

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas  
del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia –  
Huaraz, 2021

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

**Autora:**

Bach. Támara Julca, Estefani Beatriz

**Asesor:**

Dr. Medrano Acuña, Walter

Código ORCID: 0000-0003-2650

**Huaraz – Perú**

2022

## ÍNDICE

	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabras clave	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Metodología	20
Resultados	22
Análisis y Discusión	42
Conclusiones	48
Recomendaciones	50
Referencias Bibliográficas	52
Anexos	56

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 : Los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes.	22
Tabla 2 : Los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito.	23
Tabla 3 : Los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito.	24
Tabla 4 : Los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar.	25
Tabla 5 : Los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito.	26
Tabla 6 : Las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza.	27
Tabla 7 : Las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito.	28
Tabla 8 : Las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito.	29
Tabla 9 : Las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad.	30
Tabla 10 : Las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar.	31
Tabla 11 : Las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes.	32
Tabla 12 : Las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez.	33
Tabla 13 : Las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo.	34
Tabla 14 : Las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo.	35
Tabla 15 : Las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.	36
Tabla 16 : Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes.	37
Tabla 17 : Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes.	38
Tabla 18 : Las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad.	39
Tabla 19 : Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes.	40
Tabla 20 : Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.	41

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 : Los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes.	22
Figura 2 : Los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito.	23
Figura 3 : Los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito.	24
Figura 4 : Los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar.	25
Figura 5 : Los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito.	26
Figura 6 : Las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza.	27
Figura 7 : Las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito.	28
Figura 8 : Las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito.	29
Figura 9 : Las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad.	30
Figura 10 : Las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar.	31
Figura 11 : Las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes.	32
Figura 12 : Las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez.	33
Figura 13 : Las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo.	34
Figura 14 : Las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo.	35
Figura 15 : Las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.	36
Figura 16 : Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes.	37
Figura 17 : Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes.	38
Figura 18 : Las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad.	39
Figura 19 : Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes.	40
Figura 20 : Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.	41

**Palabras clave:** administración, cobranzas, gestión y liquidez.

**Keywords:** administration, collections, management, and liquidity.

**Línea de investigación:**

Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía
Línea de investigación	Gestión económica financiera

**Título:**

**ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y GESTIÓN DE LIQUIDEZ EN  
EMPRESAS DEL RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA – HUARAZ, 2021.**

## **Resumen**

El propósito de la presente investigación fue, determinar que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021, la investigación fue descriptivo, no experimental - transversal.

La técnica empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, la población-muestra fue de 30 colaboradores, la muestra fue convencional y estuvo conformado por los propietarios y administradores, los mismos que formaron parte de la unidad de análisis.

Los resultados confirman que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia, siendo necesario mejorar procesos, ya que el 43% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes; el 63% expresó estar totalmente insatisfecho que los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito; el 73% manifestó estar totalmente insatisfecho que las empresas definen tiempos promedios de cobranza; el 70% espentó estar totalmente insatisfecho que las empresas gestionan adecuadamente sus inventarios para generar efectivo; y el 63% dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez para adoptar las acciones correspondientes.

## **Abstract**

The purpose of the present investigation was to determine that the collection administration influences the liquidity management of the companies of the MyPE tax regime of the district of Independence - Huaraz, 2021, the investigation was descriptive, not experimental - transversal.

The technique used was the survey with its instrument the questionnaire, the population-sample was 30 collaborators, the sample was conventional and was made up of the owners and administrators, the same ones that were part of the analysis unit.

The results confirm that the collection administration influences the liquidity management of the companies of the MyPE tax regime of the district of Independence, being necessary to improve processes, since 43% of the respondents indicated that they were totally dissatisfied that the owners promote the credit evaluation of potential customers; 63% expressed being totally dissatisfied that the owners apply interest rates for sales on credit; 73% stated that they were totally dissatisfied that companies define average collection times; 70% blurted out that they were totally dissatisfied that companies properly manage their inventories to generate cash; and 63% said they were totally dissatisfied that companies promote the calculation of liquidity indices to adopt the corresponding actions.



## **I. Introducción**

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

Ramírez (2017) en su tesis denominada “Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa, y la población estuvo integrada por 154 clientes; así mismo la empresa ha dado a conocer los manuales de funciones, los valores éticos, la integridad, los empleados de la empresa desconocen los objetivos de la evaluación de los riesgos, objetivos internos y externos, estos factores ocasionan un mal reporte información y el 60% de las actividades son inadecuadas, por cuanto no se aplica un proceso que evalúa la calidad del funcionamiento al control interno en el tiempo.

Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular Ltda.”, tuvo como objetivo general evaluar la gestión de cobranza con respecto a la liquidez de la cooperativa, teniendo como muestra a 152 personas; concluye que la cooperativa no cuenta con una gestión de cobranza adecuada donde se especifican los procesos para una recuperación de cartera que permita minimizar el porcentaje de morosidad, no existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad, donde la liquidez de la institución se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio.

Tirado (2018) en su tesis denominada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez, en la investigación no necesitaron de una muestra; concluye que

la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa, también no existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos.

Ortíz (2017) en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo analizar la situación actual de la gestión de cobranzas en la empresa; concluye que se pudo comprobar que los vendedores/cobradores de la compañía no cumplen sus visitas semanales, tampoco acostumbran facilitar a sus clientes un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, no se les indica cual es el tiempo máximo que tienen para cancelar sus facturas, los clientes por su parte tampoco han podido mantener un control apropiado de sus valores pendientes de pago, lo que ha perjudica tanto a la empresa como a los clientes; siendo necesario que un adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados a los clientes por la empresa, y se realice una evaluación minuciosa al cliente para poder otorgarle el crédito y poner en práctica las políticas y procedimientos, lo cual se requiere establecer una persona especializada y capacitada.

Andrades (2019) en su tesis denominada “La recuperación de cartera y su incidencia en el capital de trabajo de la Cooperativa de Radio Taxi Machala”, concluye que la ineficiente aplicación de los cobros de las cuentas por cobrar y el inadecuado sustento de los procesos para cobro de cartera vencida aumentará el total de los costos en gastos provocando pérdidas para la empresa lo que conlleva a una reducción de liquidez en la empresa; lo que significa que el gerente asignara correctamente las actividades de cobro de cartera vencida a desarrollar por su personal contable, también brindar capacitaciones acerca de

la aplicación de las nombradas cuentas en la empresa, con el fin de evitar falencias en el capital de trabajo, donde sugiere a los socios de la cooperativa, para controlar los niveles de morosidad.

Tixi (2019) en su tesis titulada “Análisis de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas”, concluye que se pudo notar que la entidad atraviesa por dificultades en el tratamiento de cartera de créditos ya que se evidencia un control interno vulnerable y además es necesario el análisis de riesgo a los créditos concebidos para un mejor tratamiento de las cuentas por cobrar; la variación porcentual en cuanto a la vulnerabilidad del patrimonio se refleja de forma significativa en relación a los créditos concebidos lo cual aumentara que se incurra en mayores provisiones puesto que las actividades crediticias no se desarrollan con normalidad afectando considerablemente las cuentas por cobrar, asimismo la cooperativa presenta cartera de créditos significativa por los diferentes créditos otorgados lo que pudiera presentar un riesgo en el cumplimiento de pago provocando que la cooperativa presente inconvenientes por falta de liquidez.

Salinas (2020) en su tesis denominada “La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Cantón La Libertad”, concluye que es fundamental una efectiva gestión de cobranzas para alcanzar una adecuada estabilidad y funcionamiento de la empresa para mantenerse en el mercado, debido a que es como el pulmón que garantiza la rentabilidad y liquidez de la organización, la gestión de cobranzas de la empresa tiene como objetivo efectuar el seguimiento de cartera; así mismo, la empresa refinanció la deuda de sus clientes, se realizaron nuevos contratos, donde se establecieron nuevos plazos y condiciones de pagos; además, tiene una eficiente gestión de cobranzas, puede constituirse en una herramienta esencial para que la empresa pueda gestionar apropiadamente sus recursos económicos, puesto.

Coronel (2019) en su tesis titulada “El diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, concluye que el indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa; los modelos de evaluación del riesgo, tales como el scoring, no constituye una herramienta confiable, por cuanto los criterios para la clasificación de la cartera de crédito, en muchas ocasiones, ha sido mal interpretado, la base de datos no guarda uniformidad ni consistencia para la elaboración de modelos econométricos.

Sotomayor (2017) en su tesis denominada “Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A.”, concluye que se planteó como hipótesis que se diseñó un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas, los resultados a esperar es la reducción del monto de cartera vencida y por consecuencia, una mejora en la liquidez de la compañía. El mismo que al aplicar la propuesta habría un mayor control al momento de concederse créditos comerciales a los clientes; asimismo, el crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad o una persona, basado en una promesa de pago; sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; la regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que este atravesando la compañía.

Sánchez (2017) en su tesis titulada “Gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres Líderes Ltda.”, concluye que al realizar un diagnóstico a la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes se estableció que no contaba con adecuados lineamientos estratégicos, las políticas y estrategias de crédito con las que se maneja la Cooperativa no son

prácticas lo que conlleva a otorgar créditos sin los debidos justificativos y sin un análisis previo de la capacidad de pago del socio; de manera que los análisis de los estados financieros la morosidad de la coa es muy alta por tanto se estableció dentro del proyecto de investigación realizar herramientas que permitan a la coa estar dentro de los indicadores ideales dados por los organismos de control.

Bustios (2018) en su tesis denominada “El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC”, tuvo por objetivo general analizar el impacto en la rentabilidad del negocio del área de créditos y cobranza de una empresa del sector combustible, concluye que se ha implementado un mayor control desde hace un año, la presión de venta hizo que la gestión crediticia sea muy flexible, no existe un área de que identifique en las actividades fallas en el proceso de crédito y cobranza de la empresa; donde se mejorará la evaluación y análisis previo del cliente por parte del ejecutivo comercial, las solicitudes de crédito deben tener información clave del perfil del cliente luego de la visita y mantener el apoyo en la cobranza de la venta realizada, ya que sus comisiones dependen del pago del cliente.

Campodónico (2019) en su tesis denominada “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service SAC en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018”, concluye que se han identificado procesos de gestión de cobranza, cartera del cliente, aplicación de estrategias de cobranza y seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa; donde las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas; lo que significa que los responsables de las cobranzas de la empresa, cumplir eficientemente con las

actividades dictadas en la gestión de cobranzas por cuanto evitará retrasos y el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes.

Martínez (2019) en su tesis denominada “La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa corporación Bolsipol SAC – 2018”, concluye que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa, se identificó mediante la información brindada por la empresa donde se usó como herramienta para evaluar el cumplimiento de dichas políticas y se encontró que no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad; de manera que se creará nuevas políticas de créditos y cobranzas que se adecuen a la necesidad de la empresa, con sus clientes se podría considerar otorgar un descuento por pronto pago, descuentos por pedido en bloque periódico.

Unocc (2021) en su tesis titulada “Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo”, concluye que el modelo de gestión ABC de administración de cuentas por cobrar permite superar las deficiencias observadas en el área de créditos y cobranzas mediante procesos de gestión, procedimientos prácticos, implementación de políticas estructuradas que vayan encaminadas a mejorar los procesos que aplica el colaborador del departamento de créditos y cobranzas, tanto para el otorgamiento de crédito y la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar; lo que significa que a los encargados de la administración de cuentas por cobrar de las organizaciones comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo, aplicar este modelo para el cumplimiento de propósitos y metas trazados por el área, para este fin no solo es necesario plasmar normativas en documentos.

Arce (2017) en su tesis denominada “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC”, concluye que se han identificados deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas; lo que significa que se debe prestar especial atención a la gestión de cobranza de las letras por cobrar para poder contar con dinero en efectivo y hacer frente a los requerimientos de liquidez de la empresa por lo que debe establecerse canales adecuados para una buena comunicación y desarrollar un buen nivel de interés con los clientes lo cual es fundamental para utilizarlo como una herramienta efectiva de persuasión en la gestión de cobranzas.

Mariños (2019) en su tesis titulada “Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa agencias viajes Tours SAC en el Año 2017”, concluye que la empresa cuenta con buenos procedimientos de cobranza, sin embargo, no cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo, y facilitando a los deudores a adquirir crédito constante, pero atrasándose en los pagos, a empresa carece de técnicas de mercadotecnia para que sus ventas sean más eficientes; la empresa necesita invertir y desarrollarse más para competir y ganarse una posición en el mercado, para así poder promocionar más el servicio en cuanto a precios y tarifas accesibles que generen ventaja con la competencia, de esa forma llegar a satisfacer a los clientes y poder impulsar más ventas.

Castro (2021) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021”, concluye que se aceptó la hipótesis general con una correlación positiva alta, determinando que la gestión de

cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad, también. se aceptó la hipótesis específica 1 con una correlación positiva alta y un Sig. de 0.000 menor 0.05, determinando que las políticas de crédito se relacionan con la morosidad; así mismo las empresas mejorar sus políticas de crédito de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos, lo cual las empresas mejorar su cobranza efectiva de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos, además su política de cobranza de la gestión de cobranza tendrá que reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingreso.

Sánchez (2020) en su tesis denominada “Estrategias de gestión financiera para mejorar la liquidez de la empresa corporación universitaria de la costa SAC, Chiclayo 2019”, concluye que la gestión financiera antes de implementar la propuesta de estrategias presentaba una situación caracterizada por falta de diseño de estrategias de planificación de las actividades, puesto que, el 90% del desarrollo de las actividades y/o responsabilidades asignadas a los colaboradores no se encontraban programadas ni organizadas previamente a su ejecución, asimismo, el 65% de los recursos adquiridos por la entidad para solventar sus operaciones no siempre son producto de un análisis emitido en el plan de financiamiento estructurado; siendo necesario dinamizar la venta del servicio educativo mediante el desarrollo de estrategias de mercadotecnia, dado que, repercutirá en obtención de mayor liquidez que influye en un acrecentamiento de rentabilidad en beneficio de un posicionamiento consistente de la imagen de la empresa.

Silva (2021) en su tesis titulada “Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Renz SAC. La Victoria 2020”, concluyó que la gestión financiera incide significativamente en la liquidez de la Empresa, la gestión financiera eficiente es una función vital y utilizando las herramientas adecuadas permitirá a los gerentes a tomar decisiones oportunas y hacer uso de



los recursos de forma eficiente, el cual se reflejará con una buena liquidez y se cumplirán con las obligaciones en los plazos determinados. Asimismo, se debe realizar una adecuada gestión financiera, en el cual se crean nuevas estrategias y se involucre a los gerentes encargados de las finanzas a utilizar herramientas que les ayude a tomar decisiones financieras que más le convenga a la empresa de acuerdo con sus proyectos, el cual esto les permita mantenerse con buena liquidez para que cumpla con sus compromisos de corto plazo, también se deberá de capacitar al personal encargado de gestionar el financiamiento de la empresa para que esté preparado a la hora de realizar un préstamo bancario y este tome la decisión adecuada a la hora del financiamiento, asimismo, crear un plan financiero que les permita controlar sus obligaciones financieros.

Monteza (2021) en su tesis denominada “Gestión de tesorería y la liquidez financiera de la empresa Industrias Oleaginosas Monte Alegre S.A., en el distrito de Neshuya – Provincia de Padre Abad – Ucayali, 2021”, concluye que la gestión de tesorería se relaciona significativamente con la liquidez financiera en la empresa, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r=0,755$  correlación buena positiva y  $p$  valor 0,003; así mismo la empresa industrias oleaginosas monte alegre S.A. respecto a la variable gestión tesorería, se debe implementar política de cobranzas, que permita garantizar liquidez en la empresa y poder cumplir con sus obligaciones, donde el procedimiento de cobro se debe implementar estrategias de cobranzas, políticas de créditos y seguimiento de cobros que permita en la empresa liquidez.

La presente investigación tiene como fundamento teórico, a lo señalado por Barreto (2011) quien precisa que la administración de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Cardozo (2015) explica que la administración de cobranzas es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos. Asimismo, la gestión de cobranza es un proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.

Parar Casanova (2013) la administración de cobranzas permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso.

Con relación a las políticas de cobranza, Ramos (2008) sostiene que el gerente del departamento de cobranzas debe tener conocimiento suficiente y capacidad para obtener la mayor rentabilidad de las cuentas por cobrar al menor costo posible como el departamento de cobros opera con una materia prima llamada dinero, se convierte en el proveedor de fondos para que la empresa pueda cumplir sus compromisos de pago en el tiempo requerido. Al suceder que gran parte de las negociaciones que realiza la empresa se ofrecen al crédito, este debe valorar el resultado de las políticas de cobro, tratando de no violentar la resolución una vez que ya ha sido adoptada

Según Pascual (2007) las políticas de cobranza son lineamientos, condiciones que posee una organización que trabaja bajo la condición de ventas a crédito. Las políticas son realizadas de acuerdo con la actividad del negocio, teniendo en cuenta el seguimiento, control y calidad del cobro de las deudas. Las políticas son realizadas con la finalidad de mantener las cuentas por cobrar sanas y confiables.

Para Goliet (2000) las políticas de cobranza representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento. La organización determina su política de cobros mediante la combinación de procedimientos de cobranza que lleva a cabo. Estos procedimientos incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal.

Según Córdova (2012) las políticas de cobranza son los métodos que la compañía utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su fecha de vencimiento, las cuales están unidas a las políticas de créditos establecidas. La eficiencia de las políticas de cobro se refleja en el volumen de cuentas incobrable que presente la compañía. La eficiencia de las políticas de cobro de la compañía se puede evaluar de forma parcial examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobranza también, de las políticas de créditos en donde se basa su aprobación, también las políticas de cobranza son frecuentes para realizar cobros de cuentas vencidas, el gerente de crédito debe interponer su política comercial, y en momentos ser más listo que los deudores, quienes vienen con engaños

En lo que respecta a la ejecución de cobranza, para Castañeda (2012) es el procedimiento que permite ejercer la cobranza coactiva es una manifestación particularmente importante de Las potestades que otorga nuestro ordenamiento a la administración pública para ejecutar por sí misma sus decisiones, sin necesidad de recurrir al auxilio de los órganos jurisdiccionales. Se puede

definir como un procedimiento administrativo y recaudatorio que encuentra su justificación en la naturaleza pública y coactiva de la prestación tributaria. sin embargo, en un estado de derecho la autotutela del estado debe ser compensada con la implementación legal de garantías y seguridades para los administrados y sus derechos.

Para Arteaga (2011) las políticas de cobranza son herramientas mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas pagares, letras de cambio, otros títulos valores se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Para Ojeda (2011) las políticas de cobranza son determinados por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

Con relación al monitoreo de cobranzas, Ricardo (2020) explica que es un proceso de identificación de consumidores de alto riesgo para optimizar procesos de asignación, es una operación de misión crítica que garantiza que las agencias de cobranzas sigan siendo rentables, al tiempo que garantiza mayor eficiencia en el uso de recursos. Y a medida que las agencias de cobranzas combinaban conjuntos de datos de diversas fuentes, el resultado era una gran cantidad de estrategias, análisis, llamadas telefónicas y costos, donde se puede lograr un mayor nivel de control sobre la misma y beneficiarse de varias ventajas que impactan múltiples niveles de su organización.

Para Meneses (2008) las políticas de cobranza son considerados entornos económico que favorecen que los deudores caigan en una mora de sus pagos en los créditos contraídos, es prioritario tener una cobranza rápida que evite que un alto porcentaje de estas cuentas se conviertan en incobrables, generalmente los deudores tienen más de un acreedor, y aquél al que pagan primero es quien cobra con mayor eficiencia. Para lograr una cobranza eficiente, la estrategia debe adecuarse al tipo de deudor al que se va a dirigir.

Bautista (2021) las políticas de cobranza tratan sobre proceso de recepción de dinero por productos o servicios proporcionados. Cuando una empresa solicita un software a Javier, y él les permite usar el software y luego pagar después de 30 días; está cobrando la deuda al final del mes. Claramente, las colecciones son importantes para una empresa. Si no cobran el dinero que se les debe, ¡no permanecerán en el negocio por mucho tiempo! Para ayudar a Javier con sus cobros, veamos qué es una política de cobranza y cómo monitorear las cuentas por cobrar.

Continuando con las teorías de la investigación, se pasa a presentar a algunas teorías que se manifiestan con relación a la variable de estudio dos, gestión de liquidez, al respecto Llamas (2020) sostiene que es la tarea de administración de los activos más líquidos de la empresa, tales como divisas o derechos de cobro, entre otros. Es decir, toda empresa necesita gestionar sus niveles de liquidez para evitar situaciones de ausencia de efectivo o escenarios de posibles impagos; así mismo, la gestión de liquidez es de vital importancia a la hora de hacer frente a pagos a corto plazo, como pueden ser deudas o adquisición de mercaderías. Ambas partidas son importantes, puesto que la primera es necesaria para blindar nuestra reputación financiera, y la segunda es obligatoria si queremos que la empresa siga en funcionamiento.

Para Velat (2011) la gestión de liquidez es primordial contar con garantías para recuperar tu inversión dados los términos y compromisos pautados del fondo

en el que inviertes, independientemente de las distintas condiciones de los mercados y/o fluctuaciones en las distintas variables económicas. Por ende, es importante que los fondos mantengan una buena gestión de liquidez, de manera que puedan responder a las necesidades y peticiones de los agentes participantes y así reducir el nivel de riesgo en el que se incurre al momento de invertir.

Según Muñoz (2021) la liquidez es el nivel de accesibilidad a tu inversión y determina cuánto tiempo tardarás en poder disponer de estos recursos. El proceso de conversión difiere de un activo a otro. Por ejemplo, en el caso de un fondo de jubilación, no podrás liquidar los fondos sin el papeleo necesario, que puede llevar algún tiempo. siendo la capacidad de un banco de cumplir sus obligaciones en efectivo y colaterales sin sostener pérdidas inaceptables. Riesgo de liquidez se refiere a cómo la incapacidad de un banco de cumplir sus obligaciones (sean reales o percibidas) amenaza su situación financiera o su existencia.

Con relación a las políticas de liquidez, para Lario (2019) es el conjunto de normas aprobadas por la junta ejecutiva, el propósito de la política era asegurar que el fondo dispusiera de liquidez suficiente para cumplir sus obligaciones (es decir, desembolsos para préstamos, donaciones y gastos administrativos) en todo momento, incluso en el caso poco probable de que se produjeran en un mismo año todas las posibles perturbaciones de liquidez previstas en las pruebas de tensión y definir la capacidad para contraer compromisos financieros de conformidad con el principio de flujo de efectivo sostenible.

Para Uriza (2019) las políticas de liquidez permiten implementar el marco único de directrices para la gestión de la liquidez y financiación que aseguren el cumplimiento de compromisos de pago derivado de las obligaciones contraídas, optimicen la estructura de financiación, y garanticen una gestión adecuada de los excedentes del Grupo en el marco de su estrategia a largo

plazo. Asimismo, la presente política profundiza en el desarrollo de los riesgos de liquidez y financiación incluidos dentro del bloque de riesgos financieros detallado en la política general de control y gestión de riesgos.

Para Fernández (2015) la política de liquidez se centra en los estudios de las variables que afectan las entradas, las salidas y los saldo mínimos en efectivo, donde la correcta planificación favorece en control de la inversión y del gasto, fomenta la movilización rápido de los recursos invertidos, estimula la obtención de altos márgenes de utilidad y nutre la rentabilidad. También política de liquidez constituye una cuestión clave para lograr la cohesión de los socios en la empresa familiar y, de esta forma, facilitar la alineación de distintos intereses en beneficio del proyecto empresarial común que constituye la empresa familiar.

Con relación a los ratios de liquidez, para Carvallo (2013) es el conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si, determinada entidad o empresa, es capaz de generar tesorería, la capacidad de convertir sus activos en liquidez durante el normal desarrollo de su actividad empresarial o su ciclo de explotación, teniendo como el objetivo principal de toda empresa a largo plazo es generar beneficios, para lo cual la empresa debe encontrarse en la situación en la que sus ingresos sean superiores a sus gastos, al mismo tiempo, habrá de lograr que la rentabilidad generada por las inversiones realizadas, sea superior al coste que supone la financiación.

Para Apaza (2017) las políticas de liquidez permiten medir y evaluar la suficiencia de una compañía para hacer frente a sus compromisos en un determinado tiempo no mayor a un año, para ello se analizan los resultados es decir si el resultado de esta ratio es mayor a, la empresa cuenta con capacidad de pago corrientes, si este resultado es menor a uno la empresa cuenta con dificultades para sobresalir o mantenerse en el mercado. Por otro lado, indica que es fundamental conocer la evolución y desempeño de la empresa, lo cual

mide la habilidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

Para Sevilla (2014) los ratios de liquidez son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo; todas las empresas tienen como finalidad obtener beneficios a largo plazo, es decir, que los ingresos sean superiores a los gastos, consiguiendo además que la rentabilidad generada por las inversiones sea superior al coste que supone su financiación. A corto plazo, el objetivo empresarial es generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas.

## **1.2 Justificación de la investigación**

En las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz se observa que no han implementado adecuados lineamientos que permitan mejorar los procesos de administración de cobranzas y gestión de liquidez, toda vez que no se han elaborado políticas de cobranza, ni de monitoreo de cobranzas, ni de ejecución de cobranzas, así mismo no se han desarrollado políticas de liquidez ni de ratios de liquidez; lo que afecta sustancialmente la efectivización de las cuentas por cobrar.

Los resultados de la investigación son de gran importancia, ya que permitió identificar entre otras, los procesos críticos de la administración de cobranzas y de gestión de liquidez, lo que conllevó a proponer soluciones a los problemas descritos.

Los resultados del estudio servirán a otros investigadores y/o empresas, interesadas en el tema a investigar.



### **1.3 Problema**

¿Cómo la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021?

### **1.4 Conceptuación y operacionalización de variables**

#### *Definición conceptual de administración de cobranzas*

Barreto (2011) quien precisa que la administración de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

#### *Definición operacional de administración de cobranzas*

Los procesos de administración de cobranzas son de características cualitativas y se operativizó en dos extensiones, siendo estas las dimensiones como las políticas de cobranza, monitoreo de cobranzas y ejecución de cobranzas.

#### *Definición conceptual de gestión de liquidez*

Llamas (2020) sostiene que es la tarea de administración de los activos más líquidos de la empresa, tales como divisas o derechos de cobro, entre otros. Es decir, toda empresa necesita gestionar sus niveles de liquidez para evitar situaciones de ausencia de efectivo o escenarios de posibles impagos; así mismo, la gestión de liquidez es de vital importancia a la hora de hacer frente a pagos a corto plazo, como pueden ser deudas o adquisición de mercaderías. Ambas partidas son importantes, puesto que la primera es necesaria para blindar nuestra reputación financiera, y la segunda es obligatoria si queremos que la empresa siga en funcionamiento.

### *Definición operacional de gestión de liquidez*

La variable gestión de liquidez es de naturaleza cualitativa y se operativizó en dos extensiones, siendo estas las dimensiones de políticas de liquidez y ratios de liquidez.

### **Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>X = Administración de cobranzas</b>	Políticas de cobranza	Evaluación crediticia	1
		Nivel de ventas a crédito	2
		Garantías por ventas a crédito	3
		Plazo por ventas a crédito	4
		Tasa de interés por ventas a crédito	5
	Ejecución y monitoreo de cobranzas	Cumplimiento de políticas de cobranza	6
		Efectivización de las cobranzas	7
		Tiempo promedio de cobranza	8
		Cobranza dudosa	9
		Castigo de cuentas de cobranza dudosa	10
<b>Y = Gestión de liquidez</b>	Políticas de liquidez	Optimización de costos y gastos	11
		Diagnóstico financiero	12
		Descuento por pronto pago	13
		Control financiero	14
		Gestión de inventarios	15
	Ratios de liquidez	Liquidez general	16
		Prueba ácida	17
		Capital de trabajo	18
		Liquidez de caja	19
		Prueba defensiva	20

### **1.5 Hipótesis**

La administración de cobranzas influye significativamente en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.

## **1.6 Objetivos**

Determinar que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. Así mismo se formularon los siguientes objetivos específicos: Describir las políticas de cobranza de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. Determinar las políticas de ejecución y monitoreo de cobranzas de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. Identificar las políticas de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. Identificar las características de los ratios de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.

## **II. Metodología**

### **2.1 Tipo de investigación**

De acuerdo con la finalidad, el estudio fue aplicado, por lo que se identificaron las características de las variables y las dimensiones problemáticas a fin de proponer soluciones que resuelvan los problemas de la administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz.

Según su alcance el estudio fue descriptivo, toda vez que se describieron las principales características de la administración de cobranzas y la gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz.

### **2.2 Diseño de investigación**

Con relación al diseño de la investigación, según sus características, el estudio fue de diseño no experimental de corte trasversal, lo que significa que durante el proceso de investigación no se manipularon las variables, más bien se describieron las características del problema tal y como se dieron en su estado natural. En ese sentido, el estudio fue del tipo trasversal, en consecuencia, se estudiaron problemas del año 2021.

### **2.3 Población y muestra**

Con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación, se proyectó una población de 30 colaboradores de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, cuyas actividades se desarrollaron durante el ejercicio 2021.

Toda vez que la población es pequeña, el muestreo fue no probalístico, es decir una muestra intencional, en ese contexto la muestra fue igual a la población, en consecuencia, la muestra se conformó con 30 trabajadores de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica empleada fue la encuesta, por lo que se aplicó un cuestionario a las personas que formaron parte de la muestra, en ese aspecto se recopilaban datos directos por medio de las opiniones de los colaboradores de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz.

Respecto a los instrumentos, se empleó el instrumento cuestionario, el mismo que incluyó preguntas y otros tipos de indicaciones con la finalidad de recoger información de los individuos que forman parte de la muestra, para ello se plantearon veinte preguntas cerradas, lo que conllevó a contar con información a nivel de las variables y dimensiones.

#### **2.5. Procesamiento y análisis de la información**

Con la finalidad de contrastar la prueba de hipótesis a nivel general y en base a la trama de las variables, dimensiones e indicadores, se empleó la prueba del Rho de Spearman a fin de determinar que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, para tal efecto se empleó el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 28.

Los resultados fueron analizados con el método de análisis inductivo, cuyos resultados se presentan mediante tablas y/o figuras estadísticas.

### III. Resultados

**Tabla 1**

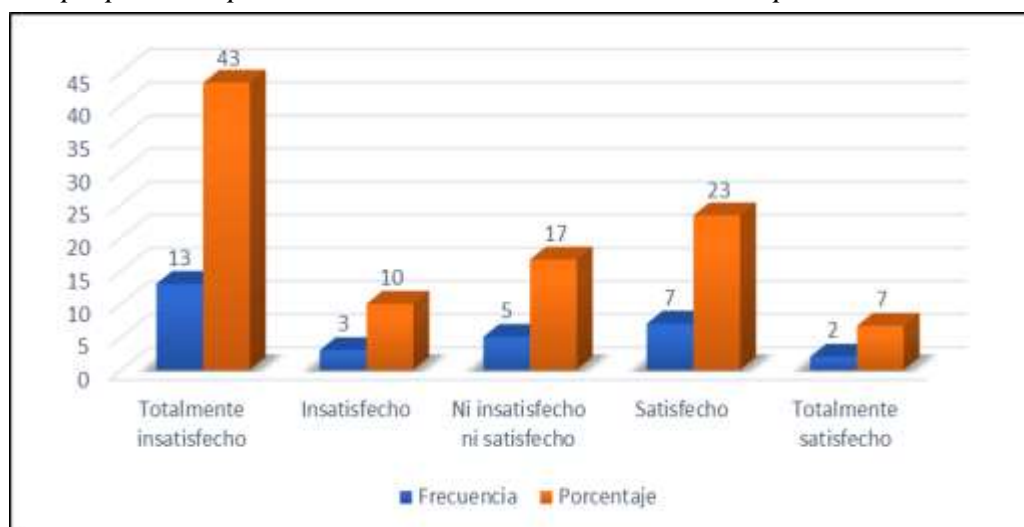
*Los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	13	43
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	5	17
Satisfecho	7	23
Totalmente satisfecho	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 1**

*Los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes*



#### **Interpretación:**

De la tabla 1, se tiene que el 43% de los encuestados señalo estar totalmente insatisfecho que los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes; el 23% dijo estar satisfecho; el 17% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 10% expresó estar insatisfecho, y el 7% reveló estar satisfecho.

**Tabla 2**

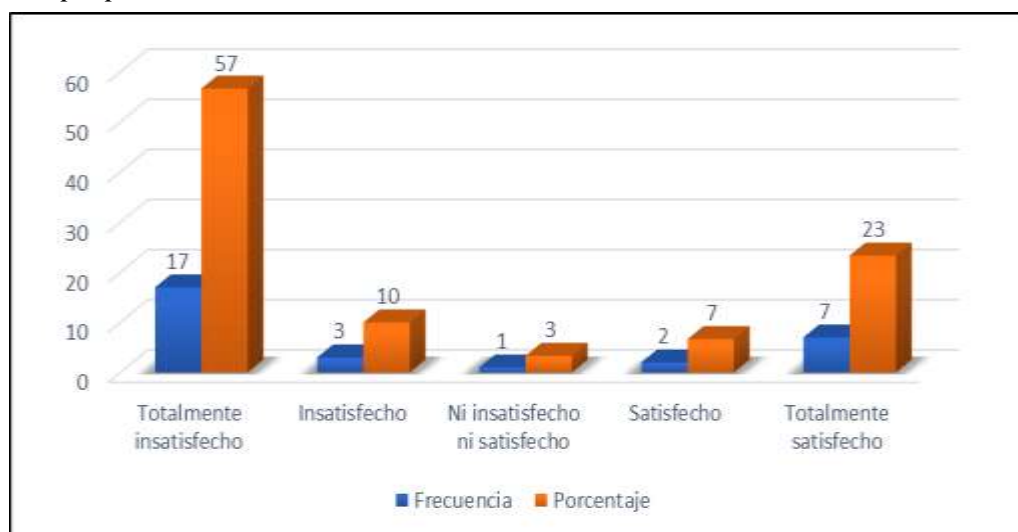
*Los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	17	57
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	7	23
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 2**

*Los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito*



**Interpretación:**

De la tabla 2, se tiene que el 57% de los encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito; el 23% dijo estar satisfecho; el 10% expresó estar insatisfecho; el 7% respondió estar satisfecho, y el 3% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 3**

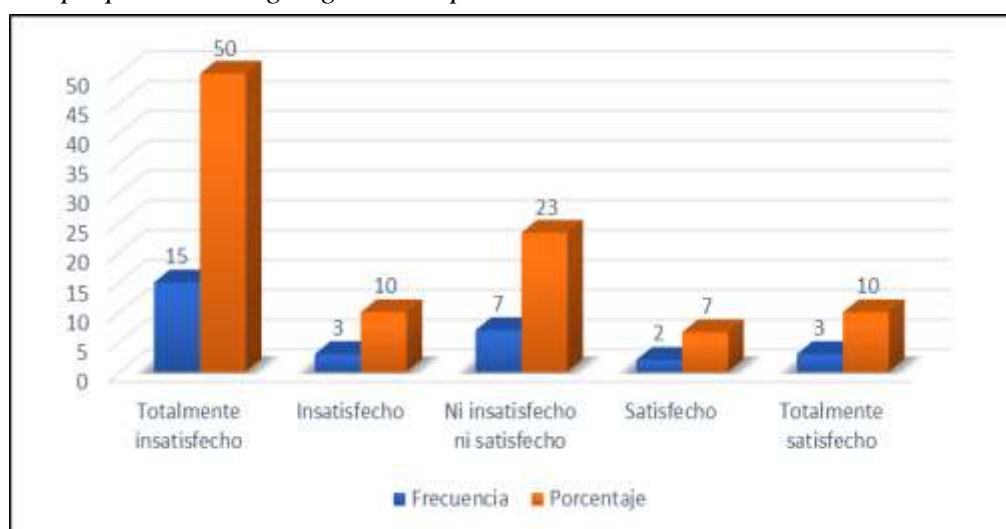
*Los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	15	50
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	7	23
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 3**

*Los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito*



**Interpretación:**

De la tabla 3, se tiene que el 50% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito; el 23% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 10% dijo estar insatisfecho; el otro 10% reveló estar totalmente satisfecho, y el 7% expresó estar satisfecho.



**Tabla 4**

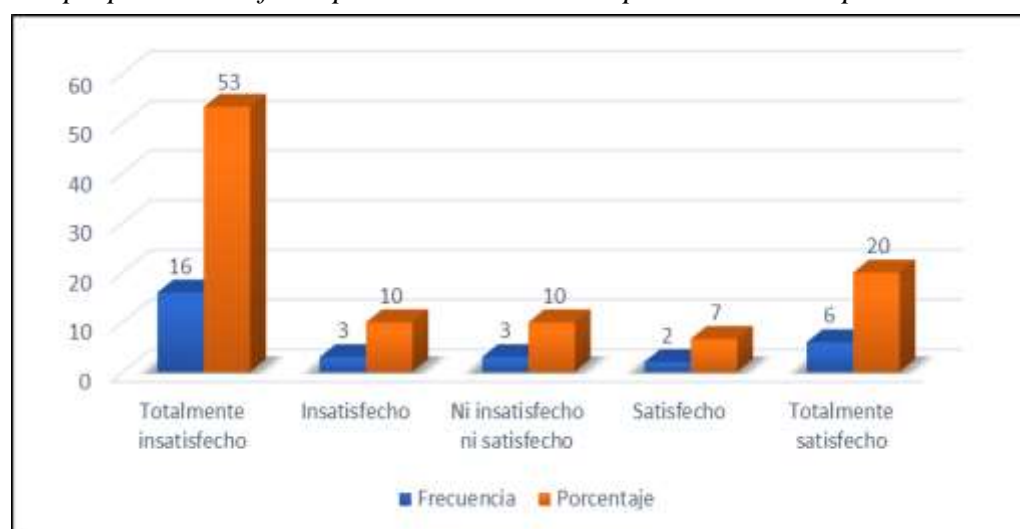
*Los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente insatisfecho	16	53
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	6	20
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 4**

*Los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar*



**Interpretación:**

De la tabla 4, se tiene que el 53% de los encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar; el 20% dijo estar totalmente satisfecho; el 10% manifestó estar insatisfecho; el otro 10% expuso estar ni insatisfecho ni satisfecho, y el 7% expresó estar satisfecho.

**Tabla 5**

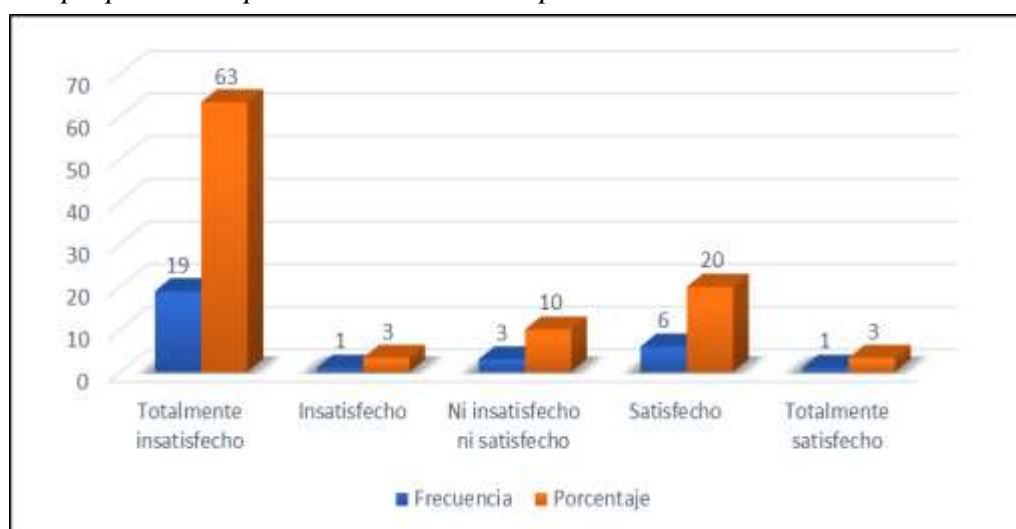
*Los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	19	63
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	6	20
Totalmente satisfecho	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 5**

*Los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito*



**Interpretación:**

De la tabla 5, se tiene que el 63% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito; el 20% manifestó estar satisfecho; el 10% consideró estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 3% reveló estar insatisfecho, y el otro 3% dijo estar totalmente satisfecho.

**Tabla 6**

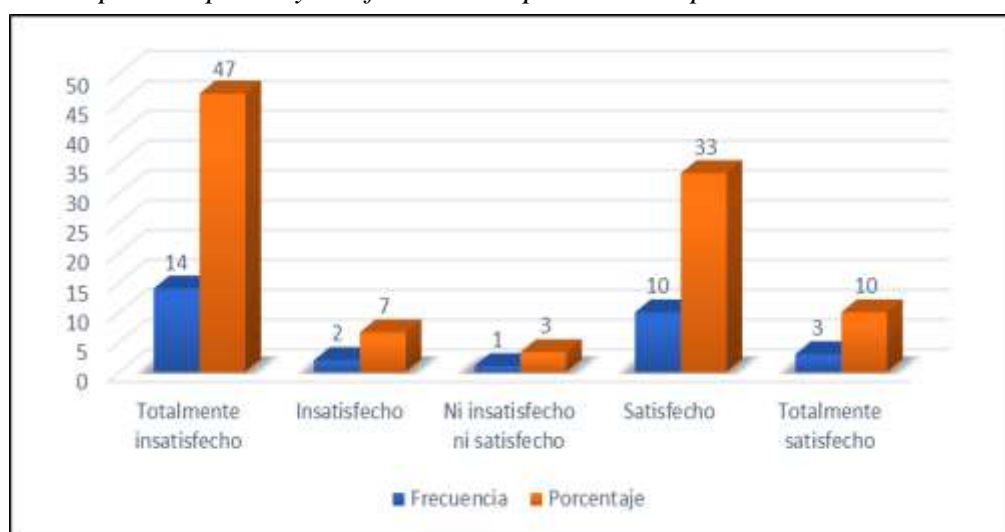
*Las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	14	47
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	10	33
Totalmente satisfecho	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 6**

*Las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza*



**Interpretación:**

De la tabla 6, se tiene que el 47% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza; el 33% expresó estar satisfecho; el 10% manifestó estar totalmente satisfecho; el 7% consideró estar insatisfecho, y el 3% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 7**

*Las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	20	67
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	4	13
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 7**

*Las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito*



**Interpretación:**

De la tabla 7, se tiene que el 67% de los encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito; el 13% dijo estar totalmente satisfecho; el 10% expresó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 7% reveló estar satisfecho, y el 3% manifestó insatisfecho.

**Tabla 8**

*Las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	22	73
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	7
Satisfecho	4	13
Totalmente satisfecho	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 8**

*Las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito*



**Interpretación:**

De la tabla 8, se tiene que el 73% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito; el 13% dijo respondió estar satisfecho; el 7% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 3% consideró estar insatisfecho, y el otro 3% reveló estar totalmente insatisfecho.

**Tabla 9**

*Las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	21	70
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	4	13
Totalmente satisfecho	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 9**

*Las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad*



**Interpretación:**

De la tabla 9, se tiene que el 70% de los encuestados reveló estar totalmente insatisfecho que las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad; el 13% expresó estar satisfecho; el 7% consideró estar ni insatisfecho; el otro 7% espentó estar totalmente satisfecho, y el 3% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 10**

*Las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	18	60
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	3	10
Totalmente satisfecho	6	20
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 10**

*Las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar*



**Interpretación:**

De la tabla 10, se tiene que el 60% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar; el 20% dijo estar totalmente satisfecho; el 10% respondió estar satisfecho; el 7% expresó estar insatisfecho, y el 3% espentó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 11**

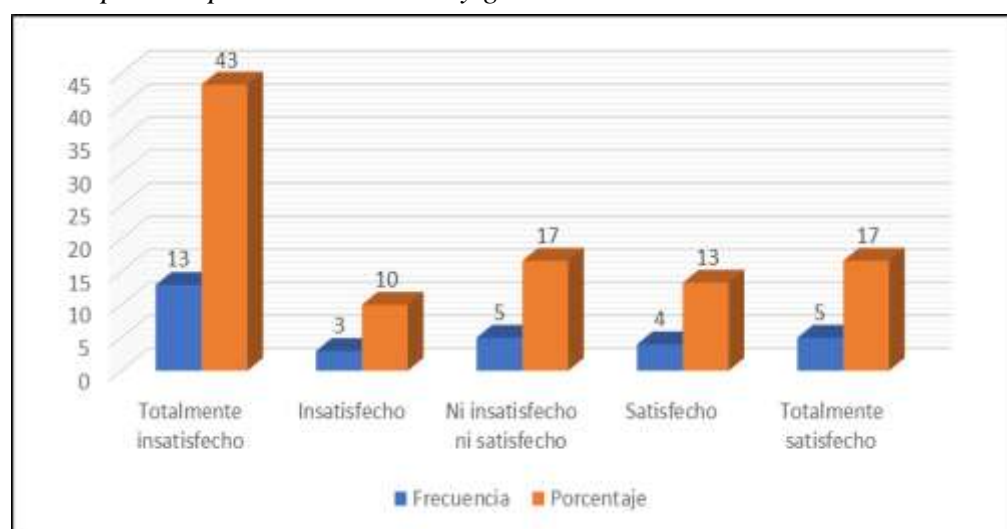
*Las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	13	43
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	5	17
Satisfecho	4	13
Totalmente satisfecho	5	17
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 11**

*Las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes*



**Interpretación:**

De la tabla 11, se tiene que el 43% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes; el 17% reveló estar ni insatisfecho ni satisfecho; el otro 17% dijo estar totalmente satisfecho; el 13% respondió estar satisfecho, y el 10% sostuvo estar insatisfecho.



**Tabla 12**

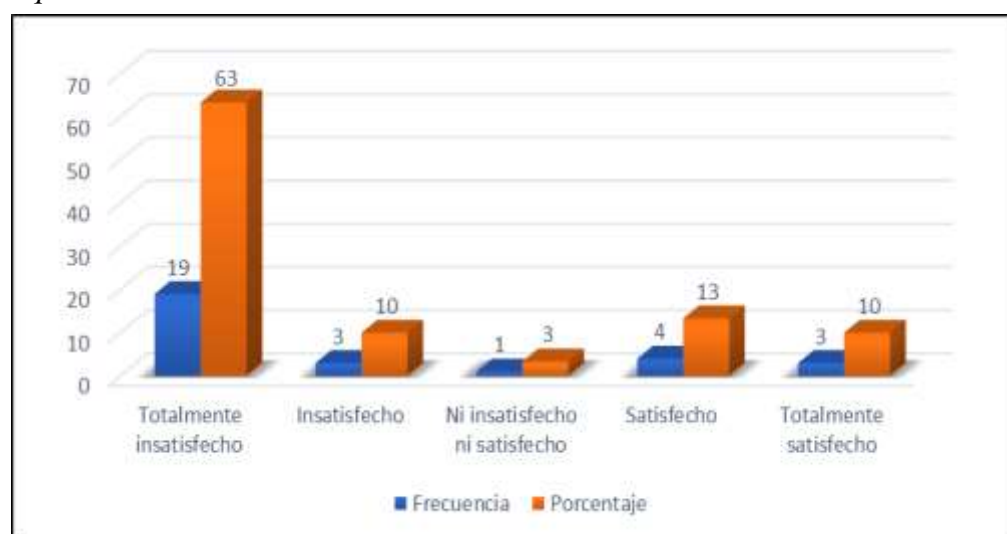
*Las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez.*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	19	63
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	4	13
Totalmente satisfecho	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 12**

*Las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez.*



**Interpretación:**

De la tabla 12, se tiene que el 63% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez; el 13% expresó estar satisfecho; el 10% dijo estar totalmente satisfecho; el otro 10% espentó estar insatisfecho, y el 3% reveló estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 13**

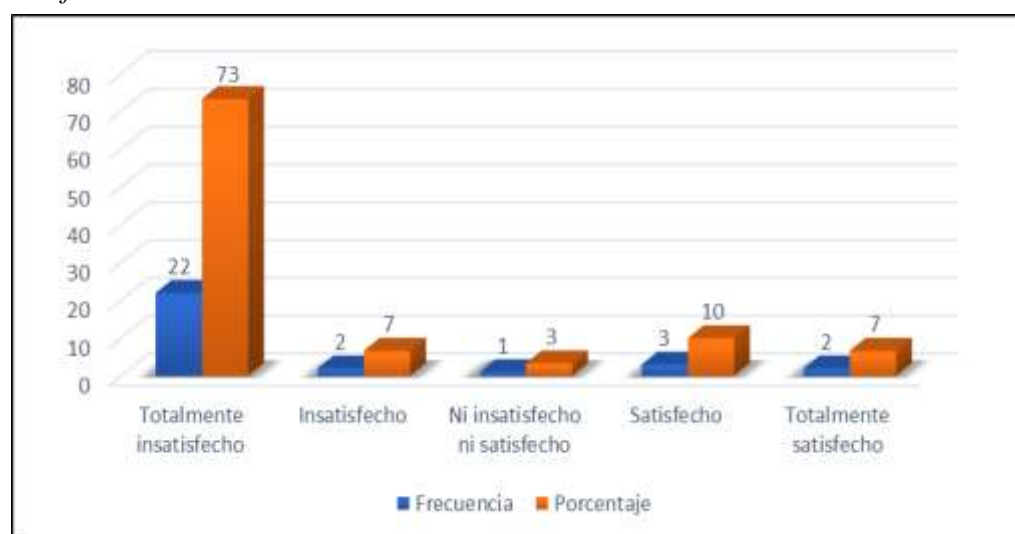
*Las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	22	73
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	3	10
Totalmente satisfecho	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 13**

*Las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo*



**Interpretación:**

De la tabla 13, se tiene que el 73% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo; el 10% dijo estar satisfecho; el 7% expresó estar totalmente insatisfecho; el otro 7% respondió estar totalmente satisfecho, y el 3% espató estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 14**

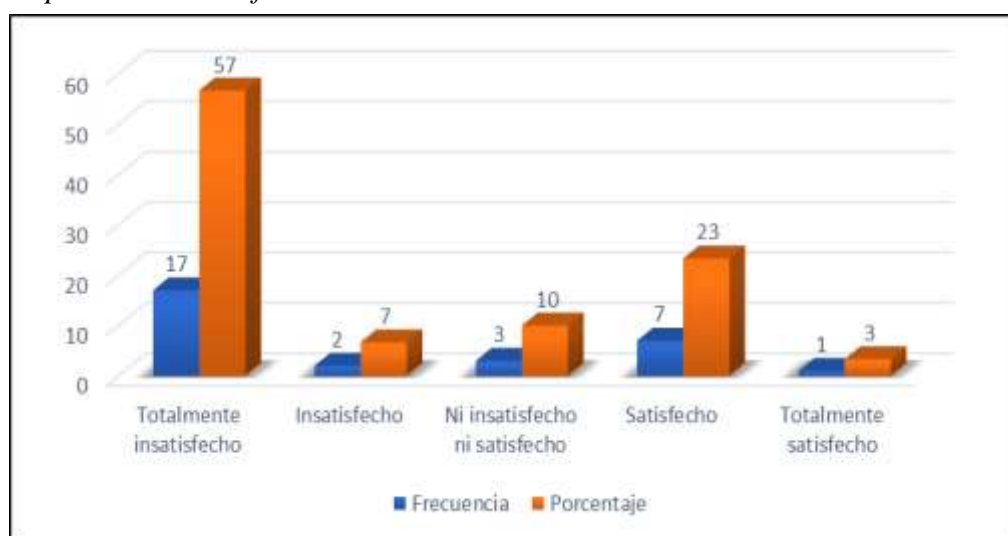
*Las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	17	57
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	7	23
Totalmente satisfecho	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 14**

*Las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo*



**Interpretación:**

De la tabla 14, se tiene que el 57% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo; el 23% dijo estar satisfecho; el 10% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 7% reveló estar insatisfecho, y el 3% manifestó estar totalmente satisfecho.

**Tabla 15**

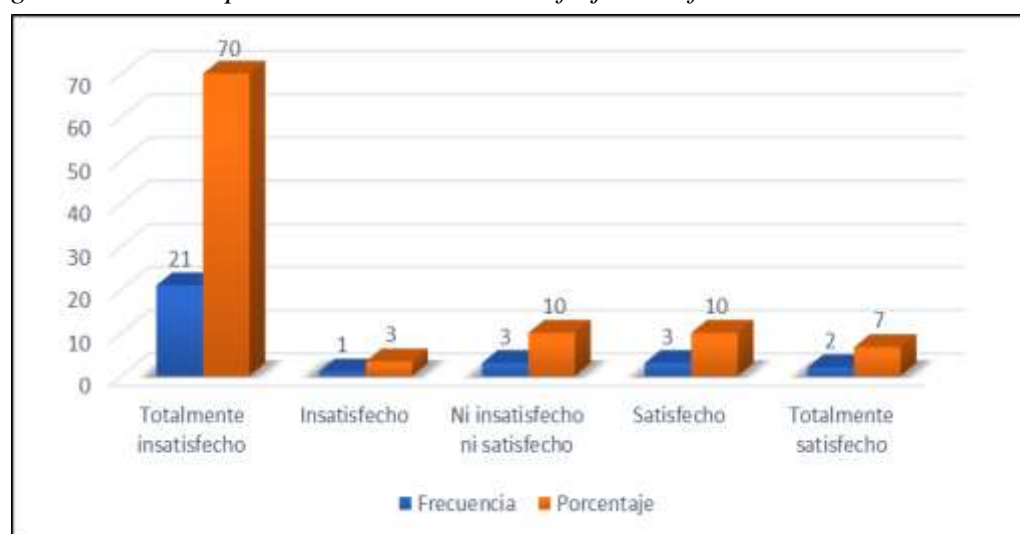
*Las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	21	70
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	3	10
Totalmente satisfecho	2	7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 15**

*Las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo*



**Interpretación:**

De la tabla 15, se tiene que el 70% de los encuestados espetó estar totalmente insatisfecho que las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo; el 10% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el otro 10% manifestó estar satisfecho; el 7% expresó estar totalmente satisfecho, y el 3% consideró estar insatisfecho.

**Tabla 16**

*Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	19	63
Insatisfecho	3	10
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	3
Satisfecho	4	13
Totalmente satisfecho	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 16**

*Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes*



**Interpretación:**

De la tabla 16, se tiene que el 63% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes; el 13% manifestó estar satisfecho; el 10% consideró estar insatisfecho; el otro 10% reveló estar totalmente satisfecho, y el 3% indicó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

**Tabla 17**

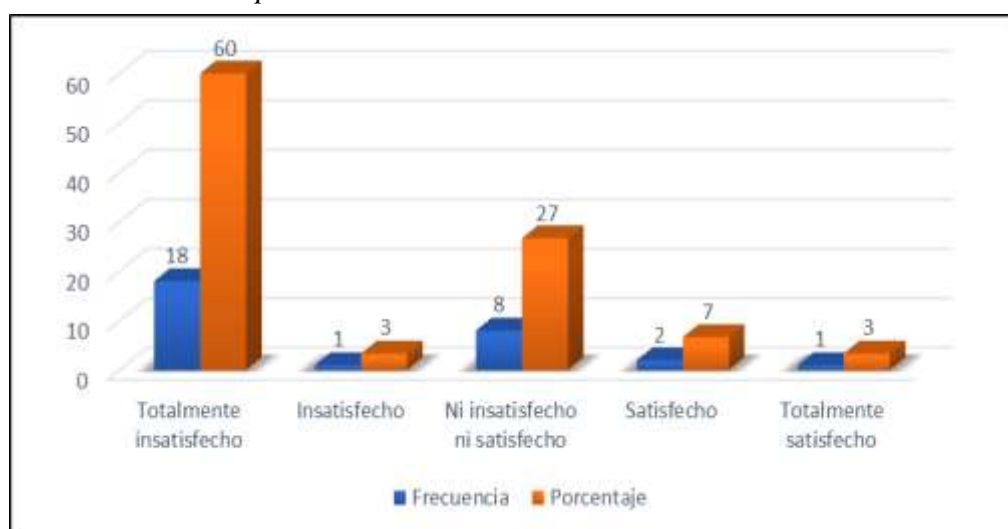
*Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	18	60
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	8	27
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 17**

*Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes*



**Interpretación:**

De la tabla 17, se tiene que el 60% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes; el 27% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 7% manifestó estar satisfecho; el 3% consideró estar totalmente satisfecho, y el otro 3% indicó estar insatisfecho.

**Tabla 18**

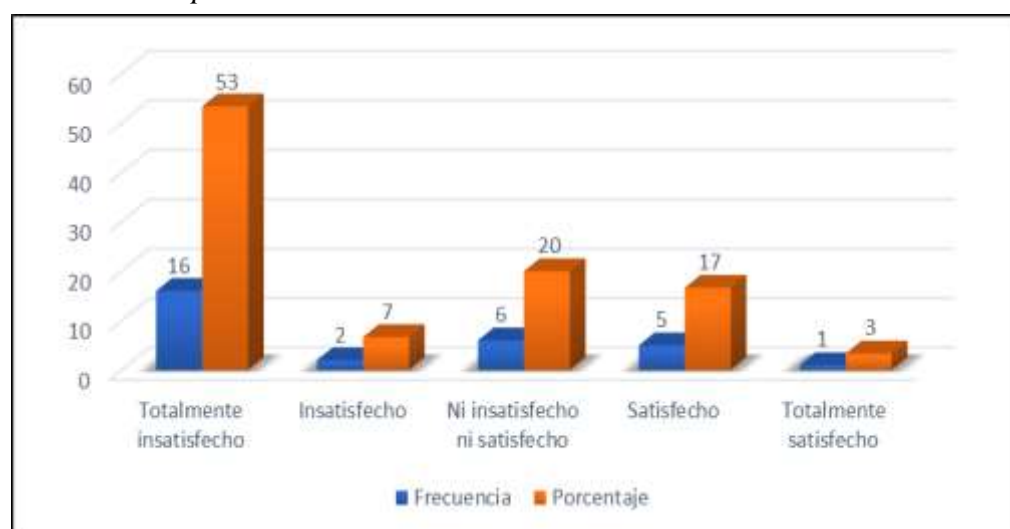
*Las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	16	53
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	6	20
Satisfecho	5	17
Totalmente satisfecho	1	3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 18**

*Las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad*



**Interpretación:**

De la tabla 18, se tiene que el 53% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad; el 20% dijo estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 17% respondió estar satisfecho; el 7% respondió estar insatisfecho, y el 3% consideró estar totalmente satisfecho.

**Tabla 19**

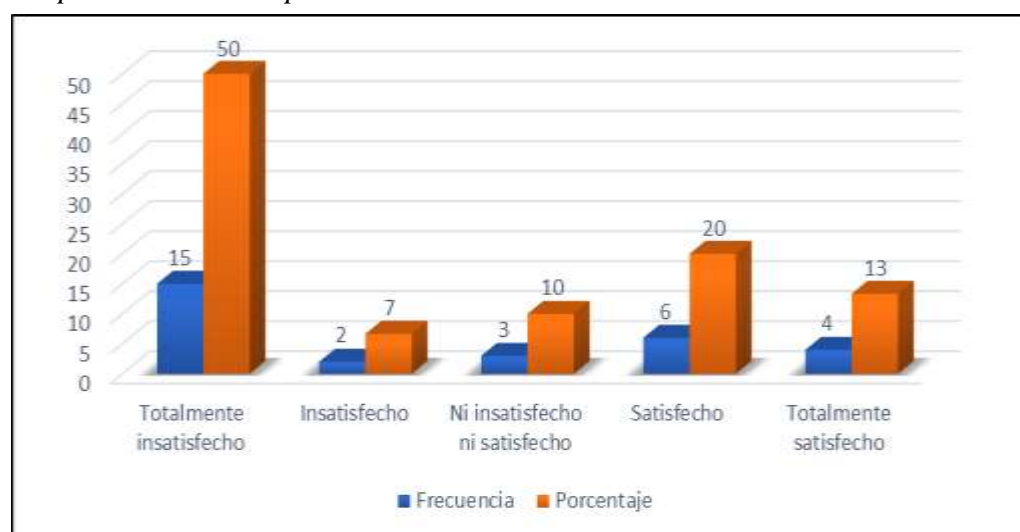
*Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	15	50
Insatisfecho	2	7
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	10
Satisfecho	6	20
Totalmente satisfecho	4	13
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 19**

*Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes*



**Interpretación:**

De la tabla 19, se tiene que el 50% de los encuestados explicó estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes; el 20% respondió estar satisfecho; el 13% dijo estar totalmente satisfecho; el 10% consideró estar ni insatisfecho ni satisfecho, y el 7% manifestó estar insatisfecho.



**Tabla 20**

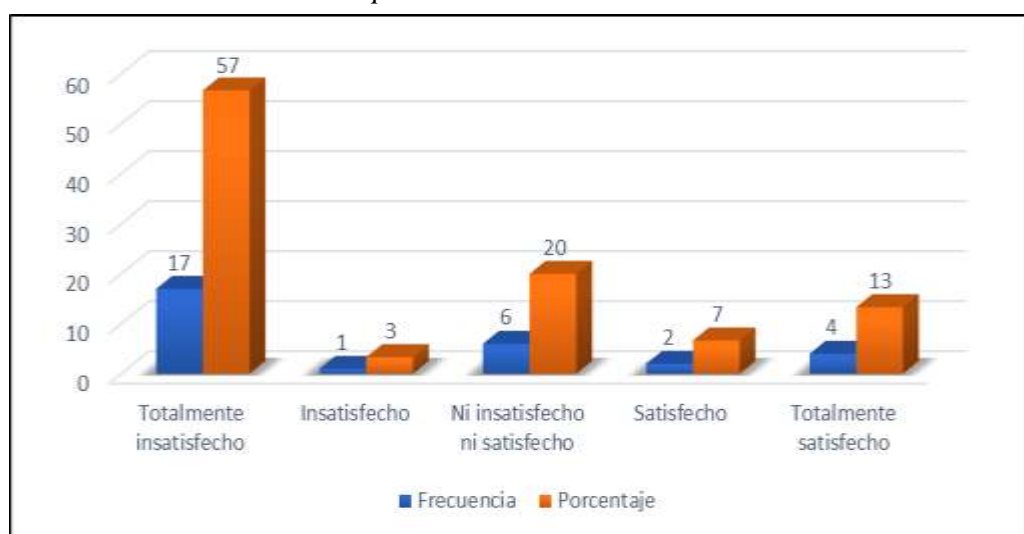
*Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo*

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	17	57
Insatisfecho	1	3
Ni insatisfecho ni satisfecho	6	20
Satisfecho	2	7
Totalmente satisfecho	4	13
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Nota.* Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

**Figura 20**

*Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo*



**Interpretación:**

De la tabla 20, se tiene que el 57% de los encuestados reveló estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo; el 20% dijo estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 13% consideró estar totalmente satisfecho; el 7% respondió estar satisfecho ni satisfecho, y el 3% expresó estar insatisfecho.

#### **IV. Análisis y Discusión**

- De conformidad al objetivo general se tiene que según la tabla 1, el 43% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes; y de acuerdo con la tabla 2 el 57% indicó estar totalmente insatisfecho que los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito.

Según Barreto (2011) precisa que la administración de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende; así mismo, para Velat (2011) la gestión de liquidez es primordial contar con garantías para recuperar tu inversión dados los términos y compromisos pautados del fondo en el que inviertes, independientemente de las distintas condiciones de los mercados y/o fluctuaciones en las distintas variables económicas. Por ende, es importante que los fondos mantengan una buena gestión de liquidez, de manera que puedan responder a las necesidades y peticiones de los agentes participantes y así reducir el nivel de riesgo en el que se incurre al momento de invertir.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se tiene que los propietarios de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz no han desarrollado directrices sobre la administración de cobranzas ni de gestión de liquidez; lo que ha ocasionado que los propietarios de la empresa no promuevan la evaluación crediticia de los potenciales clientes, ni determinan los niveles máximos de ventas al crédito.

- De acuerdo con el objetivo específico uno se tiene que según la tabla 3 el 50% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito; de conformidad a la tabla 4 el 53% respondió estar totalmente insatisfecho que los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar; y de acuerdo a la tabla 5 el 63% expresó estar totalmente insatisfecho que los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito.

Para Pascual (2007) las políticas de cobranza son lineamientos que poseen las organizaciones para definir las condiciones de ventas a crédito, son realizadas de acuerdo con la actividad del negocio, teniendo en cuenta el seguimiento, control y calidad del cobro de las deudas, tienen por finalidad mantener las cuentas por cobrar sanas y confiables; según Goliet (2000) las políticas de cobranza son técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento, las organizaciones establecen sus políticas de cobranzas mediante la combinación de procedimientos de cobranza que llevan a cabo para efectivizar las cuentas por cobrar.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que los propietarios de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz no han desarrollado políticas de cobranza; lo que ha ocasionado que los propietarios no exigen garantías por las ventas a crédito; no definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar; y no aplican tasas de interés por las ventas a crédito.

- De conformidad con el objetivo específico dos se observa que de acuerdo a la tabla 6 el 47% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza; según la tabla 7 el 67% respondió estar totalmente insatisfecho que las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a

crédito; de acuerdo a la tabla 8 el 73% manifestó estar totalmente insatisfecho que las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito; de conformidad a la tabla 9 el 70% reveló estar totalmente insatisfecho que las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad; y según la tabla 10 el 60% consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar.

Respecto a la ejecución de cobranzas, para Castañeda (2012) es el procedimiento que permite ejercer la cobranza, se define como un procedimiento administrativo y recaudatorio que encuentra su justificación en la naturaleza de las actividades económicas, sin embargo, en un estado de derecho la autotutela del estado debe ser compensada con la implementación legal de garantías y seguridades para los administrados y sus derechos; con relación al monitoreo de cobranzas, Ricardo (2020) explica que es un proceso de identificación de consumidores con alto riesgo de insolvencia que permita optimizar los procesos de asignación, es una operación de misión crítica que garantiza que los agentes de cobranzas sigan siendo rentables, al tiempo que garantiza mayor eficiencia en el uso de recursos, implica combinar datos de diversas fuentes.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se tiene que los propietarios de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz no han implementado políticas de ejecución ni monitoreo de cobranzas; lo que ha ocasionado que los propietarios no apliquen ni verifiquen el cumplimiento de políticas de cobranza; no efectivizan las cobranzas derivadas de las ventas a crédito; no definen ni cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito; no

identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad; y no castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar.

- De acuerdo con el objetivo específico tres, se tiene que la tabla 11 revela que el 43% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes; según la tabla 12 el 63% consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez; de acuerdo a la tabla 13 el 73% consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo; de conformidad a la tabla 14 el 57% consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo; y según la tabla 15 el 70% espentó estar totalmente insatisfecho que las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.

Para Uriza (2019) las políticas de liquidez permiten implementar el marco único de directrices para la gestión de la liquidez y financiación que aseguren el cumplimiento de compromisos de pago derivado de las obligaciones contraídas, optimiza la estructura de financiación y garantiza la gestión de los excedentes en el marco de la estrategia a largo plazo, se profundiza en el desarrollo de los riesgos de iliquidez y financiación; según Fernandez (2015) las políticas de liquidez se centran en los estudios de las variables que afectan las entradas, las salidas y los saldo mínimos en efectivo, la correcta planificación favorece en control de la inversión y del gasto, fomenta la movilización rápido de los recursos invertidos, estimula la obtención de altos márgenes de utilidad y

nutre la rentabilidad; facilita la alineación de distintos intereses en beneficio del proyecto empresarial.

Comparando los resultados con los antecedentes teóricos, se corrobora que los propietarios de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz no han implementado políticas de liquidez, lo que ha ocasionado que los directivos no optimicen los costos y gastos de comercialización de bienes; no realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez; no otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo; no realizan controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo; y no gestionan adecuadamente los sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.

- En concordancia con el objetivo específico cuatro, se tiene que la tabla 16 evidencia que el 63% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes; según la tabla 17 el 60% señaló estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes; de conformidad con la tabla 18 el 53% indicó estar totalmente insatisfecho que las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad; de acuerdo a la tabla 19 el 50% explicó estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes; y según la tabla 20 el 57% reveló estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.

Con relación a los ratios de liquidez, Sevilla (2014) dice que los ratios de liquidez son indicadores cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es

capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo; todas las empresas tienen como finalidad obtener beneficios a largo plazo, es decir, que los ingresos sean superiores a los gastos, consiguiendo además que la rentabilidad generada por las inversiones sea superior al coste que supone su financiación. A corto plazo, el objetivo empresarial es generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas.

Del análisis de los resultados y las teorías descritas, se advierte que los propietarios de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz no han implementado lineamientos que promuevan el cálculo de los ratios de liquidez, lo que ha ocasionado que los propietarios no promuevan el cálculo de índices de liquidez general ni de prueba ácida, no garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad; no promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes; ni promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.

## V. Conclusiones

- Se ha determinado que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021, sin embargo, los propietarios no han desarrollado directrices sobre la administración de cobranzas ni de gestión de liquidez, lo que fue corroborado con la tabla 1 el 43% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes; y de acuerdo con la tabla 2 el 57% indicó estar totalmente insatisfecho que los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito.
- De la descripción de las políticas de cobranza de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, se concluye que los propietarios no han desarrollado políticas de cobranza, lo que se confirmó con la tabla 3 en el sentido que el 50% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito; según la tabla 4 el 53% respondió estar totalmente insatisfecho que los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar; y de acuerdo a la tabla 5 el 63% expresó estar totalmente insatisfecho que los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito.
- Se ha determinado que las políticas de ejecución y monitoreo de cobranzas de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, son displicentes, toda vez que no han implementado políticas de ejecución ni monitoreo de cobranzas, lo que fue corroborado con la tabla 6 en el sentido que el 47% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza; según la tabla 8 el 73% manifestó estar totalmente insatisfecho que las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito; y de acuerdo a la tabla 9 el 70% reveló



estar totalmente insatisfecho que las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad.

- De la identificación de las políticas de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, se concluye que los propietarios no han implementado políticas de liquidez, lo que fue corroborado con la tabla 11, ya que el 43% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes; de acuerdo a la tabla 13 el 73% consideró estar totalmente insatisfecho que las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo; y según la tabla 15 el 70% espató estar totalmente insatisfecho que las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.
  
- De la identificación de las características de los ratios de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, se concluye que los propietarios no han implementado lineamientos que promuevan el cálculo de los ratios de liquidez, lo que fue ratificado con la tabla 16, ya que el 63% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes; según la tabla 18 el 53% indicó estar totalmente insatisfecho que las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad; y de acuerdo a la tabla 20 el 57% reveló estar totalmente insatisfecho que las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.

## **VI. Recomendaciones**

- Que los propietarios implementen directrices de administración de cobranzas y de gestión de liquidez, especialmente lineamientos que promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes; y directivas para determinar los niveles máximos de ventas al crédito.
- Que los propietarios desarrollen políticas de cobranza, para ello se requiere directrices que exijan garantías por las ventas a crédito, definir plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar; y aplicar tasas de interés por las ventas a crédito.
- Que los propietarios implementen políticas de ejecución y monitoreo de cobranzas, para ello se debe desarrollar lineamientos que promuevan la aplicación y verificación del cumplimiento de las políticas de cobranza; así como definir el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito; e identificar las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad.
- Implementar políticas de liquidez a efectos de optimizar los costos y gastos de comercialización de bienes; así como políticas para otorgar descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo; y de mejora de la gestión adecuada de los sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo.
- Implementar lineamientos que promuevan el cálculo de ratios de liquidez, en especial procedimientos para calcular índices de liquidez general, capital de trabajo a fin de mantener su operatividad; e índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo.

## **Agradecimiento**

## Referencias bibliográficas

- Andrades, T. (2019). *La recuperación de cartera y su incidencia en el capital de trabajo de la Cooperativa de Radio Taxi Machala*. Machala: Universidad Nacional de Machala.
- Apaza, U. (2017). *Gestión de liquidez*. Lima: Editorial Ámbar.
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Arteaga, F. (2011). *Manual de funciones y procedimientos administrativos, crédito*. Ecaudor.
- Barreto, G. (2011). *El gestor de cobranzas*. Bogotá: ECOE editores.
- Bautista, J. (2021). Monitoreo de cuentas por cobrar en una política de cobranza. *Securitec*, 1.
- Bustios, J. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Campodónico, S. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Tarapoto: Universidad Nacional San Martín- Tarapoto.
- Cardozo, L. (2015). *Créditos y cobranzas*. Buenos Aires: EPUB.
- Carvalho, N. (2013). *Gestión de cobranzas y liquidez*. Mallorca: ESIC editores.
- Casanova, D. (2013). *Elementos de administración de créditos y cobranzas*. Madrid: Editorial Trillas.
- Castañeda, E. (2012). *Algunas reflexiones sobre el procedimiento de cobranza coactiva de tributos*. Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Castro, E. (2021). *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Córdova, P. (2012). *Finanzas corporativas*. México D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Coronel, M. (2019). *El Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Fernández, A. (2015). *Las políticas de liquidez y crediticia del presupuesto financiero*. Universidad Uniandes.
- Goliet, E. (2000). *Estrategia para la administración de las cuentas por cobrar*. Barcelona: Editorial Académica Española.
- Gutiérrez, M. (2017). *Gestión de cobranza y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular Ltda*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Lario, A. (2019). *Introducción a una nueva política de liquidez del FIDA: Principios y Directrices*. Invertir en la población rural. Bogotá: Planeta.
- Llamas, J. (Octubre de 2020). *Gestión de liquidez*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-liquidez.html>
- Mariños, R. (2019). *Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa agencias viajes Tours SAC en el Año 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Martínez, C. (2019). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa corporación Bolsipol SAC - 2018*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Meneses, E. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *Acción insigth*, 54.
- Monteza, Y. (2021). *Gestión de tesorería y la liquidez financiera de la empresa Industrias Oleaginosas Monte Alegre S.A., en el distrito de Neshuya – Provincia de Padre Abad – Ucayali, 2021*. Ucayali: Universidad Privada de Pucallpa.
- Muñoz, J. (21 de Noviembre de 2021). *Qué es la liquidez y por qué es importante para tu negocio*. <https://agicap.com/es/articulo/liquidez-empresa/>
- Ojeda, E. (2011). *Gestión de Tesorería*. Bogotá: ECOE Editores.
- Ortiz, A. (2017). *Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa rectima de la ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pascual, L. (2007). *Administración de cuentas por cobrar en la liquidez*. México D.F.: Pearson Educación.

- Ramírez, V. (2017). *Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Ramos, F. (2008). *Gestión de cobranzas*. México D.F.: ISEF.
- Ricardo, R. (15 de Setiembre de 2020). *Estudiando*. <https://estudiando.com/monitoreo-de-cuentas-por-cobrar-en-una-politica-de-cobranza/>
- Salinas, J. (2020). *La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Cantón La Libertad*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Sánchez, A. (2017). *Gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres Líderes Ltda*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Sánchez, D. (2020). *Estrategias de gestión financiera para mejorar la liquidez de la empresa corporación universitaria de la Costa S.A.C., Chiclayo 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipam.
- Sevilla, F. (2014). *Funding circle*. <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/ratio-liquidez>
- Silva, M. (2021). *Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Renz S.A.C. La Victoria 2020*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Sotomayor, Y. (2017). *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A. (Pica)*. Guayaquil: Universidad Guayaquil.
- Tirado, M. (2018). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Tixi, A. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril del Cantón Ventanas*. Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo.
- Unocc, E. (2021). *Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Uriza, H. (2019). *Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa*. Colombia.

Velat, T. (2011). *Gestión de liquidez*. Lima: Colmena Editores.

## **Anexos y Apéndices**



**ANEXO N° 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA**

**TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DE COBRANZAS Y GESTIÓN DE LIQUIDEZ EN EMPRESAS DEL RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA – HUARAZ, 2021.**

<b>Problema</b>	<b>Variable</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
¿Cómo la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021?	<b>Variable 1:</b> Administración de cobranzas	<b>Objetivo general</b> Determinar que la administración de cobranzas influye en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.	<b>Hipótesis general</b> La administración de cobranzas influye significativamente en la gestión de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.	<b>1. Tipo investigación:</b> Descriptivo correlacional.  <b>2. Diseño de investigación:</b> No experimental / Transversal.  <b>3. Población - muestral:</b> Treinta colaboradores.  <b>4. Técnicas de investigación:</b> Encuesta.  <b>5. Instrumentos de investigación:</b> Cuestionario.
	<b>Variable 2:</b> Gestión de liquidez	<b>Objetivos específicos</b> a) Describir las políticas de cobranza de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. b) Determinar las políticas de ejecución y monitoreo de cobranzas de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. c) Identificar las políticas de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. d) Identificar las características de los ratios de liquidez de las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.		

**ANEXO N° 2**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>V<sub>1</sub> = Administración de cobranzas</b>	Barreto (2011) quien precisa que la administración de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.	Los procesos de administración de cobranzas son de características cualitativas y se operativizará en dos extensiones, siendo estas las dimensiones como las políticas de cobranza, monitoreo de cobranzas y ejecución de cobranzas.	Políticas de cobranza	Evaluación crediticia	1	Ordinal
				Nivel de ventas a crédito	2	
				Garantías por ventas a crédito	3	
				Plazo por ventas a crédito	4	
				Tasa de interés por ventas a crédito	5	
			Ejecución y monitoreo de cobranzas	Cumplimiento de políticas de cobranza	6	
				Efectivización de las cobranzas	7	
				Tiempo promedio de cobranza	8	
				Cobranza dudosa	9	
				Castigo de cuentas de cobranza dudosa	10	
<b>V<sub>2</sub> = Gestión de liquidez</b>	Llamas (2020) sostiene que es la tarea de administrar los activos más líquidos de la empresa, tales como divisas o derechos de cobro, entre otros, toda empresa necesita gestionar sus niveles de liquidez para evitar situaciones de ausencia de efectivo o escenarios de posibles impagos.	La variable gestión de liquidez es de naturaleza cualitativa y se operativizará en dos extensiones, siendo estas las dimensiones de políticas de liquidez y ratios de liquidez.	Políticas de liquidez	Optimización de costos y gastos	11	Ordinal
				Diagnóstico financiero	12	
				Descuento por pronto pago	13	
				Control financiero	14	
				Gestión de inventarios	15	
			Ratios de liquidez	Liquidez general	16	
				Prueba ácida	17	
				Capital de trabajo	18	
				Liquidez de caja	19	
				Prueba defensiva	20	

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario

**Datos:**

Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021.

**Información general:**

Este cuestionario es anónimo. Por favor, responda con sinceridad.

**Finalidad**

El cuestionario tiene por finalidad recabar información relacionada con las variables y dimensiones de investigación.

**Instrucciones:**

Lea determinadamente los ítems. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste las preguntas marcando con una “X”.

**Variable de estudio: “Administración de cobranzas”**

**Escala de valoración**

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Políticas de cobranza.</b>						
P1	¿Los propietarios promueven la evaluación crediticia de los potenciales clientes?					
P2	¿Los propietarios determinan los niveles máximos de ventas al crédito?					
P3	¿Los propietarios exigen garantías por las ventas a crédito?					
P4	¿Los propietarios definen plazos de vencimiento para las cuentas por cobrar?					
P5	¿Los propietarios aplican tasas de interés por las ventas a crédito?					
<b>Dimensión 2: Ejecución y monitoreo de cobranzas</b>						
P6	¿Las empresas aplican y verifican el cumplimiento de políticas de cobranza?					
P7	¿Las empresas efectivizan las cobranzas derivadas de					

	las ventas a crédito?					
P8	¿Las empresas definen y cumplen el tiempo promedio de cobranza de las ventas al crédito?					
P9	¿Las empresas identifican las cobranzas dudosas derivadas de las cuentas por cobrar vencidas y no pagadas en su oportunidad?					
P10	¿Las empresas castigan las cuentas de cobranza dudosa asumiéndolos como desvalorización de cuentas por cobrar?					

**Variable de estudio: “Gestión de liquidez”**

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Políticas de liquidez</b>						
P11	¿Las empresas optimizan los costos y gastos de comercialización de bienes?					
P12	¿Las empresas realizan diagnósticos financieros para conocer sus niveles de liquidez?					
P13	¿Las empresas otorgan descuentos por pronto pago a fin de mejorar los flujos de efectivo?					
P14	¿Las empresas llevan a cabo controles financieros para garantizar la disponibilidad de efectivo?					
P15	¿Las empresas gestionan adecuadamente sus sistemas de inventarios para generar cuentas por cobrar e incrementar flujos de efectivo?					
<b>Dimensión 2: Ratios de liquidez</b>						
P16	¿Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez general para adoptar las acciones correspondientes?					
P17	¿Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba ácida para adoptar las acciones correspondientes?					
P18	¿Las empresas garantizan niveles positivos de capital de trabajo a fin de mantener su operatividad?					
P19	¿Las empresas promueven el cálculo de índices de liquidez de caja para adoptar las acciones pertinentes?					
P20	¿Las empresas promueven el cálculo de índices de prueba defensiva para atender las deudas de corto plazo?					