investigador. El estudio tiene la metodología con un enfoque cuantitativo que sirve para determinar y analizar la muestra que se recolectará de la empresa Transporte Bravo mediante el cuestionario y análisis documental, además el alcance es correlacional por contar con dos variables de estudio que se relacionan entre sí.

Justificación Social:

Fernández (2020) afirma que la justificación social ayuda a resolver problemas que afectan al entorno social. La investigación presenta una justificación social por la importancia que este tipo organizaciones represente en la economía peruana; pues se generan empleo directo e indirecto, generando dinamismo en la economía local y

nacional. Además, si la empresa de transporte realiza una eficiente gestión de cobranza generará mayor estabilidad laboral.

Alcance

El estudio analizo las cuentas por cobrar generados por la empresa de Transportes Bravo hasta el mes de diciembre 2023. Y la encuesta se realizó a la totalidad de administrativos de la empresa (Gerente, Contadora y Cobradores); sin considerar a los transportistas.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Hernández et al. (2014) indicaron que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose. Por ello, la información recabada de la empresa transportes Bravo será procesada, para evaluar y determinar que la presente investigación tiene enfoque cuantitativo.

La investigación es de tipo Aplicada, con un enfoque cuantitativo y una técnica descriptiva según Castro et al. (2020) enfatizan que la investigación tipo aplicada es aquella que tiene como objetivo práctico, elaborar y/o aplicar propuestas prácticas para solucionar problemas específicos o investigar soluciones. En el estudio por medio del análisis documental se analiza la liquidez y gestión de cuentas por cobrar; con el fin de determinar alternativas de solución al problema de la empresa de transporte Bravo.

2.2. Nivel de investigación

El nivel que presenta la investigación es correlacional, las dos variables de estudio encontradas tienen una relación entre sí a través del tema central. Según Hernández et al. (2014) indicaron que, el estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental- transversal, Agudelo et al.

(2008) expresaron que la investigación no experimental es una investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

Arias y Covinos (2021) Este diseño es transversal porque una sola vez se recolecta la información. Como si fuera una foto para luego describir la investigación, pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Condori (2020) Elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.

El presente trabajo de investigación se conformó en base a la población de estudio de la empresa Transporte Bravo distrito de Los Olivos, que estuvo conformada por 9 colaboradores de las siguientes áreas:

Tabla 1

Formación de la Población de investigación

Población	Área	Cantidad
Cobradores	Cobranza	7
Contadora	Contabilidad	1
Gerente	Gerencia	1
Total		9

2.4.2. Muestra

Condori (2020) indicó que la muestra es una parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

2.4.3. Muestreo

En la investigación se consideró una muestra censal, porque se tomó a todos los colaboradores de la población en estudio, por ello, se vio conveniente utilizar la población igual a muestra. Mucha et al. (2020) indicaron que el muestreo censal toda la población se constituyó en la muestra.

2.5. Confiabilidad y validez

En el presente trabajo de investigación se realizó la técnica, el instrumento se sometió a un juicio experto en donde los profesionales evaluaron la congruencia y estructura de las preguntas planteadas. Según Carvajal (2012) define que, la confiabilidad se relaciona con la consistencia interna, coherencia, reproducibilidad, estabilidad y equivalencia de los resultados que dependen de la medición. Indica que la aplicación repetida de un instrumento genera los mismos resultados en diferentes circunstancias, y expresa la proporción de error aleatorio inherente a la medición.

Tabla 2
Niveles de confiabilidad

Rango	Fiabilidad
menos a 0.59	Inaceptable confiabilidad
0.60 a 0.65	Indeseable confiabilidad
0.6 a 0.70	Mínimamente aceptable
0.70 a 0.80	Respetable
0.80 a 0.90	Buena confiabilidad
0.90 a 1	Muy buena confiabilidad

Nota. Vellis (2006)

Confiabilidad de las variables “Gestión de cobranza y Liquidez”

Al momento de la aplicación de la prueba, se consideró la muestra censal debido a que la población que se tiene es pequeña, utilizando como instrumento la encuesta los datos obtenidos se emplearon como soporte para la información en el SPSS versión 27, determinándose que el instrumento es fidedigno y consistente, debido a que el Alfa de Cronbach es >0.90 .

Tabla 3
Resumen de procesamiento de casos

	Alternativas	N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM Statics Versión 27

Tabla 4
Confiabilidad por Alfa de Cronbach del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	12

Nota. SPSS IBM Statics Versión 27

En la tabla 4, se observa un Alfa de Cronbach (α) de 0.887, lo que indica que el instrumento presente un nivel de buena confiabilidad como referencia en la tabla 2.

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran las variables “Gestión de cobranza y liquidez”, en la tabla 4, se observa un Alfa de Cronbach (α) de 0.887, lo que indica que el instrumento presente un nivel de buena confiabilidad como referencia en la tabla 2.

Validez

Según Carvajal (2012) la validez indica la capacidad de un instrumento para medir lo que debe medir o cuán bien se refleja el constructo que se quiere estimar. Aspecto que muestra si el resultado de la medición expresa con precisión la realidad y la proporción de error sistemático de la prueba.

Tabla 5
Juicio de expertos

Expertos	Grado	Condición
Walter Bernia León	Magister	Aplicable
Paola Julca García	Magister	Aplicable
Pedro Castro Burgos	Magister	Aplicable

Nota. Los expertos se desempeñan como docentes universitarios

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.6.1. Técnicas

Este trabajo de investigación utilizó para la recolección de datos, las siguientes técnicas:

Encuesta

La técnica que se utilizó en la recolección de los datos fue la encuesta, según Pobeá (2015) define que la encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede

Análisis documental

Arias & Covinos (2021) indicaron que el análisis de documentos o también llamado análisis documental es un proceso de revisión que se realiza para obtener datos del contenido de dicho documento; en este caso, los documentos deben ser fuentes primarias y principales que facultan al investigador obtener datos y le permitan presentar sus resultados para concluir el estudio. Se realizó la búsqueda bibliográfica de textos relacionados al tema como, libros, artículos científicos, tesis y otros documentos vinculados a la investigación. Se revisó la documentación, para analizar la gestión de cobranza y la liquidez.

Guía de análisis documental

Según Martínez et al. (2023) consideran que el investigador tendrá mayores posibilidades de éxito en generar un análisis documental de calidad y que sea de utilidad para los fines que se realice en el contexto de sus proyectos de investigación.

Tabla 6

Guía de Análisis Documental

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
Título: La Gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Transportes Bravo del Distrito de Los Olivos, 2023.				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Gestión de Cobranza	Política de cobranzas	Manual de políticas para los cobros		
		Procedimientos de cobranza (facilidad de pago)		
	Política de créditos	Manual de políticas de crédito		
		Formato del Perfil crediticio del cliente		
	Morosidad	Reporte de saldo de deudas vencidas		
		Reporte de fichas de incobrabilidad		
Liquidez	Flujo de efectivo	Proyección de pago del giro del negocio		
		Proyección de cobranza del giro del negocio		
	Capital de Trabajo	Facturas ventas a corto plazo		
		Facturas de compras a corto plazo		
	Financiamiento	Evalúan el costo de financiamiento		
		Formato de préstamo de entidades financieras		

Nota. Transportes Bravo (2023)

2.6.2. Instrumentos

Arias y Covinos (2021) indican que en caso de que se implementaran diferentes instrumentos durante la investigación, se deberán triangular los datos que estos instrumentos permitieron recolectar.

los instrumentos de recolección y análisis de datos que se usará en la presente investigación serán:

Cuestionario

Según Pobeá (2015) Define al cuestionario como el instrumento, en forma impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de las personas que participan en una encuesta, en una entrevista o en otros procedimientos como son los experimentos.

2.7. Procedimientos

Se usaron los siguientes procedimientos a esta investigación, primeramente, se solicitó información correspondiente al tema de investigación mediante la carta de autorización de uso de información a la empresa Transportes Bravo – Los Olivos, seguidamente, se procedió a la recolección de datos y recopilación de la información, aplicando instrumentos como: La encuesta y el análisis documental. La encuesta permitió cuantificar los indicadores de las dimensiones de cada una de las variables de estudio: “La gestión de cobranza permitió cuantificar los indicadores de la variable “Liquidez”. Luego, se validó la confiabilidad de la encuesta mediante el programa SPSS versión 27, dicho instrumento estuvo conformado por 12 preguntas

Posteriormente, se realizó la validación del cuestionario por juicio de 3

expertos para poder determinar su pertinencia, relevancia y claridad. Por consiguiente, se analizó a través del programa SPSS versión 27 los datos recolectados en la encuesta, así mismo se utilizó hojas de cálculo de Microsoft Excel; para obtener los resultados pertinentes a la investigación. Se utilizó como herramienta la estadística descriptiva, para la presentación ordenada de los datos recolectados, en tabla y figuras con su análisis e interpretación, y la estadística inferencial que ayuda con la distribución de normalidad (Shapiro Wilk), para luego saber que correlación se va a tomar para la contrastación de hipótesis, y validar si se está cumpliendo con la hipótesis planteada, y ver el grado de correlación entre las variables y dimensiones que se correlacionan.

Además, Se realizó el análisis documental mediante la búsqueda bibliográfica de textos relacionados al tema de investigación mediante libros, artículos científicos, etc., También, se revisó la documentación, mediante una guía de análisis documental, verificando la documentación sustentatoria de las áreas encargadas, que respalde la gestión de cobranza, con la finalidad de obtener información de la liquidez de la empresa, finalmente, con la información que se obtuvo, se procedió con el análisis e interpretación de los resultados, para interpretar las conclusiones.

2.8. Aspectos éticos

Luego de haber obtenido datos de antecedentes, así mismo en la investigación se venera la propiedad intelectual de los autores, citándolos en los párrafos de su creación e incluyendo en referencias bibliográficas. Se aplica las normas internacionales de redacción APA, séptima edición; para las citas y referencias; así como las tablas, figuras y márgenes del trabajo de investigación.

Por otra parte, en el ámbito nacional, se cumple con las consideraciones éticas

establecidas por la Universidad Privada del Norte, como la confiabilidad de los resultados y el consentimiento informado de los trabajadores que participaron en el proyecto. Asimismo, se cumplieron a cabalidad los principios éticos de respeto a la autonomía, beneficencia, justicia e integridad académica.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el desarrollo del presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la empresa Transportes Bravo, con el propósito de lograr el objetivo general y los objetivos específicos, también, la hipótesis general y específicos de lo planteado en la investigación.

3.1. Descripción general de la empresa

La empresa Transportes Bravo del señor Melker Andre Bravo Tumbalobos brinda el servicio de transportes de carga, mudanza además venta, distribución y cobranza de mercadería de primera necesidad a nivel Nacional. Está ubicado en Jr. San Lino N° 6340 Urb. Santa Luisa - Los Olivos.

Misión:

Somos una empresa dedicada a brindar un servicio transporte de carga y mudanza en el tiempo y precio adecuados. Además, de la distribución de mercadería de primera necesidad de calidad y eficiencia para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

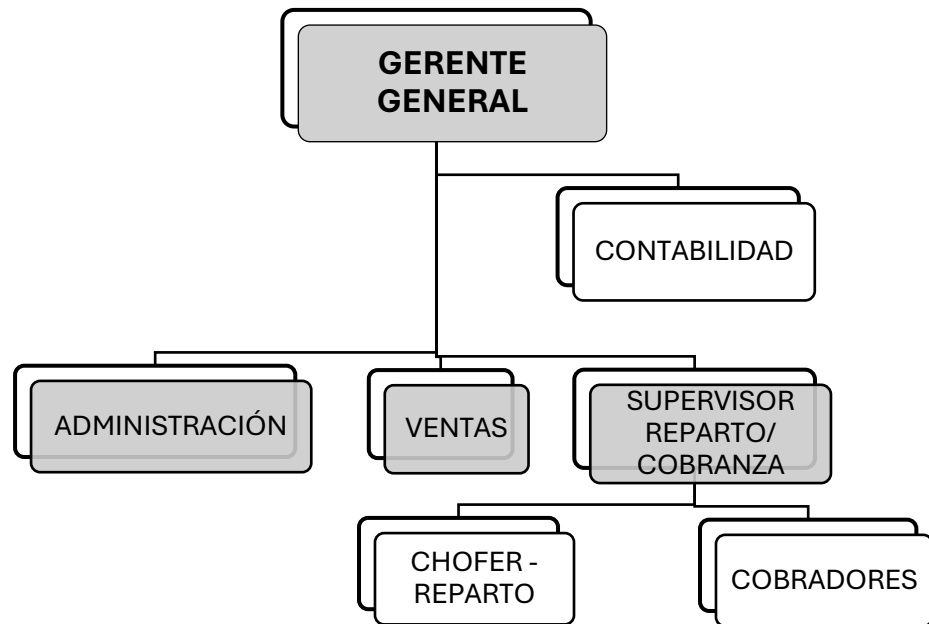
Visión:

Ser la empresa líder de transporte de carga, mudanza y distribución de mercadería de primera necesidad a nivel nacional.

Organigrama:

Figura 3

Organigrama de la empresa Transportes Bravo



Nota. Transportes Bravo (2023)

3.2. Resultados de Análisis Descriptivo del cuestionario

Variable: Gestión de Cobranza

Tabla 7

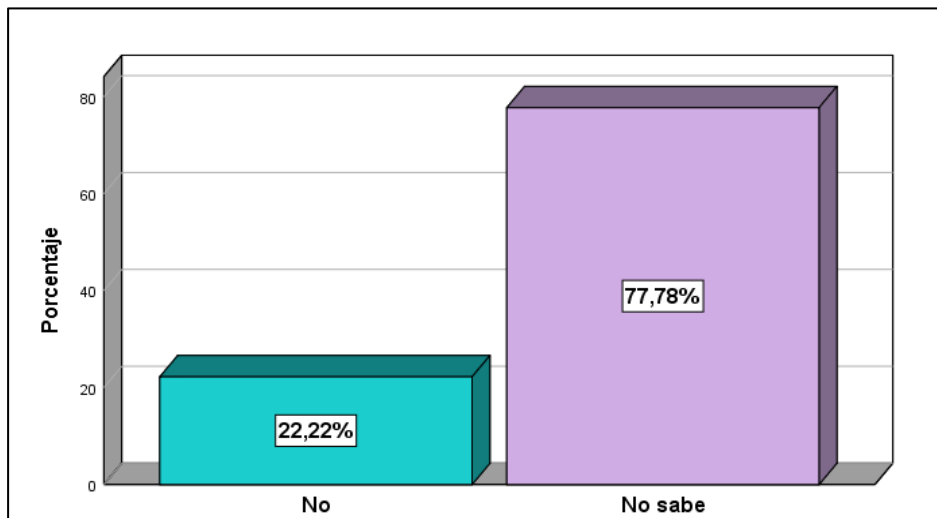
Distribución de frecuencia de la gestión de cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	2	22,2
No sabe	7	77,8
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 4

Diagrama de barras de la gestión de cobranza



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 7 y figura 4, se observa que el 77.78% de los encuestados indicaron no saber sobre la gestión de cobranzas de la empresa. Mientras que el 22.22% afirmaron que no re realiza una gestión eficiente. Ello se debe, a que existe un manual de políticas de cobranza ni de créditos; ya que toda negociación de realiza de manera verbal; esto genera altos niveles de morosidad en la organización.

Dimensión: Política de cobranzas

Tabla 8

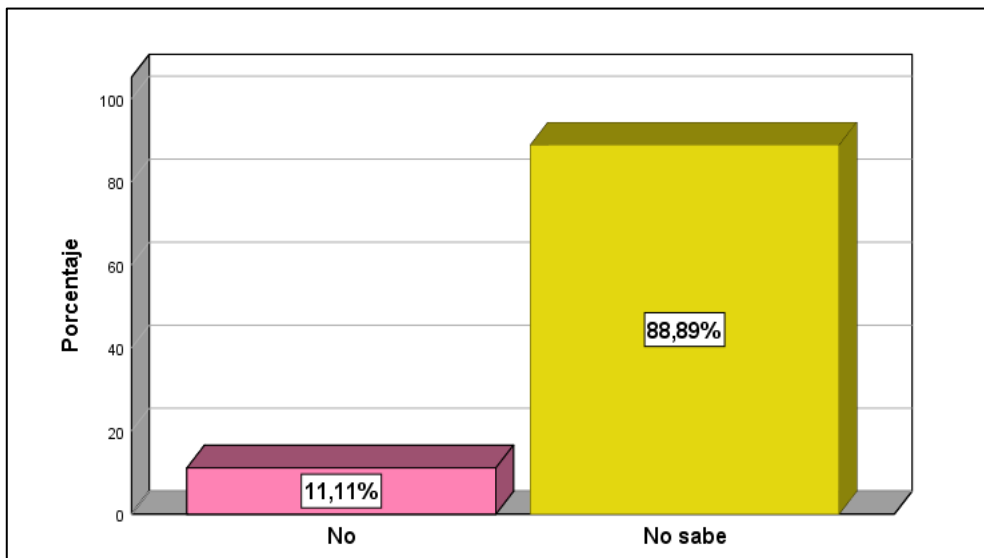
Distribución de frecuencia de la política de cobranzas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	1	11,1
No sabe	8	88,9
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 5

Diagrama de barras de la política de cobranzas



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 8 y figura 5, se observa que el 88.89% de los encuestados afirmaron no saber sobre la política de cobranzas en la organización. Mientras que el 11.11% expresan que no se cuenta con dicha política. Ello se debe a la falta de un manual de procedimientos para cobranzas; así como, el obstáculo en las facilidades de pago.

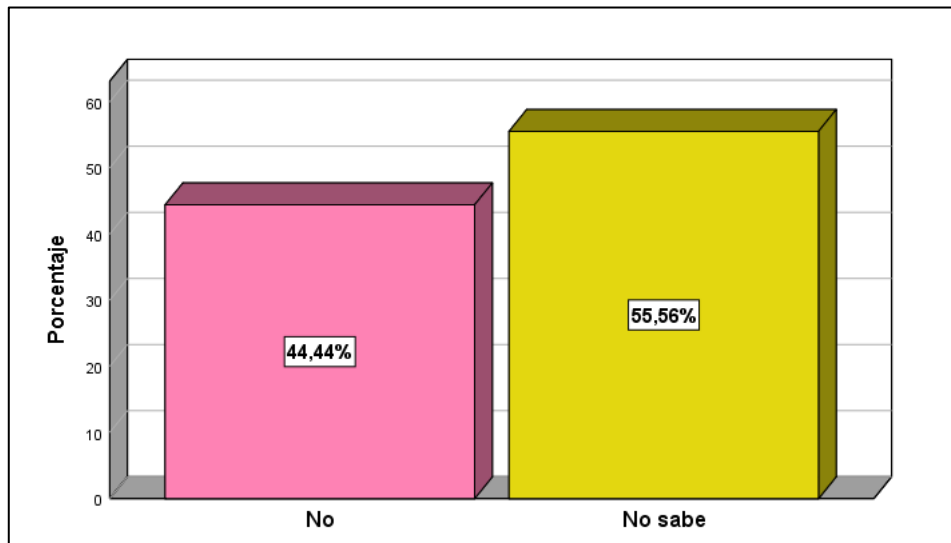
Dimensión: Política de créditos

Tabla 9
Distribución de frecuencia de la política de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	4	44,4
No sabe	5	55,6
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 6
Diagrama de barras de la política de créditos



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 9 y figura 6, se observa que el 55.56% de los encuestados afirmaron no saber sobre la política de créditos en la empresa. Mientras que el 44.44% indican que no se cuenta con dichas políticas. Ello se debe a que la organización no realiza un análisis del perfil del crediticio adecuado, ni evalúa la capacidad de pago de los clientes.

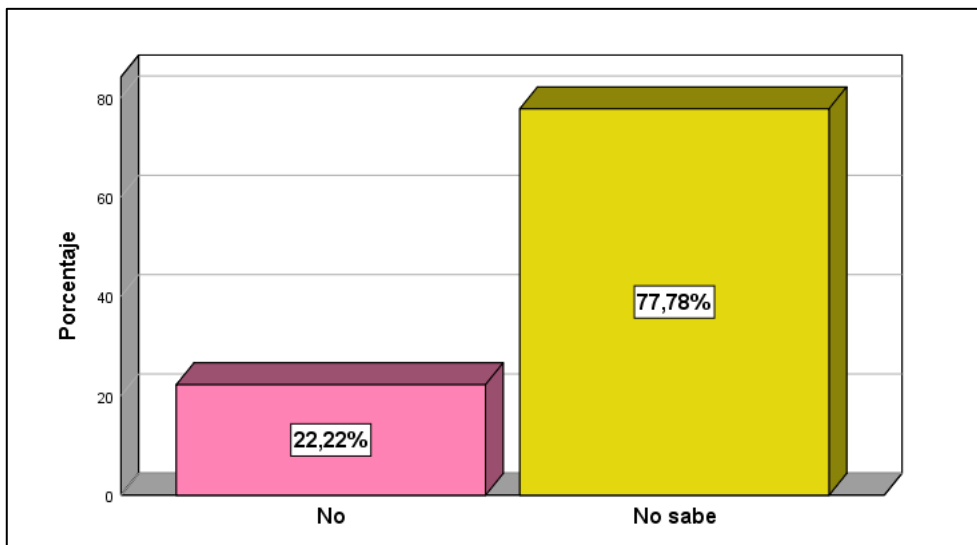
Dimensión: Morosidad

Tabla 10
Distribución de frecuencia de la morosidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	2	22,2
No sabe	7	77,8
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 7
Diagrama de barras de la morosidad



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 10 y figura 7, se observa que el 77.78% de los encuestados afirmaron no saber sobre la morosidad en la organización. Mientras que el 22.22% expresaron que la empresa no presenta morosidad. Ello se debe a que la organización no realiza un seguimiento sobre su saldo de deudas vencidas y las provisiones de incobrabilidad.

Variable: Liquidez

Tabla 11

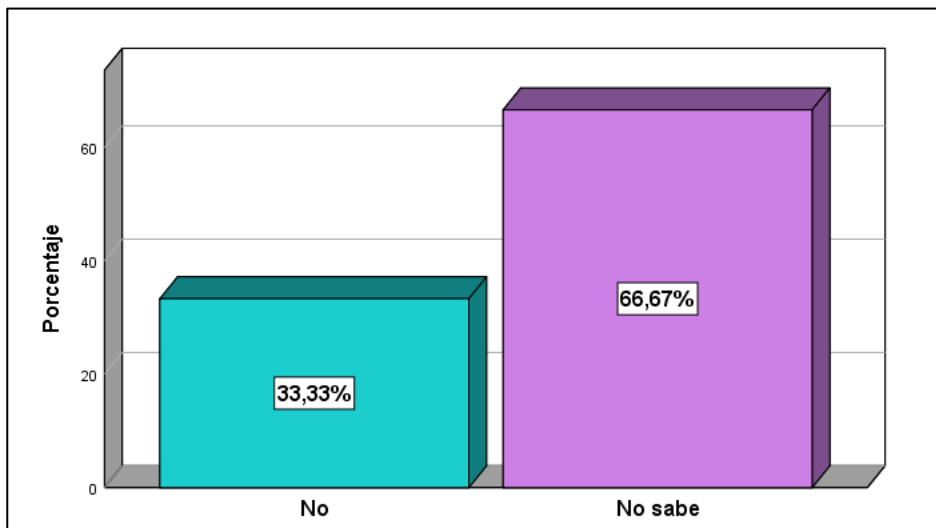
Distribución de frecuencia de la liquidez

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	3	33,3
No sabe	6	66,7
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 8

Diagrama de barras de la liquidez



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 11 y figura 8, se observa que el 66.67% de los encuestados indicaron no saber sobre los niveles de liquidez en la empresa. Mientras que el 33.33% expresan que no se cuenta con la liquidez necesaria para las operaciones de la organización. Ello se verifica pues la empresa recurre constantemente a financiamiento experto; para poder hacer frente a los problemas de flujo de efectivo y capital de trabajo.

Dimensión: Flujo de efectivo

Tabla 12

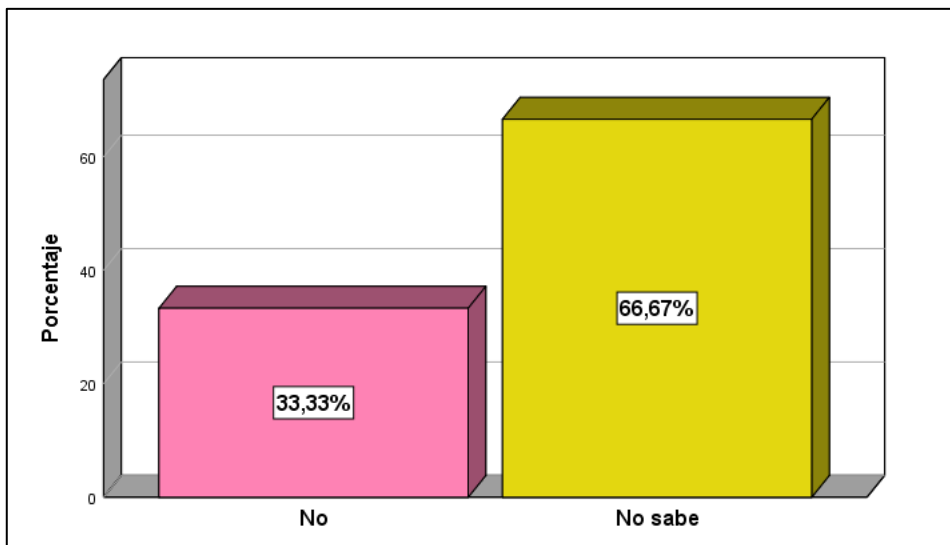
Distribución de frecuencia del flujo de efectivo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	3	33,3
No sabe	6	66,7
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 9

Diagrama de barras del flujo de efectivo



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 12 y figura 9, se observa que el 66.67% de los encuestados indicaron no saber sobre los niveles de flujo de efectivo en la organización. Mientras que el 33.33% afirmaron que la empresa no presenta niveles favorables de flujo de efectivo. Ello se debe a que la organización no lleva un buen control del flujo de pago del giro del negocio y flujo de cobranza del giro del negocio.

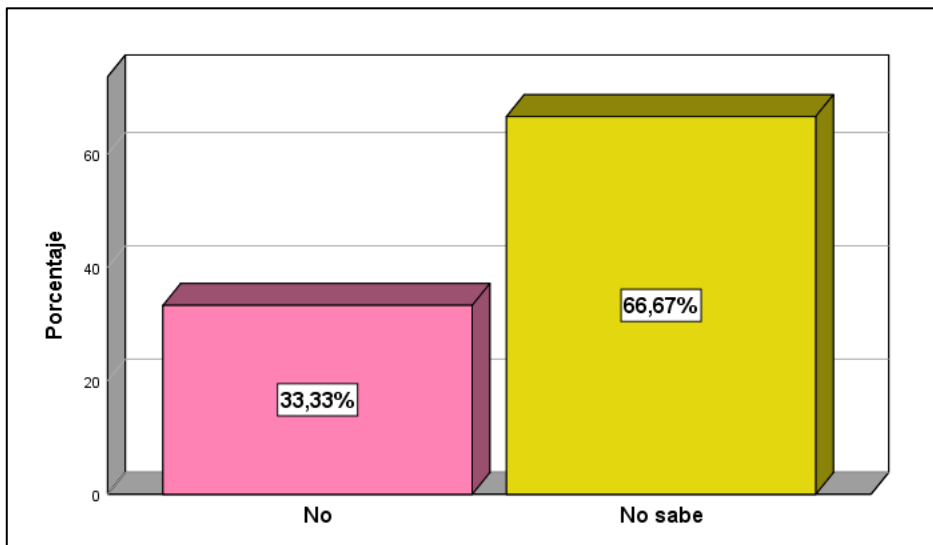
Dimensión: Capital de trabajo

Tabla 13
Distribución de frecuencia de la capital de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	3	33,3
No sabe	6	66,7
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 10
Diagrama de barras de la capital de trabajo



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 13 y figura 10, se observa que el 66.67% de los encuestados indicaron no saber sobre el capital de trabajo en la organización. Mientras que el 33.33% afirmaron que la empresa no cuenta con capital de trabajo. Ello se debe a que la organización no hace frente a sus obligaciones e inversiones a corto plazo.

Dimensión: Financiamiento

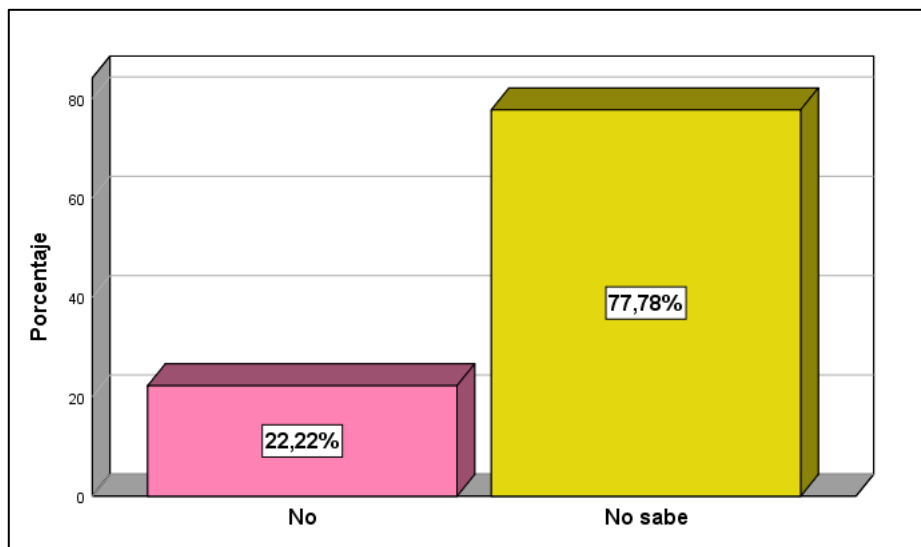
Tabla 14
Distribución de frecuencia del financiamiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	2	22,2
No sabe	7	77,8
Total	9	100,0

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Figura 11

Diagrama de barras del financiamiento



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

En la tabla 14 y figura 11, se observa que el 77.78% de los encuestados expresaron no saber de los tipos de financiamiento de la empresa. Mientras que el 22.22% indicaron que la empresa no cuenta con financiamiento externo. Ello se debe a que la organización presenta altos costos de financiamiento y retrasos en sus obligaciones financieras.

3.3. Resultados de Análisis Inferencial del cuestionario

Los Resultados del análisis inferencial de la investigación requieren pruebas previas de normalidad. Para eso se demostrará si son datos con distribución paramétrica o no paramétrica. En este análisis utilizaré el estadístico de Shapiro- Wilk porque la muestra es menor a 50.

Por otro lado, se realizará la prueba de Spearman o la prueba de Pearson, según el resultado de la prueba de normalidad. Puesto que la prueba de Spearman contribuirá en los sucesos donde la muestra tenga una distribución no normal o no paramétrica, mientras que Pearson se utilizará en los casos con distribuciones normales o paramétricas.

Hipótesis General

Prueba de normalidad

Tabla 15
Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
VAR_GESTCOBRANZA	.536	9	<.001
VAR_LIQUIDEZ	.617	9	<.001

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Según el resultado de la tabla 15 de la prueba de normalidad se observa un sig. < 0.0001 lo que indica que los datos de las variables “Gestión de cobranza y Liquidez” no presentan distribución normal, por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica,

Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis de investigación.

Prueba de Hipótesis

H0: La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo en el distrito de Los Olivos, 2023.

H1: La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo en el distrito de Los Olivos, 2023.

α (significancia) = 0.05

Regla de decisión:

Si p (sig.) ≤ 0.05 ; se acepta H1 y se rechaza H0

Si p (sig.) > 0.05 ; se rechaza H1 y se acepta H0

Tabla 16
Prueba de hipótesis General

		VAR_GESTCOBRANZAVAR_LIQUIDEZ	
Rho de Spearman	VAR_GESTCOBRANZA	1,000	,756*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	9	9
	VAR_LIQUIDEZ	,756*	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	9	9

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Decisión: En la tabla 16 muestra el valor $p(\text{sig.})$ es 0.018, menor a 0.050. Permite aceptar la hipótesis alterna $H1$ y rechazar la hipótesis nula $H0$. Así mismo el valor de correlación que es 0,756** este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello, se puede afirmar que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo en el distrito de Los Olivos 2023., esto hace referencia a que, la gestión de cobranza le falta política de cobranzas, política de créditos manualmente tendrá mayor morosidad y va a significar notablemente en la liquidez mediante el flujo de efectivo, capital de trabajo y los financiamientos que tenga que realizar la empresa.

Hipótesis Especifica 1

Prueba de normalidad

Tabla 17
Prueba de Normalidad hipótesis especifica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DIM_POLITICACOBANZAS	.536	9	<.001
DIM_FLUJOEFECTIVO	.617	9	<.001

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Según el resultado de la tabla 17 de la prueba de normalidad de la hipótesis 1 se observa un $\text{sig.} < 0.0001$ lo que indica que los datos de las dimensiones “Política de cobranzas y flujo de efectivo” no presentan distribución normal, por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica, Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis

H0: La política de cobranzas no se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

H1: La política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

α (significancia) = 0.05

Regla de decisión:

Si p (sig.) ≤ 0.05 ; se acepta H1 y se rechaza H0

Si p (sig.) > 0.05 ; se rechaza H1 y se acepta H0

Tabla 18
Prueba de Hipótesis específica 1

		DIM_POLITICASCORRANZA	DIM_FLUJOEFECTIVO
Rho de Spearman	DIM_POLITICACOBRA NZAS	1,000	,756*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	9	9
	DIM_FLUJOEFECTIVO	,756*	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	9	9

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Decisión: En la tabla 18 muestra el valor $p(\text{sig.})$ es 0.018, menor a 0.050. Permite aceptar la hipótesis alterna $H1$ y rechazar la hipótesis nula $H0$. Así mismo el valor de correlación que es 0,756** este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello se puede afirmar que la política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. esto hace referencia a que si no hay política de cobranza mediante un manual no estará definido las facilidades de pago y los trabajadores utilizarán su criterio, va a significar que la empresa tendrá menor flujo de efectivo en los formatos del flujo de pago y flujo de cobranza del giro del negocio.

Hipótesis Especifica 2

Prueba de normalidad

Tabla 19.
Prueba de Normalidad hipótesis especifica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DIM_POLITICACREDITOS	.655	9	<.001
DIM_CAPITALTRABAJO	.617	9	<.001

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Según el resultado de la tabla 19 de la prueba de normalidad se observa un $\text{sig.} < 0.0001$ lo que indica que los datos de las dimensiones “política de créditos y capital de trabajo” no presentan distribución normal, por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica, Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis especifica 2 de investigación.

Prueba de hipótesis

H0: La política de créditos no se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

H1: La política de créditos se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

α (significancia) = 0.05

Regla de decisión:

Si $p(\text{sig.}) \leq 0.05$; se acepta H1 y se rechaza H0

Si $p(\text{sig.}) > 0.05$; se rechaza H1 y se acepta H0

Tabla 20
Prueba de Hipótesis específica 2

			DIM_POLITCRE	DIM_CAPTRAB
Rho de Spearman	DIM_POLITICACREDITOS	Coefficiente de correlación	1,000	,791*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	9	9
	DIM_CAPITALTRABAJO	Coefficiente de correlación	,791*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	9	9

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Decisión: En la tabla 20 muestra el valor $p(\text{sig.})$ es 0.011, menor a 0.050. Permite aceptar la hipótesis alterna H1 y rechazar la hipótesis nula H0. Así mismo el valor de correlación que es 0,791** este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello se puede afirmar que la política de créditos se relaciona

significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. esto hace referencia a que la política de crédito es importante para definir la capacidad de pago y el perfil crediticio del cliente, se relaciona significativamente con el capital de trabajo mediante las inversiones y obligaciones a corto plazo.

Hipótesis Especifica 3

Prueba de normalidad

Tabla 21
Prueba de Normalidad hipótesis especifica 3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DIM_MOROSIDAD	.536	9	<.001
DIM_FINANCIAMIENTO	.536	9	<.001

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Según el resultado de la tabla 21 de la prueba de normalidad se observa un sig. < 0.0001 lo que indica que los datos de las dimensiones “morosidad y financiamiento” no presentan distribución normal, por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica, Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis especifica 3 de investigación.

Prueba de Hipótesis

H0: La morosidad no se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

H1: La morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa

Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023.

α (significancia) = 0.05

Regla de decisión:

Si $p(\text{sig.}) \leq 0.05$; se acepta H1 y se rechaza H0

Si $p(\text{sig.}) > 0.05$; se rechaza H1 y se acepta H0

Tabla 22
Prueba de hipótesis específica 3

		DIM_MOROSIDAD		DIM_FINANCIAMIENTO	
Rho de Spearman	DIM_MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	1,000		,661
		Sig. (bilateral)	.		,042
		N	9		9
	DIM_FINANCIAMIENTO	Coefficiente de correlación	,661		1,000
		Sig. (bilateral)	,042		.
		N	9		9

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 27

Decisión: En la tabla 22 muestra el valor $p(\text{sig.})$ es 0.042, menor a 0.050. Permite aceptar la hipótesis alterna H1 y rechazar la hipótesis nula H0. Así mismo el valor de correlación que es 0,661 ** este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello se puede afirmar que la morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023, esto hace referencia a que si hay una mayor morosidad por cobro de deudas vencidas y provisiones de incobrabilidad va a significar que la empresa va a recurrir a

préstamos a bancos u otras entidades financieras evaluando el costo de financiamiento que más convenga a la empresa y las obligaciones financiera que deberá tener a corto y largo plazo, para poder seguir operando.

3.4. Resultados de Aplicación de la Guía de Análisis Documental

Luego de haber realizado la verificación y análisis a los documentos otorgados por el área de cobranza y de contabilidad de la empresa de Transportes Bravo, se Obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 23
Resultados de la guía de Análisis – Dimensión 1

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Gestión de Cobranza	Política de cobranzas	Manual de políticas para los cobros		x
		Procedimientos de cobranza	x	

Nota. Transportes Bravo (2023)

Se ha podido verificar y revisar los documentos otorgados por el área de cobranza, donde se verifico que las políticas de cobranza son solo verbal a los cobradores de la empresa y no se encontró un manual físico con las políticas de cobranza donde se debe establecer de manera previa los límites y las responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso de cobranza para evitar o prevenir conflictos, es clave precisar la facturación total, días de pago estipulados e incentivos por pronto pago, días de atraso en los que se realizará la gestión de cobranza.

Por otro lado, también se revisó el formato del procedimiento de cobranza, donde se encontró que el cobro puede medirse y controlarse. Para ello, es importante tener definidos los procedimientos como las facilidades de pago que permitan un mejor control de las operaciones diarias, también hay un Excel donde se anota la cobranza diaria y la fecha posteriormente a cancelar el cliente.

Tabla 24
Resultados de guía de Análisis – dimensión 2

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Gestión de Cobranza	Política de créditos	Manual de políticas de crédito		x
		Formato del perfil crediticio del cliente	x	

Nota. Transportes Bravo (2023)

Según la revisión realizada, se confirmó que no cuenta con un manual físico, ni en PDF de la política de créditos, la política que maneja el personal de la empresa ha sido solo verbal brindada en una capacitación cuando ingresan a trabajar, por ello, muchas veces se olvidan, y solo usan sus criterios para manejar un crédito a cada tipo de cliente.

Así mismo, se verificó el formato del perfil crediticio del cliente entregado por el personal encargado del área, en este documento se confirma el historial de pagos y obligaciones que tiene cada cliente, también es utilizado para evaluar la capacidad para pagar sus deudas de cada cliente nuevo y antiguo, pero, muchas veces por falta de tiempo o comunicación no se informa a contabilidad para su verificación oportuna, es

allí donde comienzan los retrasos de pago, por haber entregado un crédito a un cliente moroso.

Tabla 25
Resultados de guía de Análisis – dimensión 3

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Gestión de Cobranza	Morosidad	Reporte de saldo de deudas vencidas	x	
		Reporte de facturas incobrables		x

Nota. Transportes Bravo (2023)

Según la verificación y análisis del reporte de saldo de deudas vencidas, este reporte fue entregado por el área de cobranza, y muestra el valor que se desglosan en intervalos de días. como 0 a 15 días, de 16 a 45 días o de 46 a 90 días. Esto ayuda a la empresa a identificar las facturas cuyo pago ha vencido y analizar la situación financiera de sus cuentas por cobrar.

Así mismo, existe un reporte de facturas incobrables, el cual no fue entregado por el encargado para su revisión por falta de tiempo para la búsqueda por sus múltiples funciones en su labor diaria. Pero si indico que el reporte lo tienen en un Excel y se registra las cuentas que han sido resultado de ventas a crédito, considerando incobrables por las veces que se realizó la cobranza con diferentes medidas estratégicas y no se obtuvo resultados positivos, teniendo en cuenta que el personal de cobranza no tiene conocimiento de que empresas está con deudas siempre abra un riesgo financiero en la empresa.

Tabla 26
Resultados de guía de Análisis – dimensión 4

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Liquidez	Flujo de Efectivo	Proyección de pago del giro del negocio	x	
		Proyección de cobranza del giro del negocio	x	

Nota. Transportes Bravo (2023)

Según la revisión del informe de proyección de pago del giro del negocio pude analizar que en el 2023 hubo poco ingreso en el flujo de efectivo y no se podía cubrir algunos pagos a trabajadores, proveedores y entidades financieras que habían otorgado créditos.

Por otro lado. En el informe de proyección de cobranza del giro del negocio muestra el alto índice que hay por cobrar en los meses de enero, abril, junio, octubre y diciembre en el año 2023. Esto hace que no se cumpla con la cobranza proyectada mensualmente.

Tabla 27
Resultados de guía de Análisis – dimensión 5

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Liquidez	Capital de Trabajo	Facturas de ventas a corto plazo	x	
		Facturas de compras a corto plazo	x	

Nota. Transportes Bravo (2023)

Según la revisión de las facturas de ventas que se realiza mes a mes en el 2023, muestra que hay nuevamente ventas a clientes que tienen ya más de 5 facturas pendientes de pagos e incobrables sin un previo análisis ni reporte a contabilidad.

Por otro lado, la revisión que se realizó a las facturas de compras a corto plazo, muchas de ellas quedaron pendientes de pagos por la falta de capital de trabajo en los meses del año 2023.

Tabla 28
Resultados de guía de Análisis – dimensión 6

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
VARIABLE	DIMENSIONES	TIPO DE DOCUMENTO	EXISTE EL DOCUMENTO	
			SI	NO
Liquidez	Financiamiento	Evalúan el costo de financiamiento	x	
		formato de préstamo entidades financieras		x

Nota. Transportes Bravo (2023)

Según la revisión del informe que entrego contabilidad, indica que no siempre evalúan el costo de financiamiento, la gerencia y contabilidad solicita prestamos con el banco donde mantienen sus cuentas corrientes de la empresa, o por deudas pendiente con otras entidades financieras.

Por otro lado, no fue entregado para su revisión y análisis el formato de préstamos en entidades financieras por un tema de confiabilidad.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Luego de presentar los resultados obtenidos por medio del cuestionario, el análisis descriptivo e inferencial, y la guía de análisis documental; se realiza la discusión, en la que se analizan sus implicancias y limitaciones del estudio. Así como, el comparativo de los hallazgos con los estudios previos y teorías relacionadas a las variables gestión de cobranza y liquidez, y sus respectivas dimensiones.

Limitaciones

Valderrama y Jaimes (2019) mencionan que las limitaciones son obstáculos de factor externo e interno que se le presentaron al investigador durante el proceso del estudio y que afectaron para culminar satisfactoriamente la investigación en los plazos establecidos. En la investigación se presentaron algunas limitaciones; como el poco tiempo disponible que cuentan los transportistas, ya que algunos de ellos estaban en ruta y otros todavía no llegaban. Además, otra limitante fue que la empresa no dispone de un manual de política de cobranzas ni de la política de créditos, y la actividad contable es tercerizada.

Interpretación comparativa

Respecto al objetivo general, determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Se tuvo como resultado un sig. = 0.018 menor a 0.05, por medio de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que infiere a que existe relación entre las variables de estudio. Ello indica que si la gestión de cobranzas es eficiente ello conllevará a una mayor liquidez para la empresa. Además, se tiene un $r = 0,756$, lo que indica que la

correlación es fuerte y positiva. Por lo que se afirma que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo en el distrito de Los Olivos 2023. Es decir, cuando mejor sea la gestión de las cuentas por cobrar, la empresa contará con mayor liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Estos resultados están en concordancia por lo expuesto por Díaz y Flores (2019) la gestión de cobranza surge como respuesta al sistema financiero de una empresa, para dar recursos que puedan aumentar la liquidez mediante una adecuada gestión. Asimismo, Mantilla y Huanca (2022) indicaron que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas por cobrar (índice de rotación de cartera) y la liquidez (índice de razón corriente) de la empresa. Asimismo, los periodos de cobranza de 30 y 20 días generan una rotación anual de 12 y 18 veces, respectivamente; la mayor rotación permite mejorar el índice de liquidez de la empresa, resultando de esta manera con una mejor capacidad financiera.

Referente al objetivo específico 1, analizar cómo la política de cobranzas se relaciona con el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Se obtuvo como resultado un $\text{sig.} = 0.018 < 0.05$, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que significa que existe un grado de asociación entre las variables de investigación. Por lo cual, si se presenta una eficiencia en las políticas de cobranza mejorará el flujo de efectivo en la empresa. Asimismo, se tiene un $r = 0.756$ indica una correlación es fuerte y positiva. Entonces se induce a que la política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Estos resultados están en concordancia por lo expresado por Castillo (2021) que indica que el 53,7% de las empresas han desarrollado una gestión de cobranza moderadamente adecuada;

asimismo, el 50,7% de las pequeñas empresas han tenido un flujo de caja moderadamente adecuado. La gestión de cobranza manifiesta una alta influencia en la generación del flujo de efectivo en las pequeñas empresas.

Respecto al objetivo específico 2, analizar cómo la política de créditos se relaciona con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Se tuvo como resultados un $\text{sig} = 0.011 < 0.05$, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman; por lo que se infiere que existe relación entre las variables de estudio. Por ende, mientras mejor sean las políticas de créditos se contará con mayor capital de trabajo para la organización. Inclusive, se tiene un $r = 0.791$ este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello se puede afirmar que la política de créditos se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Ello es opuesto a lo que indicaron Manrique et al. (2024) quienes comprobaron que existe una relación inversa entre la gestión de créditos y la rotación del capital de trabajo en las pequeñas empresas textiles. Un mejor manejo del crédito permite optimizar los recursos y mejorar los indicadores financieros vinculados al capital de trabajo.

Referente al objetivo específico 3, analizar de qué manera la morosidad se relaciona con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Se obtuvo como resultados un $\text{sig} = 0.042 < 0.05$, a través de la prueba Rho de Spearman; por lo que se demuestra que existe relación entre las variables de investigación. Esto hace referencia a que si hay una mayor morosidad por cobro de deudas vencidas y provisiones de incobrabilidad va a significar que la empresa va a recurrir a préstamos a bancos u otras entidades financieras. Además, se tiene un $r =$

0.661 este valor implica una correlación fuerte y positiva. Por ello se puede afirmar que la morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Ello está en concordancia por lo indicado por Contreras (2019) la morosidad de los clientes ya que la falta de cumplimiento por parte de los deudores puede convertirse en problema de liquidez y rentabilidad, pudiendo incluso llevar a insolvencia.

Implicancias

Teóricas

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023; esta investigación contribuye a la literatura financiera al brindar evidencia empírica sobre como una buena gestión de cobranzas genera mayor solvencia económica en una empresa del sector transporte y venta de mercadería de primera necesidad. Asimismo, los hallazgos permiten fortalecer las teorías relacionadas a la gestión de cobranzas como la Teoría de estrategias de cobranza, (Morales & Morales, 2014) indicaron que estas estrategias se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente a la empresa, es decir, de acuerdo de cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito.

Prácticas

La investigación sirve como base para los administradores, contadores o responsables del área de contabilidad y finanzas de otras organizaciones del sector; beneficiándolos en la toma de decisiones con mayor información sobre políticas de créditos y cobranzas. Los hallazgos pueden brindar estrategias concretas para reducir

los plazos de recuperación de los créditos, con el fin de mejorar el flujo de efectivo y evitar endeudamientos por financiamiento externo o la mala gestión de la cobranza.

Metodológicas

Este estudio contribuye la contribución al diseño y aplicación de instrumentos para medir la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en organizaciones del sector transporte. Además, puede servir como referencia para próximas investigaciones al brindar un modelo de evaluación que adiciona la selección de dimensiones e indicadores, técnicas de recolección de datos (encuestas y observación) y técnicas de análisis estadísticos usados para establecer el grado de asociación entre las variables.

4.2 Conclusiones

- Para el objetivo general se determinó que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Transportes Bravo en el distrito de Los Olivos 2023., esto hace referencia a que, la gestión de cobranza le falta política de cobranzas, política de créditos manualmente tendrá mayor morosidad y va afectar notablemente en la liquidez mediante el flujo de efectivo, capital de trabajo y los financiamientos que tenga que realizar la empresa.
- Para el objetivo específico 1 se determinó que la política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Esto hace referencia a que si no hay política de cobranza mediante un manual no estará definido las facilidades de pago y los trabajadores utilizarán su criterio, va a afectar que la empresa tendrá

menor flujo de efectivo en los formatos del flujo de pago y flujo de cobranza del giro del negocio.

- Para el objetivo específico 2 se determinó que la política de créditos se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Esto hace referencia a que la política de crédito es importante para definir la capacidad de pago y el perfil crediticio del cliente, se relaciona significativamente con el capital de trabajo mediante las inversiones y obligaciones a corto plazo.
- Para el objetivo específico 3 se determinó que la morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023. Esto hace referencia a que si hay una mayor morosidad por cobro de deudas vencidas y provisiones de incobrabilidad va a significar que la empresa va a recurrir a préstamos a bancos u otras entidades financieras.

4.3 Recomendaciones

- En cuanto a la conclusión general, se recomienda a los responsables del área de contabilidad y finanzas, realizar una segmentación de clientes por riesgo de pago según su historial en la empresa (buenos pagadores, morosidad temporal y morosidad frecuente) que este ajustada a sus condiciones de pago; también, se debe promover incentivos económicos (descuentos) de pronto pago o adelantos de deuda.
- En cuanto a la primera conclusión, se debe establecer políticas de cobranza claras con plazos de pago bien definidos (15, 30, 45 y 60 días) según la

capacidad de pago de cada cliente; además, se debe tener entre sus opciones el pago fraccionado para clientes que estén pasando por dificultades financieras. Para ello, sería oportuno implementar un sistema de evaluación de riesgo crediticio para poder clasificar a los clientes.

- En cuanto a la segunda conclusión, al responsable de las finanzas en la organización, se recomienda emplear instrumentos financieros para mejorar la liquidez. Entre ellos el más viable sería el Factoring, ya que se puede obtener financiamiento para capital de trabajo a partir de facturas pendientes de cobro, y con ello la solvencia necesaria para las operaciones de la empresa. Además, se debe realizar un análisis costo – beneficio de este tipo de financiamiento, con el fin de elegir el más adecuado.
- En cuanto a la tercera conclusión, se recomienda implementar un sistema de cobranzas que incluya recordatorios automáticos y alertas de vencimiento, según los plazos de pagos definidos. Y realizar un proceso de seguimiento de cobranza a los clientes de morosidad frecuente, pues son esos clientes los que pueden generar deudas impagables y obligar a la organización a buscar financiamiento externo para poder cubrir sus responsabilidades en el corto plazo.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aigner, M., & Restrepo, J. (2008). *Experimental y no-experimental*. En sociología en sus escenarios.
- Andrade, A. (2024). *Explorando los Diferentes Tipos de Cobranza: Estrategias para Gestionar Pagos de Manera Efectiva*. NRA Corporate Solutions. <http://www.corporativoanra.com/explorando-los-diferentes-tipos-de-cobranza-estrategias-para-gestionar-pagos-de-manera-efectiva/#:~:text=Cobranza%20Reactiva%3A%20La%20cobranza%20reactiva,externas%20en%20casos%20m%C3%A1s%20graves>.
- Arias, G. J. & Covinos, G. M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Bernal, N. P., Segura, O. L. y Oblitas, O. R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Campodónico, U. S. & Arévalo, V. J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3645/1/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf>
- Capriotti, P. (1999). Comunicación corporativa: una estrategia de éxito a corto plazo. *Reporte C&D-Capacitación y desarrollo*, 13(1). https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/60578164/Comunicacion_Corporativa_-_Capriotti20190912-80600-1arqkox-libre.pdf?1568354645=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCOMUNICACION_CORPORATIVA_Una_estrategia.pdf&Expires=1732868131&Signature=b7wi3

- Carvajal, C. G. (2012). Medición de fenómenos de enfermería: el reto de validez y confiabilidad en la investigación cuantitativa. *Aquichan*, 12(1), 5-7. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124091001.pdf>
- Castillo, G. S. (2021). *La gestión de cobranza y flujo e efectivo en las pequeñas empresas de Huacho* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5577>
- Castro, A., Parra, E. y Arango, I (2020). *Glosario para metodología de la investigación. Working Paper ESACE*, 1(8), 1-41. <https://doi.org/10.17605/OSF.10/5ANJB>
- CGAP. (2022). *Manual de Segmentación de clientes*. <https://www.adamicrofinance.org/sites/default/files/2022-04/Manual%20de%20segmentacion%20de%20clientes.pdf>
- Chiriani, C. J., Alegre, B. M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Condori, O. P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://n2t.net/ark:/13683/pvny/o7c>
- Contreras, A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-141. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>
- Coral, C. R. (2022). Propuesta de Créditos y Cobranzas en la Empresa ADIVET E.I.R.L. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8781/T061_47833704_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Corrales, J. A. (2020). *Segmentación de clientes: guía para categorizar a tus consumidores y orientar las decisiones de negocio*.

<https://rockcontent.com/es/blog/segmentacion-de-clientes/>

Díaz, L. & Flores, E. D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya Administración y Turismo*, 1(1), 56-68.

<https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>

Domínguez, E. I. y Amor, A. J. (2023). El ascenso de los tipos de interés, el exceso de liquidez y el balance del BCE. *Cuadernos de Información Económica*, 296, 1-8.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9097236>

Drimer, R. (2023). Nueva teoría del financiamiento. *Cuadernos de Investigación Serie Administración* (5), 1-16.

<https://revele.uncoma.edu.ar/index.php/administracion/article/view/5181>

Farias, Ch. G., Sabando, Y. B. y Campos, R. H. (2019). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-8.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Fernández, B. V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

García, V. A. (2023). *Los primeros pasos para diseñar una política de cobranzas*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-primeros-pasos-para-disenar-una-politica-de-cobranzas>

García, V. A. (2024). *Los riesgos del modelo de gestión ALM*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-riesgos-del-modelo-de-gestion-alm>

González, U. A. (2013). *Liquidez volatilidad estocástica y saltos*. Editorial de la Universidad de Cantabria.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=33cLgjbvHssC&oi=fnd&pg=PA9&dq=libros+de+liquidez&ots=raBXbGy-pD&sig=q-H8V-qFCvLOto-2vUmXv5Kg-VM#v=onepage&q=libros%20de%20liquidez&f=false>

Grajales, G. T. (2000). *Tipo de investigación*.

<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

- Gutiérrez, J. J. & Tapia, R. J. (2016). *Liquidez y rentabilidad*. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Científica de Contabilidad*, 3(1), 9-30. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. 6^{ta} ed. McGraw Hill Education
- Justicia, S. C. (2021). *Capacidad de pago*. Escuela Nacional de la judicatura, República Dominicana.
- KPMG. (2020). KPMG SA. KPMG SA.
- Manrique, C. J., Cárdenas, A., Delgado, C. C., Cárdenas, S. A. y Herrera, C. J. (2024). Gestión de créditos y rotación del capital de trabajo en pequeñas empresas textiles. *Revista InveCom*, 4(2), 1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10714249>
- Mantilla, C. J. & Huanca, C. B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉND*O, 23(4), 259-263. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Martínez, C. J., Palacios, A. G. y Oliva, G. D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *RA Ximhai*, 19(1), 67-83. doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm
- Martínez, F. F., Collazos, V. M. y Castro, S. D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Mayegal, S. J. (2018). *Estado de flujo de efectivo, un misterio resuelto*. Editorial Digital Tecnológico de Monterrey. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nV5mDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=flujo+de+efectivo+concepto&ots=tI8gkZkLCO&sig=3mkw3mkONF26I1LmyldGWHoj17A#v=onepage&q=flujo%20de%20efectivo%20concepto&f=false>

- Molina, A. V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Épocas de Crisis*. 3^{ra} ed. Ediciones fiscales ISEF. www.libreriaisef.com.mx
- Morales, C. A. & Morales, C. J. (2014). *Créditos y cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://homealldestination.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/calculo-en-varias-variables.pdf>
- Mucha, H. L., Chamorro, M. R., Oseda, L. M. & Alania, C. R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Murrieta, D. R. (2018). El sistema de detracciones y su influencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso: empresa contreras S.A Ucayali, 2015 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/4898>
- Pobea, R. M. (2015). *La Encuesta*. https://web.archive.org/web/20180424060624id_/http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf
- Quiroga, E. (2017). Eficiencia en los mercados financieros y predicción de precios de los activos. *Ciencias Administrativas*, 10, 47-53. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854005/html/>
- Ramírez, H. S. & Maldonado, G. I. (2020). Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear S.A. *Revista Valor Contable*, 7(1), 65-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Influencia_de_la_liquidez_en_la_rentabilidad_financiera.pdf
- Terreno, D. D., Pérez, J. O., y Sattler, S. A. (2020). La relación entre liquidez, rentabilidad y solvencia: Una investigación empírica por el modelo de ecuaciones estructurales. *Contaduría Universidad de Antioquia*. (77), 13–35. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n77a01>
- Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva, correlacional y cuasi experimental*. Editorial San Marcos.

- Valer, S. D. (2022). *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020. Junín, Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3232>
- Vallejo, R. J., Torres, Q. D. y Ochoa, H. J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17-24. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075002/html/>
- Yagual, D. T. (2022). *Políticas de crédito - cobranzas y la liquidez de empresa pública UPSE, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8176/4/UPSE-MCA-2022-0014.pdf.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Escala de medición
Gestión de cobranza	La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. (Poveda y Calza, 2015)	El presente trabajo será evaluado con una variable independiente, el cual presenta 3 Dimensiones y cada uno presenta 2 indicadores	Política de cobranzas	Manual de procedimiento para cobranza	Cuestionario	Escala de Likert: 1. Definitivamente No
		El tipo de instrumento será un cuestionario y medida por la escala de Likert.	Política de créditos	Facilidad de pago		2. No
			Morosidad	Capacidad de pago		3. No sabe
				Perfil crediticio del cliente		4. Si
				Saldo de deudas vencidas		5. Definitivamente Si

		<p>El presente trabajo será evaluado con una variable dependiente, el cual presenta 3 Dimensiones y cada uno presenta 2 indicadores.</p>	Flujo de Efectivo	Flujo de pago del giro del negocio	Escala de Likert:
Liquidez	<p>La Liquidez dentro de la empresa tiene que ver con la capacidad que estas tienen para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo, esta capacidad es generada por los llamados activos líquidos con que se cuenta. (Andrade, 2012)</p>	<p>El tipo de instrumento será un cuestionario y medida por la escala de Likert.</p>	Capital de trabajo	Flujo de cobranza del giro del negocio	1. Definitivamente No
			Capital de trabajo	Inversiones a corto plazo	2. No
			Financiamiento	Obligaciones a corto plazo	3. No sabe
				Costo de financiamiento	4. Si
				Obligaciones financieras	5. Definitivamente Si

ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Evaluación	Metodología
¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?	Determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	La gestión de cobranza se relaciona con la liquidez en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	Variable Independiente Gestión de Cobranza	Política de cobranzas	Manual de procedimiento para cobranza Facilidades de pago Capacidad de pago	1-4.	Escala de medición ordinal	Tipo: Basica
				Política de créditos	Perfil crediticio del cliente			Nivel: Descriptiva
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Morosidad	Saldo de deudas vencidas Provisiones de incobrabilidad	5-6.	1. Definitivamente No 2. No	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Área de Estudio: Los Olivos Población: Trabajadores de la empresa Transporte Bravo Muestra: La muestra está conformada por 9 trabajadores de cobranza, contable y gerente

¿Cómo la política de cobranzas se relaciona con el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?	Analizar cómo la política de cobranzas se relaciona con el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	La política de cobranzas se relaciona significativamente el flujo de efectivo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023		flujo de efectivo	flujo de pago del giro del negocio flujo de cobranza del giro del negocio	7-8.	3. No sabe	
¿Cómo la política de créditos se relaciona con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?	Analizar cómo la política de créditos se relaciona con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	La política de créditos se relaciona significativamente con el capital de trabajo en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	Variable Dependiente Liquidez	Capital de trabajo	Inversiones a corto plazo Obligaciones a corto plazo	9-10.	4. Si 5. Definitivamente Si 5. Definitivamente Si	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera la morosidad se relaciona con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023?	Analizar de qué manera la morosidad se relaciona con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023	La morosidad se relaciona significativamente con el financiamiento en la empresa Transportes Bravo del distrito de Los Olivos, 2023		Financiamiento	Costo de financiamiento Obligaciones financieras	11-12.		Valoración Estadístico: Microsoft Excel

ANEXO N° 3. Cuestionario

DEFINITIVAMENTE SI (DS) = 5 SÍ (SI) = 4 NO SABE (NS) = 3 NO (NO) = 2

DEFINITIVAMENTE NO (DN) = 1

Variable: Gestión de cobranza						
Indicadores		DN	NO	NS	SI	DS
1	Manual de procedimiento para cobranza	1	2	3	4	5
	Existe un manual para cobranza en la empresa.					
2	Facilidad de Pago	1	2	3	4	5
	Se otorga facilidad de pago a los clientes de la empresa.					
3	Capacidad de Pago	1	2	3	4	5
	La empresa evalúa la capacidad de pago de los clientes, para fijar los plazos de cobranza.					
4	Perfil Crediticio del Cliente	1	2	3	4	5
	Se cuenta con acceso a las centrales de riesgos para consultar el perfil crediticio del cliente, antes de otorgar créditos.					
5	Saldo de Deudas Vencidas	1	2	3	4	5
	Cuando existe una deuda vencida se le sigue dando el servicio al cliente.					
6	Provisiones de Incobrabilidad	1	2	3	4	5
	Las deudas incobrables siguen un proceso notarial y legal.					

Variable: Liquidez

Indicadores		DN	NO	NS	SI	DS
1	Flujo de Pago del Giro del Negocio	1	2	3	4	5
	La empresa controla el flujo de pagos para evitar solicitar préstamos.					
2	Flujo de Cobranza del Giro del Negocio	1	2	3	4	5
	La empresa cuenta con flujos de cobranza diaria.					
3	Inversiones a Corto Plazo	1	2	3	4	5
	La empresa realiza depósitos a plazo para obtener rentabilidad en un corto tiempo.					
4	Obligaciones a Corto Plazo	1	2	3	4	5
	Se paga a los proveedores y personal de la empresa, en las fechas pactadas.					
5	Costo de Financiamiento	1	2	3	4	5
	La empresa evalúa el costo de financiamiento de las entidades bancarias					
6	Obligaciones Financieras	1	2	3	4	5
	Tienen retrasos de pago con sus obligaciones a entidades financieras.					

ANEXO N ° 4. Base de datos de encuesta

GESTION DE COBRANZA							LIQUIDEZ							
POLITICAS DE COBRANZA		POLITICAS DE CREDITO		MOROSIDAD			FLUJO DE EFECTIVO		CAPITAL DE TRABAJO		FINANCIAMIENTO			
Existe un manual para cobranza en la empresa.	Se otorga facilidad de pago a los clientes de la empresa.	La empresa evalúa la capacidad de pago de los clientes, para fijar los plazos de cobranza.	Se cuenta con acceso a las centrales de riesgos para consultar el perfil crediticio del cliente, antes de otorgar créditos.	Cuando existe una deuda vencida se le sigue dando el servicio al cliente.	Las deudas incobrables siguen un proceso notarial y legal.		La empresa controla el flujo de pagos para evitar solicitar préstamos.	La empresa cuenta con flujos de cobranza diaria.	La empresa realiza depósitos a plazo para obtener rentabilidad en un corto tiempo	Se paga a los proveedores y personal de la empresa, en las fechas pactadas.	La empresa evalúa el costo de financiamiento de las entidades bancarias	Tienen retrasos de pago con sus obligaciones a entidades financieras.		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	SUM	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUM	
E1	2	5	4	2	5	2	20	2	3	3	4	3	3	18
E2	1	4	3	1	3	1	13	2	2	2	2	2	2	12
E3	1	5	4	2	4	2	18	2	3	3	4	3	4	19
E4	2	4	2	2	4	1	15	2	2	2	2	2	3	13
E5	2	4	4	1	5	2	18	3	3	3	4	2	2	17
E6	1	4	3	1	3	1	13	2	2	2	2	2	3	13
E7	1	4	2	2	4	2	15	3	3	3	2	3	3	17
E8	2	5	4	2	5	2	20	2	3	3	4	3	3	18
E9	2	4	4	1	5	2	18	3	3	3	4	3	2	18

ANEXO N° 5. Certificado de validez de contenido del Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Pedro Castro Burgos
Cargo:	Doctor
Institución /Empresa:	Universidad Faustino Sánchez Carrión

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	

Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				X	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.92$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 11 de diciembre del 2024



Pedro G. Castro Burgos
CPC N° 41013

Pedro Castro Burgos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Walter Christian Bernia León
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	UPN

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	

Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				X	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.92$$

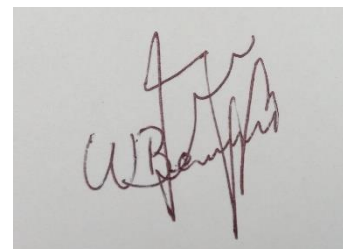
Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 04 de Setiembre del 2024



Walter Christian Bernia León

DNI 41518214

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Paola Julca García
Cargo:	Doctora
Institución /Empresa:	UPN

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	

Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				X	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.92$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 12 de diciembre del 2024



Dra. Paola Julca García

DNI 10713347