



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de Cobranzas y Liquidez de los
Gobiernos Locales: Caso Municipalidad
Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Vizcarra Huaranga, Elizabeth Felicia (orcid.org/0000-0001-5510-0891)

ASESOR:

Mg. Cabrera Arias, Luis Martín (orcid.org/0000-0002-7631-0406)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres quienes han sido el motor más importante en este largo proceso de mi formación tanto personal como profesional; a mi familia quienes han estado motivándome en cada momento.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la vida, la salud y la fortaleza en este largo devenir de los días; a mis padres quienes han sido un soporte fundamental en todo momento y a la gerente municipal y trabajadores del área de contabilidad y rentas quienes de manera muy desprendida han colaborado con la investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	72

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Juicio de expertos.....</i>	27
<i>Tabla 2. Alpha de crombach de la variable gestión de cobranza.....</i>	30
<i>Tabla 2. Alpha de crombach de la variable liquidez.....</i>	30
<i>Tabla 4. Item 1.....</i>	32
<i>Tabla 5. Item 2.....</i>	33
<i>Tabla 6. Item 3.....</i>	34
<i>Tabla 7. Item 4.....</i>	35
<i>Tabla 8. Item 5.....</i>	36
<i>Tabla 9. Item 6.....</i>	37
<i>Tabla 10. Item 7.....</i>	38
<i>Tabla 11. Item 8.....</i>	39
<i>Tabla 12. Item 9.....</i>	40
<i>Tabla 13. Item 10.....</i>	41
<i>Tabla 14. Item 11.....</i>	42
<i>Tabla 15. Item 12.....</i>	43
<i>Tabla 16. Item 13.....</i>	44
<i>Tabla 17. Item 14.....</i>	45
<i>Tabla 18. Item 15.....</i>	46
<i>Tabla 19. Item 16.....</i>	47
<i>Tabla 20. Item 17.....</i>	48
<i>Tabla 21. Item 18.....</i>	49
<i>Tabla 22. Item 19.....</i>	50
<i>Tabla 23. Item 20.....</i>	51
<i>Tabla 24. Item 21.....</i>	52
<i>Tabla 25. Item 22.....</i>	53
<i>Tabla 26. Item 23.....</i>	54
<i>Tabla 27. Item 24.....</i>	55
<i>Tabla 28. Item 25.....</i>	56
<i>Tabla 29. Item 26.....</i>	57
<i>Tabla 30. Prueba de normalidad de Kolmogorow smirnow.....</i>	58
<i>Tabla 31. Prueba de correlación de la gestión de cobranza y liquidez.....</i>	59

<i>Tabla 32. Prueba de correlación de la gestión de cobranza y razón corriente...</i>	60
<i>Tabla 33. Prueba de correlación de la gestión de cobranza y prueba ácida.....</i>	61
<i>Tabla 34. Prueba de correlación de la gestión de cobranza y capital de trabajo</i>	62

Índice de Gráficos y Figuras

<i>Figura 1. Item 1</i>	32
<i>Figura 2. Item 2</i>	33
<i>Figura 3. Item 3</i>	34
<i>Figura 4. Item 4</i>	35
<i>Figura 5. Item 5</i>	36
<i>Figura 6. Item 6</i>	37
<i>Figura 7. Item 7</i>	38
<i>Figura 8. Item 8</i>	39
<i>Figura 9. Item 9</i>	40
<i>Figura 10. Item 10</i>	41
<i>Figura 11. Item 11</i>	42
<i>Figura 12. Item 12</i>	43
<i>Figura 13. Item 13</i>	44
<i>Figura 14. Item 14</i>	45
<i>Figura 15. Item 15</i>	46
<i>Figura 16. Item 16</i>	47
<i>Figura 17. Item 17</i>	48
<i>Figura 18. Item 18</i>	49
<i>Figura 19. Item 19</i>	50
<i>Figura 20. Item 20</i>	51
<i>Figura 21. Item 21</i>	52
<i>Figura 22. Item 22</i>	53
<i>Figura 23. Item 23</i>	54
<i>Figura 24. Item 24</i>	55
<i>Figura 25. Item 25</i>	56
<i>Figura 26. Item 26</i>	57

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021, la población y la muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores de la entidad; el tipo de investigación por su estructura y naturaleza fue de tipo aplicada; el enfoque utilizado fue cuantitativo debido a que se aplicaron las teorías de estudios anteriores y porque se trató de medir la correlación de las variables; su diseño fue descriptivo correlacional, de carácter no experimental y de corte transversal; el resultado que se obtuvo basándose en los objetivos planteados utilizando el estadístico de Spearman fue, que no existe relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez debido a que el estadístico utilizado determinó un nivel de significancia de $0.225 > 0.05$ *P* *valúe* y una correlación negativa muy alta de -0,111. En ese sentido se aceptó la H_0 y se rechazó la H_1 , así mismo se concluyó que cuando la gestión de cobranzas es pésima ineficiente e ineficaz la liquidez tiende a disminuir.

Palabras clave: Gestión, cobranza, liquidez, estados financieros, ratios.

Abstract

The present research study had as general objective: To determine the relationship between the collection management and the liquidity of local governments: case of the district municipality of Morales-San Martín, 2017-2021, the population and the sample consisted of 120 workers from the entity; the type of research due to its structure and nature was of an applied type; the approach used was quantitative because the theories of previous studies were applied and because the correlation of the variables was tried to be measured; its design was descriptive correlational, non-experimental and cross-sectional; the result that was obtained based on the objectives set using the Spearman statistic was that there is no relationship between collection management and liquidity because the statistic used determined a level of significance of $0.225 > 0.05$ P value and a negative correlation very high of -0.111 . In this sense, the H_0 was accepted and the H_1 was rejected, likewise it was concluded that when the collection management is terrible, inefficient and ineffective, liquidity tends to decrease.

Keywords: Management, collection, liquidity, financial statements, ratios.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos 20 años, se ha evidenciado múltiples problemas relacionados con la deficiente gestión de la recuperación de las cuentas por cobrar y su afectación a la liquidez de las instituciones públicas del gobierno, donde se ha observado que los índices de morosidad han afectado de manera relevante a todas las compañías que no dispongan de modelos que ayuden a reducir el riesgo; así mismo sucedió en las empresas de Chile específicamente del rubro de servicios de hotelería, donde se identifica que la recuperación de deudas ascienden al 91% lo que significa que el personal no está siendo eficiente con sus funciones al momento de generar las cobranzas (El universo; 2020). En ese mismo contexto es importante destacar que a causa de la pandemia los clientes han aumentado sus deudas en las empresas, por la inadecuada gestión del área de cuentas por cobrar y este incremento se ha registrado de 30% a 35% de quinientos cincuenta mil usuarios (550 000). Antes de la pandemia, de cien mil (100 000) comprobantes emitidos, solo 93 cancelaban, actualmente lo hacen 65 clientes; en cuanto al sector sanitario, donde las cuentas por cobrar aumentaron de 430 en el segundo trimestre del 2019 a 710 mil usuarios en el mismo periodo del año 2020 (O’Ryan; 2020).

La gestión de cobranzas en el Perú, se describe como el desarrollo de un bloque o grupo de varias estrategias que permiten alcanzar la eficiencia en el cobro y recuperación de las deudas; sin embargo, las expectativas no siempre suelen cumplirse en la mayoría de las entidades del estado en los diversas Departamentos y Provincias del Perú; es preciso recalcar que uno de los problemas más fuertes que adolece la gestión actual del gobierno es el déficit del dinero para poder ejecutar las obras; al respecto se puede decir que el alto nivel de cuentas por cobrar es el origen central del problema. Por otro lado, la gestión en el sector público, siempre carece de un control idóneo en los procedimientos, el mismo que conlleva a las municipalidades a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Esta problemática deriva directamente en la falta de liquidez y esto por defecto incrementa la capacidad de endeudamiento; no obstante, la cobranza de los impuestos mejora gracias al manual de cobranzas fiscal, que se usó, el fin es

aumentar las recaudaciones y generar cultura tributaria, acentuando énfasis en oportuno pago de las obligaciones tributarias mediante la ejecución coactiva, acogiéndose a la ley de procedimiento de ejecución coactiva (Art. 25, 29 y 30) que establece que: Una vez notificado el valor de la cobranza coactiva, el cliente tiene hasta 20 días hábiles para responder o cancelar, de lo contrario la Administración Tributaria tiene la facultad para hacer congelamientos, y embargos de cuentas corrientes y de ahorro.

En consecuencia, los servicios prestados por los gobiernos locales dentro de una localidad, resulta muy difícil mantener una cartera de clientes con niveles de morosidad bajo, debido a que la población no tiene cultura tributaria, pese a que el pago de impuestos es tan antiguo como la historia del hombre, este hecho genera que la Municipalidad del Distrito de Morales, no tenga suficiente liquidez para realizar obras en beneficio de la población; no obstante la recaudación de tributos debe ser un instrumento clave para el sistema fiscal; puesto de que puede incluso insertarse dentro del propio proceso político de decisión. Bajo este enfoque podemos decir que si la gestión de cobranzas no tiene un proceso adecuado y no tiene una rigurosidad en la recuperación de cuentas por cobrar; entonces la liquidez siempre se verá afectada, lo que no permitirá desarrollar obras que impulsen el desarrollo del distrito de Morales, ni adquirir equipos tecnológicos, ni materiales de escritorio que ayuden en el correcto funcionamiento del ente. Si bien es cierto existe un área de cobranzas en la Municipalidad de Morales; pero lamentablemente la gestión que desarrolla el responsable del área, no es eficaz con la aplicación de los procedimientos para lograr disminuir el monto de las cuentas por cobrar, configurándose como un problema latente y preocupante, no solo para la entidad, sino también para el pueblo de morales; en ese sentido se ha visto necesario estudiar esta falencia administrativa.

Para esta investigación se planteó la problemática general. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021?. Al mismo tiempo con la finalidad de poder absolver este problema se describió

algunos problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de cobranzas y la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales- San Martín, 2017-2021?; y ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y el capital de trabajo en los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021?

A partir de esta problemática descrita en párrafos anteriores, la investigación se justificó metodológicamente porque obedeció a una estructura científica propia de la resolución de productos observables de la Universidad César Vallejo; además este estudio, fue de tipo aplicado, tuvo un enfoque cuantitativo porque se usó métodos estadísticos para medir el grado de relación; además tendrá un diseño correlacional de corte transversal, así mismo, se tomó en cuenta que para la sociedad y otros estudios de carácter científico; además, contiene pertrechos que facilitaron el recojo de las fichas de forma segura y verificable. Esta investigación permite evidenciar que los instrumentos utilizados sirvieron para poder contrastar hechos y realidades diferentes sobre cómo se gestiona los cobros y como se relaciona con la liquidez. Desde el punto de vista teórico, contiene información muy detallado sobre las variables de estudio como son la gestión de cobranzas y la liquidez. Por defecto, las diversas fuentes de libros, sitios web de revistas indizadas y otras páginas confiables con la intención de verificar los diferentes postulados teóricos que permitan definir y teorizar de manera práctica las variables sujetos de estudio; por consiguiente, esta investigación tiene implicancias practicas enfocados específicamente en la utilización de estrategias que permitieron fortalecer las estrategias de cobranzas y el incremento de la liquidez, trayendo consigo el desarrollo de la población Moralina.

Para el correcto desarrollo de este estudio se planteó el objetivo general. Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-

2021; en esa misma línea se describió los objetivos específicos. i) Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021., ii) Determinar la relación de la gestión de cobranzas de la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales, 2017-2021., iii) Determinar la relación de la gestión de cobranzas y el capital de trabajo de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021.

Finalmente se propuso la hipótesis principal: existe relación favorable entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad distrital de Morales-San Martín, 2017-2021. En ese mismo contexto se describió hipótesis específicas: i) la relación entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021, es favorable; ii) la gestión de cobranzas y la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021, se relacionan favorablemente; iii) existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y el capital de trabajo de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021

II. MARCO TEÓRICO

Para reforzar este estudio de investigación se ha visto conveniente citar algunos estudios previos nacionales relacionadas a las variables sujeto de análisis, para ello Acuña (2021), en su investigación *Relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios*. (artículo científico) Lima, el cual tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental correlacional; corte longitudinal; la muestra fue los EEFF. Del periodo 2017- 2019. El estudio concluyo que existe una relación significativa entre la gestión de cobranzas y liquidez de ($r=0.856$, $p=0,000$). Sin embargo, no existe relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo ($r= -0,309$ $p>0,05$); pero entre la recuperación de crédito y la solvencia financiera existe relación alta ($r= 0,856$ $p<0,05$), finalmente, entre las políticas de crédito y la disponibilidad del efectivo existe relación negativa de ($r= -0,422$ $p<0,05$).

En ese mismo contexto Mantilla (2020), en su investigación. *Cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF alimentos del Perú SAC*. Cercado de Lima, (artículo científico) tuvo como finalidad: Analizar la relación de las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C, Cercado de Lima. El enfoque fue cuantitativo, no experimental correlacional, de corte transversal; la muestra fueron todos los trabajadores. La investigación concluyo que existe relación $Pr= 0,602$, con significancia bilateral de $0,000<0,05$ entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez. lo que significa que hay una relación directa moderada y esto le permite cumplir con sus pasivos corrientes.

Así mismo Zurita (2017) en su investigación. *Gestión de cobranza y su relación con la liquidez en la empresa JJ soluciones Perú EIRL*. (tesis) San Martín de Porres, tuvo como objeto primordial. Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa JJ soluciones Perú EIRL. La investigación tuvo una muestra de 30 clientes, la técnica usada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario; el enfoque ha sido

cuantitativo, de diseño descriptivo no experimental correlacional; de corte transversal. El estudio ha concluido que existe relación positiva muy fuerte ($r=0,783$) entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa JJ Soluciones.

Por consiguiente, Ascensão (2017) en su investigación. *Influencia de la gestión de cobranzas y gestión de créditos en la liquidez financiera de las empresas 2011-2015*; (tesis de maestría) Brasil, tuvo como objeto principal: Determinar la influencia de la gestión de cobranza y la gestión de créditos en la liquidez financiera de las empresas 2011-2015. El enfoque fue cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional; el instrumento fue el cuestionario. La investigación concluyo que la relación es positiva alta, puesto que los valores, se encuentran por encima de 0,50 a excepción de uno, que sugiere que la mayoría de la varianza de los resultados de cada ítem se explica por la solución factorial encontrada, el universo de clientes en mora para celebrar arreglos extrajudiciales es del 43,6% de la varianza. Esta hipótesis afirma que si los valores son inferiores a 0,40 (que no es el caso para este estudio), desde una perspectiva más conservadora, sería recomendable excluirlo del análisis y realizar de nuevo el análisis factorial.

En ese mismo contexto, Peralta (2021), en su investigación *Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez corriente del colegio de Adventista del Atlántico Max Trumer* (artículo científico) Colombia, durante el período, 2017-2018. Este manuscrito tuvo como propósito: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar, sobre la liquidez corriente del colegio Adventista del Atlántico Max Trumer durante el período 2017-2018, el enfoque fue cuantitativo, de diseño descriptivo no experimental, de corte longitudinal, el instrumento fue la revisión documental, la muestra fue los registros financieros. El estudio concluyó que las cuentas pendientes de cobro del nivel preescolar inciden directamente en un 16% en la liquidez; mientras que en el nivel primaria inciden significativamente en un 45.6%; así mismo en secundaria incide en un 58.2%; por último, se afirma que la gestión de

cobranzas se relaciona directamente de manera positiva con la liquidez en (r. Pearson = 0.91356 y $r = 0.0023 < 0.05$)

Así mismo, Contreras (2020) en su investigación *Recuperación de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez y rentabilidad del banco mercantil y banco universal, período 2015-2019*; (artículo científico) Colombia, el propósito principal fue. Determinar la incidencia de la recuperación de la cartera de crédito, la liquidez y rentabilidad del banco mercantil y banco universal, período 2015-2019. El diseño fue no experimental correlacional, de corte transversal; el instrumento, el cuestionario; la muestra que se uso fue 10 Bancos, la investigación concluyó que existe una relación positiva media de $r = 0,4446$ entre la variable de recuperación de cartera de créditos versus liquidez y rentabilidad; lo que significa que la morosidad de los tarjetas habientes incrementa la liquidez y rentabilidad del banco, dado de que esté obtiene mayores beneficios gracias a los intereses generados por la mora, esta conclusión se fortalece al compararla con el resultado del coeficiente de determinación equivalente al 66,68%.

En el presente párrafo se describen los postulados teóricos, quienes permitirán definir las variables objeto de estudio, esto visto desde diversos puntos de vista; iniciando con las bases teóricas, en primer lugar, definimos el término de gestión de cobranza, que según Brachfield (2016) es el grupo de procedimientos y actividades que se ejecutan para optimizar el tiempo en la recuperación de las deudas. Esto concuerda con lo manifestado por Carrera (2017), cuando manifiesta que las deudas por recuperar, son considerado como activos, recursos y derechos que una entidad tiene; estos tienen la capacidad de generar réditos económicos; en ese mismo contexto Becerra et al. (2017), opina que, si tiene derechos una empresa, es porque derivan de la venta de productos o servicios al crédito lo que genera una obligación de pago y de cobro. Por eso Aakerm (2008), manifiesta que la gestión de cobranza es eficiente cuando usan estrategias de imposición, para ello es fundamental que se conozca a detalle la cartera de crédito.

Por otra parte, las cuentas por cobrar integran el activo circulante, puesto de que en el momento que el crédito otorgado es recuperado, entonces la empresa habrá generado liquidez (Jaramillo; 2017). También se puede indicar que las cuentas por cobrar provienen de los créditos que se otorgan a las empresas cuando asumen la posición de cliente; esto deriva de las transacciones comerciales que pueden ser bienes o servicios (Muniz y Mora, 2017). Sin embargo, para mayor precisión Jaramillo (2017), agrega que esta partida contable se encuentra en el activo corriente; siendo esta cuenta, una de las más representativas del activo corriente o circulante, debido a que puede convertirse rápidamente en dinero líquido y disponible, el mismo que permitirá tomar decisiones en el corto plazo en beneficio de la compañía, es propicio mencionar que todos estos derechos son generados por las actividades comerciales de la empresa.

En consecuencia, las cuentas por cobrar, son actividades cuyo propósito es la reanimación del vínculo comercial entre el proveedor y el cliente con el fin de mantener la línea crediticia al día y de esta manera poder aprovechar al máximo el trato diferenciado en la compra de los productos. Adicionalmente, el proceso de gestión de cobro es aquel que posibilita la disponibilidad de dinero y posibilidad de compra, la prestación de un servicio, la cancelación de una deuda, etc. Esto podría ser realizado por la empresa responsable del pago de la deuda, utilizando una sección específicamente designada para este tipo de trabajo, o podría ser contratada a otra organización que se especialice en este campo (Cardozo, 2015). En ese sentido, se puede mencionar que los ingresos que se recauda por los pagos que hacen los clientes, son interactivos, ofertando en el proceso de conversación de los acuerdos que se opten como parte de la solución oportuna de cada caso que se monitorea permanentemente para lograr eficiente en el control del cumplimiento de los acuerdos pactados.

La municipalidad de San Ramón (2016) considera que es obligación de la SUNAT la cobranza coactiva usando medidas drásticas cuando la situación lo amerita, como por ejemplo; cierre temporal, embargos, confiscamientos de

bienes muebles e inmuebles y congelamiento de cuentas corriente, las cuales tienen como finalidad obtener la recuperación total de sus derechos que generan los usuarios por la falta del pago oportuno, en ese mismo escenario se puede generar cobranza coactiva por recuperación de los créditos económicos otorgados por concepto de: impuestos, tasas y arbitrios; la cobranza coactiva no realiza: demoliciones, paralizaciones o cualquier acto que atropelle los bienes intangibles o tangibles de las personas naturales o jurídicas.

En ese contexto las cuentas pendientes de recuperar, proviene de las ventas al crédito a los clientes. “Para conservar los clientes (actuales) y captar nueva clientela, el quórum de las tiendas comerciales encuentra que otorgar crédito es opcional” (De Juano, 2011, p. 23).

La gestión de cuentas por cobrar es crucial porque le permite ver señales de advertencia que podrían señalar posibles problemas de pago para que pueda detener el sangrado antes de que perjudique a su negocio. Debido a su capacidad para predecir con precisión los flujos de ingresos futuros y hacer un buen uso del capital de trabajo, pueden ejecutar un plan financiero con precisión. Además, la gestión de cuentas. Al pagar , puede asegurarse de que su negocio opere con la mayor eficiencia operativa posible sin problemas financieros que impidan su crecimiento (Gonzales y Sanabria, 2016).

Como resultado, cuando se habla de gestión de cobranza, también es necesario describir las diversas estrategias que se usaron. Según Basón (2018), estas estrategias están construidas para que el único objetivo sea el cobro efectivo y también significan que los esfuerzos de cobro comienzan con la planificación y terminar con la acción real. Jasso y Nuñez (2017) exponen con mayor detalle que una meta de estrategias de cobranzas determina internamente sus parámetros de la mejor forma para ejecutar el cobro mediante los criterios de negociación y el establecimiento preciso de los plazos.

De manera similar, el MEF (2015) establece que las estrategias de cobros se dividen en 2 secciones claramente definidas; la primera sección. Recaudación ordinaria, que consiste en una serie de acciones enfocadas a la administración tributaria municipal y relacionadas con el cumplimiento voluntario del ciudadano en el pago de sus obligaciones antes de impuestos; la segunda fase se denomina "cobranza coactiva" y se rige de acuerdo a la ley. En consecuencia, obedece a una serie de requisitos, como la asignación de un trabajador para cohesionar con las cobranzas y emitir los documentos de notificaciones de ser necesarios dentro del plazo previsto.

Tal como lo señalan Mazzucato & Semieniuk (2017), la gestión de las cobranzas actualmente se compone de una serie de pólizas. Estas políticas están compuestas por un grupo de procesos que la institución usa para desarrollar sus cobranzas de las cuentas que necesita ser recuperadas. Esto es consistente con la afirmación de Valliere & Peterson (2009) de que las organizaciones siguen procedimientos para recuperar sus contratos activos y vencidos; como resultado, los diseños están de acuerdo con las circunstancias del mercado y otros elementos especificados por la norma.

En cambio, Zawislak (2017) hace referencia a que las políticas de cobro se componen de numerosas tácticas que son empleadas por una entidad para exigir el pago adeudado. Esto es similar a lo que Anderson et al. (2014) , quienes afirman que las políticas de cobro de deudas, son procedimientos que se adaptan a las necesidades específicas de la organización. También mencionan que estas guías deben mantener un equilibrio entre costos y beneficios y notificar a los clientes en anticipo de las actividades de cobro de deudas.

La gestión de cobros, también conocida como cuentas de cobro, según Munene & Tibbs (2018), representa el dinero adeudado a un negocio a cambio de bienes (bienes) ya entregados o servicios ya prestados. Según Mohanty & Biswal (2015), este proceso tiene tres características: el elemento riesgo, el valor económico y el futuro, a través de los cuales se explica la necesidad de

tener una gestión eficiente. Además, Shi et al. (2016) afirman que la gestión de comisiones es un tipo de derecho acreedor que tiene una organización al vender un bien o prestar un servicio, el cual está relacionado con el volumen de ventas y el flujo de caja que genera diariamente.

Se argumentan prácticas de cobranza efectivas y eficientes en un sistema de gestión de cobranza efectivo (escolme.edu.co, 2020) que depende de factores como: (a) una actitud positiva hacia la gestión que ya realiza la empresa que representa el representante; (b) La estructura interna del centro de trabajo en relación con el trabajo, teniendo en cuenta la importancia de la preparación para la gestión y el conocimiento de los productos o servicios de la empresa y, en particular, su capacidad de trabajo en equipo y organizado, que posibilite el pago oportuno; (c) la percepción del cliente sobre el seguimiento de la cuenta de la empresa, lo que afecta la morosidad de una cuenta y también ayuda a mejorar la gestión; (d) la comunicación efectiva y el canal adecuado permiten al cliente superar sus problemas, convirtiéndolo en una herramienta útil de persuasión que ayuda a mantener la relación comercial y saldar todas las deudas pendientes; (e) como último paso, medir y evaluar continuamente el análisis de las acciones y reacciones de las cuentas administradas .

Como resultado, Haime (2008) desarrolla un enfoque de política de precios que tiene en cuenta las condiciones del mercado, la competencia y el mercado objetivo de la empresa. Por las razones ya mencionadas, coincidimos con Arroyo y Rodríguez (2018) en que la política de recaudación es el pilar ideológico que toda empresa, sea pública o privada, debe tener. Como resultado, debe haber una serie de políticas que permitan la recuperación directa de las deudas para reducir la morosidad y aumentar la rentabilidad.

Sin embargo, según el procedimiento de cobranza que utilice una organización, Alfonso (2014) señala que existen tres tipos diferentes de políticas de cobranza, las cuales se detallan a continuación: restrictiva, liberal y racional. a) Una política restrictiva que otorga crédito en plazos cortos y con estándares crediticios estrictos, es agresiva, la misma que tiene la ventaja de

minimizar los déficits en cuentas de cobranza dudosa; la inversión en cuentas de dudosa cobranza, genera desventajas particularmente en las ventas porque los índices de utilidad son menores. La inversión es menor en comparación con tener altos niveles de cobranzas por ventas, servicios públicos y otros; b) la política liberal tiende a ser generosa; los créditos que otorga son competitivos; ejerce poca presión sobre la toma y es menos exigente cuando se trata de pagar las facturas. Como resultado, hay un aumento en los costos y efectos de cobertura, lo que resulta en pérdidas en cuentas incobrables. Como resultado, no fomenta aumentos que cubran las ventas, los costos de los servicios públicos y otros costos; c) debe utilizarse una política racional para lograr el objetivo de generar un flujo regular de crédito e ingresos; con las políticas de cobranza, el crédito se otorga a intervalos razonables en función de las cualidades de los consumidores; y los gastos generales, se determinan por el monto de los cobros a realizar, lo que da como resultado un margen aceptable de ganancias.

Mientras tanto, la determinación de las cuentas insolventes se basa en una investigación que debe realizarse teniendo en cuenta el historial de cada deudor y el pago esperado. Como evidencia de que supuestamente existe una imposibilidad práctica de pagar una deuda, cabe señalar que las siguientes situaciones constituyen cuentas incobrables (Castro, 2012).

Al igual que Ruz (2017) la gestión de cobranza se refiere al cobro de los derechos que se aplican en tiempo y forma a los usuarios, con el fin de recuperar las deudas. Este tipo de gestión de cobro también es muy interactivo con los clientes, lo que implica un contacto frecuente y oportuno con ellos. Así como la provisión de soluciones adecuadas para cada caso y el registro de las acciones realizadas para llevar a cabo, así la aportación de las soluciones adecuadas queda en el registro de las actuaciones realizadas con el fin de realizar un seguimiento continuo.

Según Becerra et al. (2017) las cuentas para el cobro de deudas implican definir un proceso de gestión para cumplir con las metas de recuperación de

deudas en un menor tiempo, así como tener una línea de comunicación establecida y administrar la cartera de clientes de manera efectiva dentro del entorno empresarial.

En cuanto a las dimensiones utilizadas por la primera variable es la cartera de usuarios; que se refiere al estudio de los montos de las deudas de los clientes con el objetivo de identificar aquellos que no cancelaron su deuda en el momento oportuno o en las fechas previstas, así como conocer el valor o monto adeudado por cada cliente (Morales & Morales; 2014). Es preciso mencionar que esta dimensión consta de 3 indicadores que servirán para medir la importancia de la información y éstos son: a) recuperación de las cuentas por cobrar; es un ingrediente clave para generar el dinamismo de un flujo de efectivo sano, el cual permite tener suficiente disponible en las cuentas corrientes (Salvador; 2016); b) Oportunidad de registro; considerado como un ingrediente clave para generar un flujo de información sano de la recuperación de las cuentas por cobrar a los usuarios (Salvador; 2016); c) comprobante de pago, es la acción de emitir un comprobante de pago, como evidencia de la transacción financiera entre las partes (Donosso 2017), o también considerado como un documento de carácter legal y obligatorio por la compraventa de un bien o servicio; d) optimización de procedimientos; es la disciplina o ciencia que se encarga de adaptar los diferentes procesos, para optimizar los parámetros, pero sin tratar de infringir los límites, generalmente tiene como objetivo minimizar costos y maximizar el rendimiento al máximo, la productividad y la eficiencia de los procedimientos o políticas de la institución de manera oportuna (SYDLE; 2022).

Por otro lado, la segunda dimensión se describe el: *Procedimiento de cobranzas*, que consiste en estudiar la cultura de descuentos por pronto pago e implementar la moratoria en los intereses por recuperar. No pasa por alto la posibilidad de facturación y el uso de sistemas automatizados para gestionar las cobranzas (Gonzales y Sanabria, 2016). En esta dimensión se trabajará el indicador del plan cobranza, el indicador de control de deudores, el indicador de determinación de deuda y el indicador de notificación cobranza coactiva.

En ese contexto se define el indicador Plan de cobranza; como el grupo de actividades sistematizadas que tienen como objetivo mejorar el plan de recuperación de las deudas que tienen los usuarios con la entidad y para ello es importante tomar en cuenta aspectos como: la vinculación de los usuarios, la comunicación estrecha con los usuarios, identificación de los usuarios, generación de alternativas, definición de políticas y límites, desarrollo actividades y automatización de los procesos (Aguilar; 2022). Para regular los recursos disponibles para el crédito, se dice que el gobierno de un país toma una serie de medidas bajo el título de control de la deuda. Además, se encarga de fijar las condiciones de acceso a las mismas, lo cual forma parte de la política monetaria (Ludeña; 2021). Y todos estos créditos traen como consecuencia el no cumplimiento de pago oportunamente, los mismos que derivan en una lista de usuarios de deudores. Por ello es importante definir, la identificación de las deudas; conocidos normalmente como la obligación de pagar a un proveedor o acreedor por la compra o consumo de un bien o servicio que se haya contraído al crédito por una persona física o jurídica; por otro lado, una buena estrategia de cobranza no tiene efecto positivo si no se aplican sanciones económicas, es por ello que la municipalidad toma medidas de recuperación de las deudas, por lo que es importante poder definir la notificación de cobranza coactiva; el mismo que se conoce como facultad que tiene la administración tributaria o cualquier ente recaudador de impuestos tasas o tributos, los mismos que tienen la facultad de efectuar la cobranza coactiva sobre las obligaciones pendientes de pago, utilizando mecanismos coercitivos legales, como el tema de embargos sobre cualquier bien mueble o inmueble siempre y cuando sea de propiedad de los contribuyentes, con el propósito de poder recuperar parcial o totalmente la deuda (Emprender SUNAT; 2018).

Finalmente se explica la tercera dimensión sobre el: *Eficiencia y eficacia del personal*; es un acontecimiento que se analiza a profundidad porque obedece al cumplimiento de las actividades para la producción de bienes y servicios (Sánchez; 2018), esta dimensión tendrá como indicadores: Facilidad de pago,

Eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar, seguimiento y porcentajes de las cuentas por cobrar recuperadas.

En efecto, la facilidad de pagos, se refiere al uso de herramientas que utilizan para redimir las cobranzas a los deudores, los mismos que sirven para afrontar sus deudas de manera ordenada y oportuna en el corto y largo plazo. A través del plan de pago, usted se compromete a abonar cierta cantidad de dinero cada determinada fecha su deuda pendiente (Intrum; 2022); el siguiente indicador que es la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar; según Burguillo (2015) se refiere a la efectividad con la que los trabajadores del área de cobranzas cobran eficientemente a los usuarios. Por otro lado, tenemos el indicador 3 que habla sobre seguimiento; se refieren a actividades diseñadas específicamente para comprender cómo se ha implementado una intervención o programa y qué resultados se han logrado. Puede incluir evaluar la efectividad de las actividades realizadas o si fue el momento adecuado para ponerlas en práctica, así como los resultados, consecuencias e impacto de un programa, sus prácticas apropiadas y las lecciones aprendidas (ONU; 2019) y finalmente tenemos el indicador 4, que trata sobre el porcentaje de las cuentas por cobrar recuperadas; el cual consiste en hacer un monitoreo constante sobre el cumplimiento de acuerdo a lo pactado entre las partes que han contraído una transacción comercial, el cual está expresado en porcentajes.

Por otro lado, es importante destacar que la liquidez es uno de los factores más importantes dentro de la operatividad del dinero disponible que la empresa genera producto de las ventas diarias, además es un aspecto que todo empresario debe conocer y tener en mente; sin embargo, para manejar y cuidar adecuadamente este indicador que permite conocer el flujo del efectivo, no es suficiente tener un conocimiento básico de cómo fluye el efectivo; más bien, es crucial tener una comprensión clara de cómo entra y sale el dinero disponible, pero sobre todo es importante poder identificar qué tipos de activos están asociados a la generación inmediata de dinero disponible.

Es importante discutir la "teoría de la liquidez" en relación con esto porque se usa con frecuencia en macroeconomía. Esta teoría postula que existe una tendencia bien conocida en el comportamiento humano y racional por el cual las personas favorecen actividades que son más accesibles y líquidas en comparación a otras opciones. Al explicar la idea de demanda monetaria y su funcionamiento, Keynes mencionó y describió inicialmente la definición de liquidez. Esta teoría sugiere la existencia de una correlación entre las tasas de interés y las preferencias personales en términos de liquidez o disponibilidad, porque tanto mantener el dinero de manera eficiente, como no hacerlo, tiene costos. En otras palabras, ahorrar dinero puede traducirse en ganancias financieras. Según Keynes, hay tres razones por las que las personas que componen la demanda de divisas eligen liquidez y dinero: transacciones, cautela y especulación (Sánchez; 2016).

Para entenderlo mejor según Maejo (2022) "liquidez" se refiere a la facilidad con la que un determinado valor o actividad puede convertirse en efectivo. Si vemos esto desde una perspectiva empresarial, la liquidez se refiere al saldo de dinero en una cuenta bancaria, cuenta corriente de una empresa u otros instrumentos financieros. Es importante señalar que este saldo, por sí solo, es lo que le permite a la organización afrontar todas sus obligaciones en el corto y largo plazo, así mismo a nivel mundial el dinero es considerado el activo más líquido, debido a que puede convertirse en otros activos de manera más rápida y fácil. En este sentido, los bienes tangibles como los bienes inmuebles son comparativamente poco líquidos, y su grado de liquidez depende del mercado en el que se ofrecen y de las condiciones económicas actuales. Dicho de otro modo, queremos decir que la mejor manera de determinar la liquidez es a través del cálculo del flujo de efectivo, teniendo en cuenta los cobros inmediatos de efectivo por ventas, cuentas por recuperar y otras actividades que aseguren que la organización obtendrá dinero en el tiempo previsto.

Dentro de ese contexto, Solis (2017) define a la liquidez, como la capacidad que tiene una empresa para asumir sus deudas en el corto plazo, usando los

recursos disponibles de la compañía; en esa misma idea Saenz y Saenz (2019) consideran que la liquidez, es un indicador que muestra lo que una empresa tiene para asumir sus pasivos corrientes. Además, considera que la liquidez, es lo que a la empresa le otorga una posición financiera global.

Como resultado, Vásquez et al. (2017) establecen que existe una clase de liquidez que miden la capacidad de una organización para hacer frente a sus deudas; afirman que una organización con índices de liquidez alto, pueden cumplir con todas sus deudas de manera ordenada y sin experimentar penurias adicionales. Además, demuestran la gestión de las finanzas generales de la empresa, así como la capacidad de gestión para convertir en dinero disponible ciertos activos corrientes.

No obstante, la liquidez es la capacidad de convertir en efectivo los activos corrientes a partir de una determinada actividad económica sin sufrir una pérdida importante en su valor. En otras palabras, cuanto más fácil es transformar una actividad en dinero, más líquido es (Moreno; 2018).

En el mismo sentido, la capacidad de una institución para conseguir efectivo y de este modo cumplir con las deudas en el corto plazo. El indicador de liquidez se usa para medir la liquidez de una entidad y para determinar qué tan bien equipada está para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Como resultado, es posible estimar la capacidad de una organización para mantenerse solvente ante cualquier evento inesperado, así como su solvencia financiera real (Carballo; 2018).

Paralelo a esto, Torres y Avelino (2017) sostienen que este índice podría usarse para entender cómo una empresa puede hacer frente a su deuda revolving. El índice de liquidación actual es ampliamente conocido y utilizado por expertos que se enfocan en el análisis del crédito financiero. Esta operación, sin embargo, es ambigua, por lo que los índices de liquidación actuales de las empresas pueden ajustarse de acuerdo con los activos y

pasivos disponibles, lo que permite medir la efectividad de los esfuerzos de cobro y el tiempo que se deben pagar las deudas.

Sin embargo, a pesar de que las entidades públicas han mejorado mucho en la recaudación de dinero disponible por la aplicación de diferentes estrategias y herramientas de recuperación de las cuentas por cobrar; aún existe un riesgo elevado en la liquidez de las instituciones públicas. En tiempos de crisis financiera, las organizaciones tienen dificultades para conseguir liquidez debido a su dependencia de la deuda a corto plazo o la refinanciación de obligaciones (García; 2019). Por otro lado, a diferencia de las demás naciones de la Alianza del Pacífico, las empresas peruanas pagan sus deudas rápidamente, con sus ingresos activos cubriendo sus ingresos pasivos hasta en 1,3 veces (García; 2018).

Por consiguiente, Finanlick (2020) considera que la liquidez es importante en la calificación crediticia y en consecuencia en la capacidad de acceso a la financiación de las empresas; como resultado, la liquidez tiene la capacidad de convertir fácilmente, en dinero sus activos circulantes. Las empresas con mayor liquidez son aquellas con plazos de pagos cortos y altos niveles de productividad durante la recuperación de deudas; para medirlos se requieren indicadores financieros como la razón corriente, prueba acida y capital de trabajo.

En ese sentido, la Editorial Grudeni (2019) Esto demuestra que la liquidez tiene la capacidad de convertir rápidamente los activos en efectivo, mientras mantiene el precio real de los activos, sin cambiar el precio del activo durante el proceso. Otra definición de liquidez es el equilibrio entre el precio de un activo y la velocidad con la que podemos venderlo o comprarlo; cuanto más rápido se complete este proceso sin afectar materialmente el precio del activo, más líquido será el activo. Los activos corrientes aseguran que siempre habrá flujo constante de recursos para la organización. Por consiguiente, la liquidez se divide en varios tipos, tales como: Liquidez de largo plazo, de corto plazo, liquidez inmediata y adelantada.

En relación a ello se describe la dimensión 1: *Razón corriente*: Este índice es usado para determinar la cantidad de activos que tiene una empresa para garantizar sus pasivos corrientes (Editorial Grudeni; 2019). Lo mismo puede decirse de este indicador que es conocido como un índice de solvencia a corto plazo. En general, este factor mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones (pasivos) en un corto período de tiempo y tiene un impacto directo en la generación de rentabilidad. Se calcula como el producto de los activos corrientes entre los pasivos corrientes.

La fórmula del indicador *Razón corriente* = *Activo corriente* / *Pasivo corriente*. Esto significa que cuanto más sea el valor del activo, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas, el resultado ideal es 1,5 veces el activo corriente sobre el pasivo corriente. Samper (2016) se refiere a este tipo de actividad como “circulante o líquida”, y afirma que puede estar disponible más rápidamente (y convertirse en dinero) en menos de un año. Por ejemplo, dinero bancario, activos existentes e inversiones financieras. No obstante, Llorente (2016) define la pasión como las obligaciones financieras que ha creado la empresa para capitalizar. El plazo para el pago de las deudas pactadas distingue el pasivo corriente del no corriente, por lo que se tratará de obligaciones que se han creado dentro del ciclo habitual de explotación y tienen un plazo de amortización de un año.

Por otro lado, se describe la dimensión 2: *Prueba ácida*: Este indicador ejecución de la razón corriente, pero disminuido las existencias ya que por lo particular es el menos líquido de los activos circulantes (Editorial Grudeni; 2019). Así mismo Gerencie (2022), menciona que es una forma que la compañía para generar flujo de efectivo rápidamente, excluyendo los inventarios; en la misma línea, se dice que la prueba ácida mide la capacidad de una entidad para afrontar sus deudas corrientes sin tener que arriesgar sus activos fijos, es decir. en otras palabras, la disponibilidad del dinero en efectivo se da mediante la venta de bienes, servicios y otros que son fácilmente convertibles en flujo de caja de la empresa.

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Act. Cte.} - \text{Inv}) / \text{Pas. cte.}$$

Finalmente se describe la dimensión 3: *Capital de trabajo*: este ratio financiero mide la cantidad de activos con los que cuenta una industria después de pagar sus obligaciones (Editorial Grudeni; 2019). En ese mismo escenario Westreicher (2020) sostiene que el capital de trabajo se ciñe a la eficaz administración del dinero disponible y financieros que se direccionan internamente en la empresa hacia el patrimonio con el propósito de cubrir sus deudas corrientes relacionados a su actividad económica.

Sin embargo, Espinoza (2016) define el capital de trabajo como la diferencia entre los activos circulantes y los pasivos circulantes los mismos que pueden expresarse en días de venta promedio. Es bien sabido que en todo negocio, el flujo de fondos disponibles no está sincronizado con las actividades internas de la empresa; más bien, las entradas y salidas de efectivo ocurren en diferentes momentos. Por tanto, una buena gestión de este indicador pasa por minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad del negocio. Debido a esto, el gerente financiero de una organización debe enfocar parte de sus esfuerzos en mantener el capital de trabajo.

$$W_{ko} = \text{Act. Cte} - \text{Pas. Cte.}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

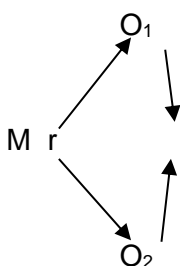
Tipo de investigación

En el presente estudio es de tipo aplicada (CONCYTEC; 2018) donde se describió el proceso mediante la aplicación de cálculos estadísticos con el propósito de medir la relación que tuvo la gestión de cobranza y la liquidez en la municipalidad distrital de Morales-San Martín, 2017-2021.; además este estudio, de acuerdo a los resultados que se obtuvo, coadyuvó en la organización, a gestionar mejor las formas de recuperación de los créditos.

Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de diseño descriptivo no experimental. Según Arbaiza (2019), un diseño de este tipo, se desarrolla sin la intervención deliberada de las variables. También consiste en observar directamente los hechos sospechosos para luego examinarlos. También cae dentro de la categoría de corte transversal, que implica recopilar datos en un solo momento predeterminado con la intención de describir los temas de investigación y analizar sus conexiones a lo largo de un período establecido. Además, es correlacional; ya que permitió entender la situación de cada variable a través de su descripción.

La figura que expresa el tipo de estudio que describe las variables.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1 – Gestión de cobranza.

O₂ = Variable 2 - Liquidez

r = Grado de relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza

Definición conceptual: La gestión de cobranzas, se entiende como una actividad intencionada del registro de los usuarios de la entidad que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar, utilizando los procedimientos de cobranza; su falta de eficacia y eficiencia, puede considerarse como uno de los principales riesgos de falta de liquidez (Siekelova; 2017).

Definición operacional: Para la evaluación de la variable, se empleó como técnica, la encuesta y como instrumento, el cuestionario, que estarán estructuradas bajo las dimensiones planteadas en el estudio: Cartera de usuarios, procedimientos de cobranza y eficiencia y eficacia del personal.

Indicadores: Recuperación de cuentas por cobrar, oportunidad de registro, comprobante de pago, optimización de procedimientos, plan de cobranza, control de deudores, determinación de la deuda, notificaciones de cobranza coactiva, facilidad de pago, eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar, monitoreo permanente y porcentaje de las cuentas por cobrar recuperadas.

Escala de medición: ordinal.

Variable 2: Liquidez

Definición conceptual: La liquidez, es un indicador importante que mide la calificación crediticia y, por tanto, la capacidad de acceso al financiamiento, porque es una consecuencia directa de su capacidad de convertir en dinero sus activos. Las empresas con más liquidez son aquellas que tienen el plazo de cobro a clientes muy reducidos, plazo de pago a proveedores muy dilatado en el tiempo, para ello es necesario medirlos mediante indicadores financieros como la razón corriente, prueba ácida y capital de trabajo (Financlik; 2020).

Definición operacional: se refiere al cálculo de los indicadores de una empresa, con la finalidad de evaluar la cantidad de recursos económicos y financieros disponibles para ejecutar inversiones y cumplir con sus deudas en el corto plazo.

Indicadores

Activos corrientes sobre pasivos corrientes, activos corrientes menos inventarios sobre pasivos corrientes y activo circulante menos pasivo corriente.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Rivero (2018) este se refiere a un grupo de componentes cuyas propiedades serán examinadas y que en conjunto conforman el tema de investigación. Esto se puede dividir en dos categorías: una población finita donde los elementos se pueden determinar y una población infinita donde no se pueden determinar. Los 125 empleados del distrito municipal de Morales estarán participando en calidad de encuestados en el actual proyecto de investigación.

Criterios de inclusión: este estudio tomó en cuenta a los trabajadores contratados según DL.728; 1057 y 276.

Criterios de exclusión: El trabajo de investigación excluye a los trabajadores que estén contratados bajo la modalidad de servicios profesionales.

Muestra: Como afirma Rivero (2018) la muestra refleja las características que más se asemejan al conjunto de la población. La muestra será la misma que la población por tratarse de un número mínimo de trabajadores.

Muestreo: Según Arbaiza (2019), se utilizan un grupo de metodologías para obtener una muestra terminada con el fin de estimar valores de parámetros y verificar hipótesis. Además, los sujetos de estudio serán elegidos a juicio y conveniencia del investigador. Los trabajadores escogidos tienen conocimientos necesarios sobre la investigación .

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: es aquella que posibilita la resolución de problemas en términos de relaciones descriptivas entre variables luego de la recolección sistemática

de información de acuerdo con un diseño previamente establecido que asegure la veracidad de la información obtenida (Tamayo; 2018).

Instrumento

Cuestionario: De acuerdo a Tamayo (2018) manifiesta que el cuestionario tiene los elementos necesarios que permiten separar ciertos problemas que nos importan, esencialmente reducen la realidad a un número de datos fundamentales, precisando el objeto del estudio, este cuestionario se aplicará a los 125 trabajadores que se consideró en los criterios de inclusión.

Validación

De acuerdo con Martín Arribas (2004) el grado de aplicabilidad de una herramienta de medición, es la cantidad que realmente puede calcular o cumplir el propósito para el cual fue construida. Es por ello que el juicio de expertos, se usó para determinar el cumplimiento de coherencia, congruencia, suficiencia, pertinencia, claridad y pertinencia en la validación de los instrumentos.

Tabla 1

Indicadores sobre juicio de expertos de la variable de gestión de cobranzas y liquidez

Variable	Especialidad	Opinión del experto
Variable 1	Cabrera Arias, Luis Martín	Es pertinente, relevante y claro
	Flores Tananta, César Augusto	Es pertinente, relevante y claro
Variable 2	Padilla Vento Patricia	Es pertinente, relevante y claro
	Cabrera Arias, Luis Martín	Es pertinente, relevante y claro
	Flores Tananta, César Augusto	Es pertinente, relevante y claro
	Padilla Vento Patricia	Es pertinente, relevante y claro

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados vertidos por los expertos, ellos infieren que los instrumentos son pertinentes, relevantes y claros, lo que significa que el instrumento se puede aplicar para recoger los datos.

Confianza

Guillermo Briones (2000) el grado de confianza hace referencia a la seguridad con que uno puede aceptar los resultados obtenidos con base en los procedimientos utilizados en un estudio. Asimismo, según Hidalgo, L. (2005), el grado de confianza o seguridad con que se pueden utilizar procedimientos de observación para describir en detalle lo que está ocurriendo en un contexto particular teniendo en cuenta el tiempo, el lugar y el contexto de interés, Esto permite intercambiar ideas con otros expertos en el tema.

3.5. Procedimientos

Para la elaboración del presente documentos, se usó los siguientes pasos: Se envió la solicitud a la gerencia de la municipalidad para la autorización de la investigación, y con dicha autorización, se pudo recoger los datos de acuerdo con los propósitos del trabajo investigativo; tras la aceptación del permiso, los investigadores establecieron un plazo prudente para aplicar las herramientas de recolección de datos (el cuestionario y la guía de análisis de documentos) de la muestra correspondiente. A través de esto, los investigadores pudieron obtener la información necesaria; sin embargo, las herramientas debieron ser aprobadas por juicio de expertos cuya experiencia proporcionará la validez y confianza adecuado. Luego, la información se organizará en libros de Excel para la codificación correcta y luego se mostrará en tablas o figuras para una adecuada presentación.

3.6. Método de análisis de datos

El siguiente análisis descriptivo detallado se utilizó en la creación del estudio de investigación; con los datos recabados a través de la entrevista, será posible describir las actividades desarrolladas para la gestión de cobranza utilizando procedimientos, recursos y colaboradores, lo que ayudará a abordar el primer objetivo del estudio .

Para el segundo objetivo propuesto se aplicarán preguntas valoradas por los niveles de medición. Para ello, se organizaron los datos y se expresaron en tablas utilizando el software Excel para una mejor comprensión, y luego se utilizó el sistema estadístico SPSS 27

3.7. Aspectos éticos

Es importante tener en cuenta en este punto que se apegará a las indicaciones establecidas por su propia institución académica, la Universidad César Vallejo (UCV). Por otro lado, es importante señalar que este estudio no causará ningún perjuicio al Distrito Municipal de Morales; el tema del estudio y los datos recopilados solo se utilizarán con fines de investigación. Los participantes que se incorporen a esta investigación como informantes también tendrán conocimiento del estudio que se está realizando, y su participación es totalmente voluntaria ya que habrán sido informados con antelación por algún otro medio. Asimismo, para asegurar la sostenibilidad de toda la investigación, se ha considerado fundamental la observancia de los siguientes principios éticos, como el tema de la beneficencia debido a que al final de todo el proceso de la investigación, se brindó información y sugerencias que fueron de mucho beneficio a los funcionarios, trabajadores asistentes administrativos y población moralina, por lo que al término de la investigación se describió algunas falencias que se encontraron en toda la organización.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos del procesamiento de los datos recogidos a través de los instrumentos aplicados. Primero se mide la confianza del instrumento, luego se calcula la frecuencia de repuestas obtenidas por cada ítem, posteriormente se calcula la prueba de normalidad y por último se determina los grados de asociación entre las variables.

Confianza del instrumento.

Tabla 2

Determinación del alpha de cronbach de la variable de gestión de cobranza

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de cronbach	N° de elementos
0.91520	23

Fuente: Base de datos del cuestionario

Tabla 3

Determinación del alpha de cronbach de la variable de Liquidez

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de cronbach	N° de elementos
0.76888	3

Fuente: Base de datos del cuestionario

Los resultados sobre el cálculo de la confiabilidad que tienen las variables sujetas de estudio, se hicieron tomando en cuenta la base de datos procesada. En ese contexto la interpretación de los valores oscila entre 0 y 1. Y se asume que el instrumento tiene una alta confiabilidad y validez cuando el resultado que se obtiene es mayor a 0.70

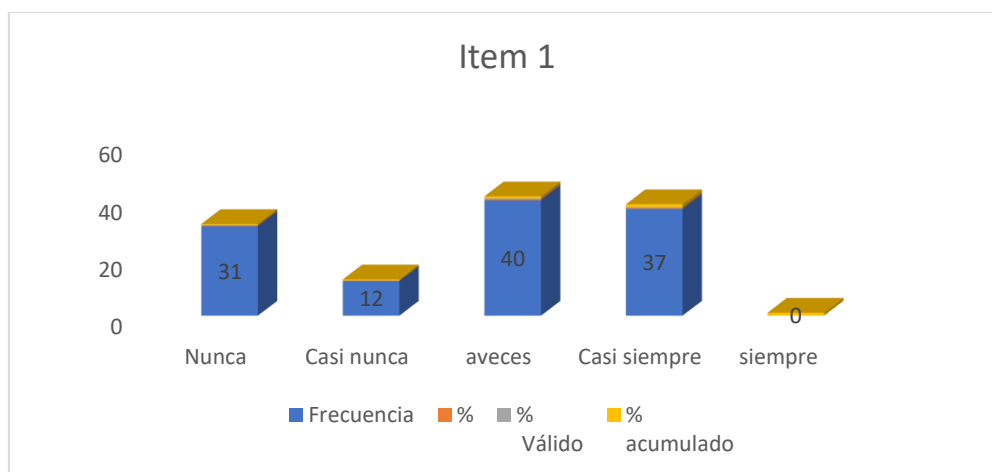
En este escenario los resultados de las pruebas aplicadas que se obtuvieron fueron superior al límite establecido; gestión de cobranzas alcanzó un resultado de 0.91520 mientras que la liquidez obtuvo un resultado de 0.76888, por lo que se afirma que ambas variables tienen un alto grado de confianza para poder ser aplicados.

Item 1. La Municipalidad realiza controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar

Tabla 4

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	31	26%	26%	26%
Casi nunca	12	10%	10%	36%
aveces	40	33%	33%	69%
Casi siempre	37	31%	31%	100%
siempre	0	0%	0%	100%
Total	120	1	1	

Figura 1



Fuente: Base de datos de cuestionario

En la figura se observa que 40 personas consideran que no hay control de las cuentas recuperadas.

Item 2. Capacitan en procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar en la municipalidad

Tabla 5

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	90	75%	75%	75%
aveces	12	10%	10%	85%
Casi siempre	2	2%	2%	87%
siempre	16	13%	13%	100%
Total	120	1	1	

Nota: Base de datos

Figura 2



Fuente: Base de datos

En la figura 2 se observa que 90 personas opinaron que casi nunca capacitan en procedimiento de recuperación de cuentas por cobrar.

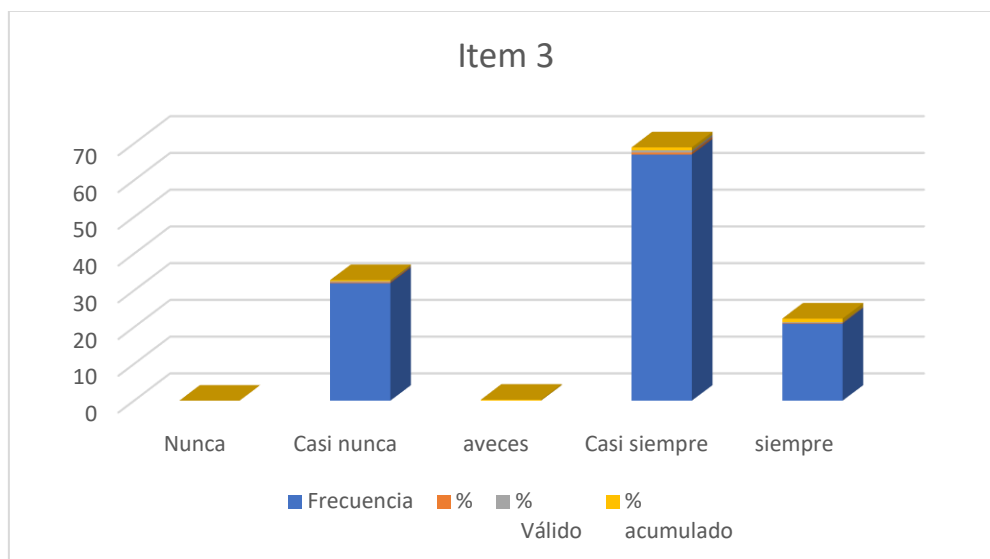
Item 3. Los procedimientos de las cuentas por cobrar se aplican rigurosamente, para aumentar la liquidez

Tabla 6

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	32	27%	27%	27%
aveces	0	0%	0%	27%
Casi siempre	67	56%	56%	83%
siempre	21	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base datos

Figura 3



En la figura 3 se observa que 67 personas consideran casi siempre se aplica rigurosamente la recuperación de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez.

Item 4. El pago de los usuarios, se registran oportunamente en el sistema de la municipalidad

Tabla 7

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	28	23%	23%	23%
Casi nunca	2	2%	2%	25%
aveces	65	54%	54%	79%
Casi siempre	6	5%	5%	84%
siempre	19	16%	16%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 4



Fuente: Base de datos

En la figura 4 se observa que 65 personas respondieron que solo aveces se registra oportunamente el pago de los usuarios.

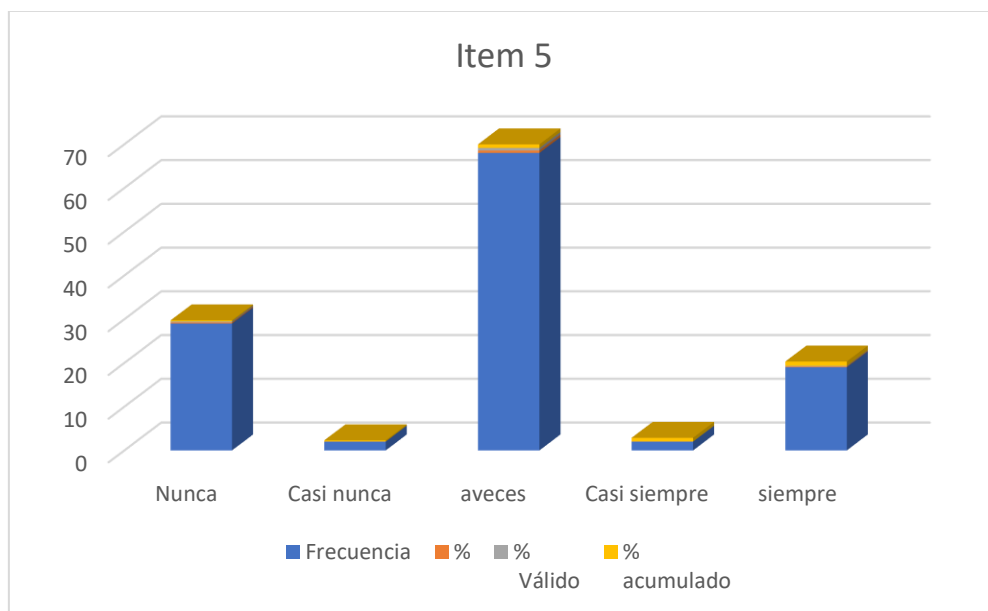
Item 5. Las deudas de los usuarios de la municipalidad, son reportados oportunamente

Tabla 8

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	29	24%	24%	24%
Casi nunca	2	2%	2%	26%
aveces	68	57%	57%	83%
Casi siempre	2	2%	2%	84%
siempre	19	16%	16%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 5



Fuente: Base de datos

En la figura 5 se observa que 68 personas piensan que solo aveces se hace el registro oportuno de las deudas de los usuarios.

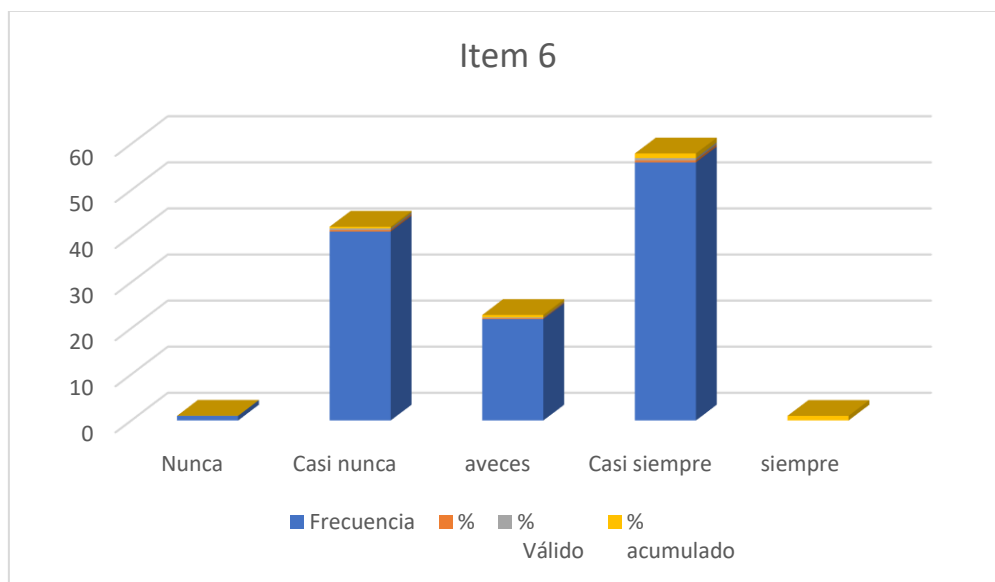
Item 6. Se emite algún comprobante de pago, cuando los usuarios de la municipalidad cancelan su deuda

Tabla 9

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	1	1%	1%	1%
Casi nunca	41	34%	34%	35%
aveces	22	18%	18%	53%
Casi siempre	56	47%	47%	100%
siempre	0	0%	0%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 6



Fuente: Base de datos

En la figura 6 se observa que 56 personas manifestaron que casi siempre la municipalidad emite comprobante de pago.

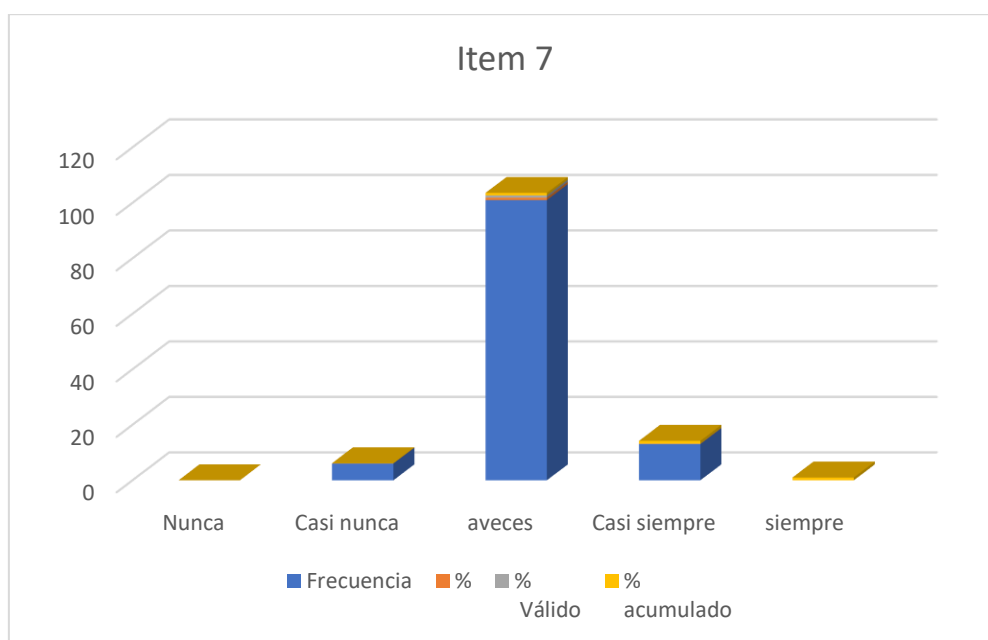
Item 7. El área contable, registra adecuadamente los comprobantes de pagos

Tabla 10

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	6	5%	5%	5%
aveces	101	84%	84%	89%
Casi siempre	13	11%	11%	100%
siempre	0	0%	0%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 7



Fuente: Base de datos

En la figura 7 se observa que 101 personas coinciden cuando afirman que a veces se registra adecuadamente los comprobantes de pago.

Item 8. Conoce usted los procedimientos de determinación de la deuda de un usuario

Tabla 11

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	4	3%	3%	3%
Casi nunca	26	22%	22%	25%
aveces	72	60%	60%	85%
Casi siempre	2	2%	2%	87%
siempre	16	13%	13%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 8



Fuente: Base de datos

En la figura 8 se observa que 72 personas piensan que aveces conocen los procedimientos de cálculo de la deuda de un usuario.

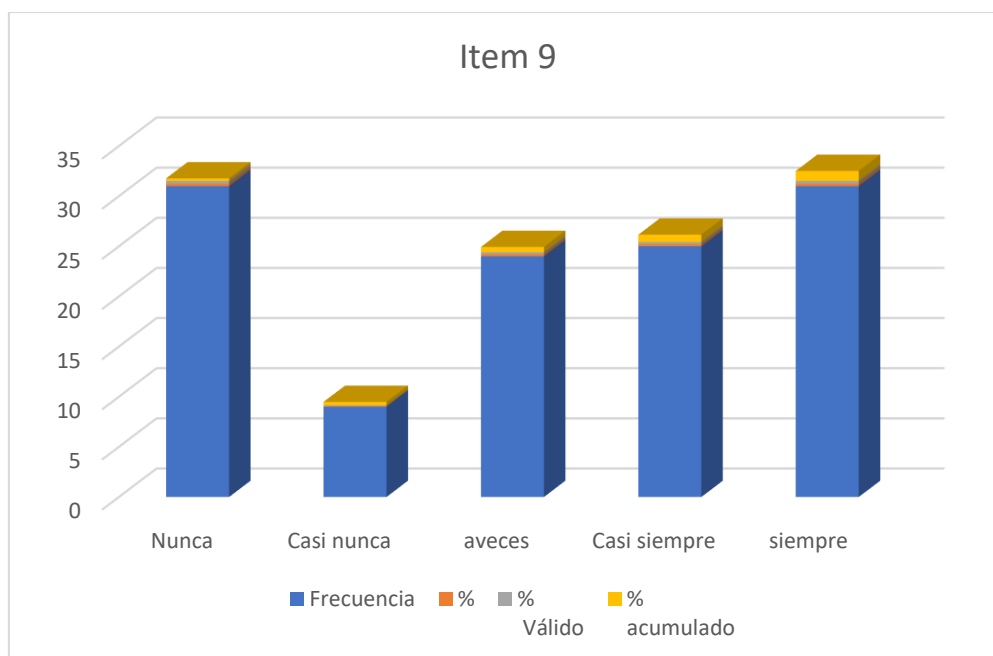
Item 9. Elaboran un plan de cobranza operativo en la municipalidad

Tabla 12

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	31	26%	26%	26%
Casi nunca	9	8%	8%	33%
aveces	24	20%	20%	53%
Casi siempre	25	21%	21%	74%
siempre	31	26%	26%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 9



Fuente: Base de datos

En la figura 9 se observa que 31 personas piensan que nunca hacen un plan de cobranza, pero 31 personas piensan lo contrario al afirmar que si elaboran un plan de cobranza.

Item 10. Los lineamientos del plan de cobranza, se ejecuta de acuerdo a lo que esta descrito

Tabla 13

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	14	12%	12%	12%
Casi nunca	69	58%	58%	69%
aveces	13	11%	11%	80%
Casi siempre	2	2%	2%	82%
siempre	22	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 10



Fuente: Base de datos

En la figura 10 se observa que 69 personas piensan que casi nunca se ejecuta los procedimientos de cobranza de acuerdo a lo prescrito.

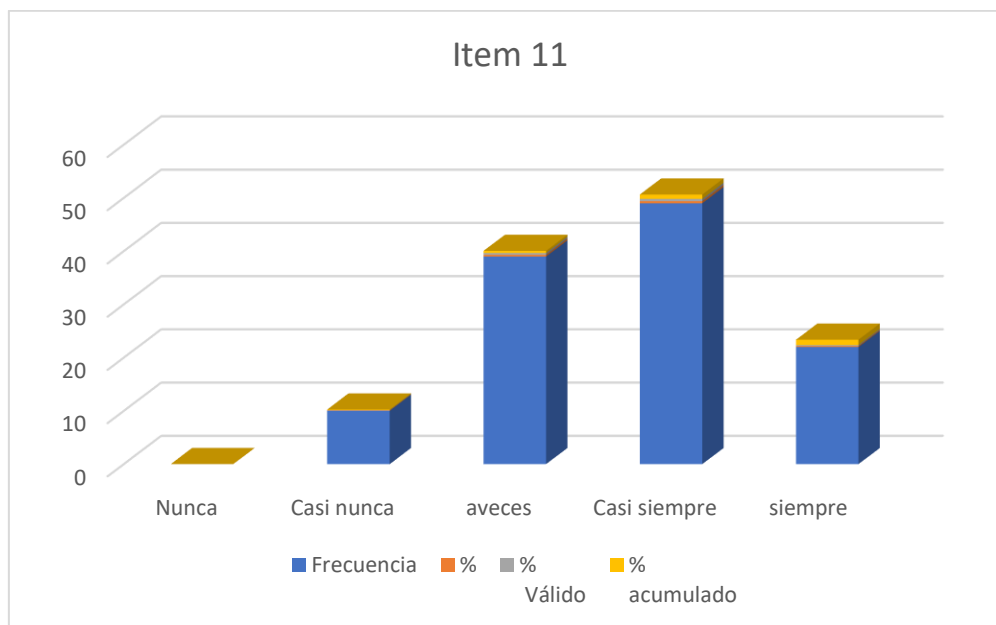
Item 11. La municipalidad efectúa el control de las deudas de los usuarios

Tabla 14

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	10	8%	8%	8%
aveces	39	33%	33%	41%
Casi siempre	49	41%	41%	82%
siempre	22	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 11



Fuente: Base de datos

En la figura 11 se observa que 49 personas opinaron que casi siempre se efectúa el control de las deudas de los usuarios.

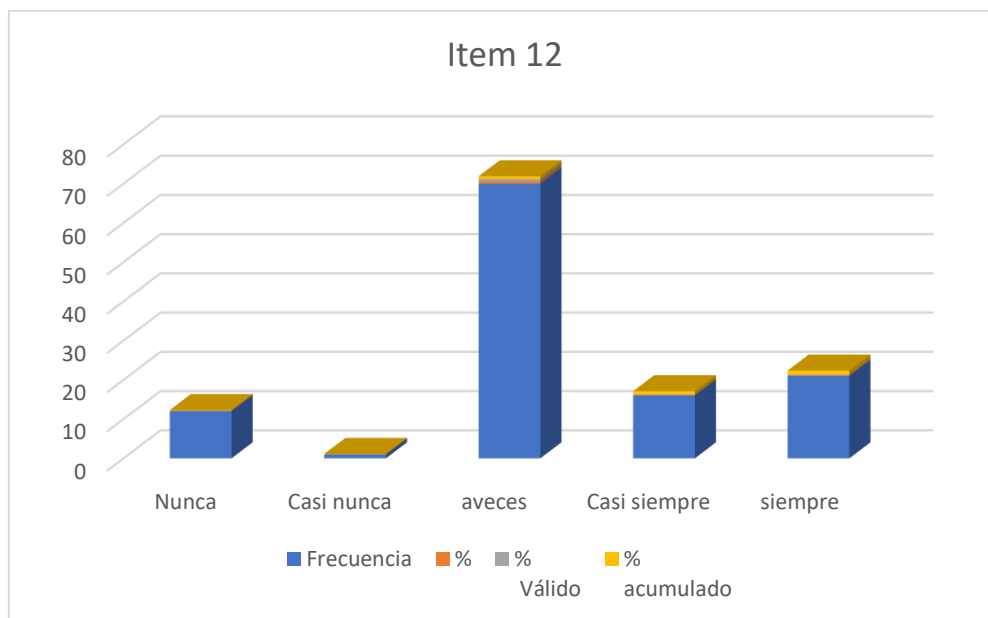
Item 12. Usted sabe si todas las deudas en general, son controladas eficazmente

Tabla 15

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	12	10%	10%	10%
Casi nunca	1	1%	1%	11%
aveces	70	58%	58%	69%
Casi siempre	16	13%	13%	83%
siempre	21	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 12



Fuente: Base de datos

En la figura 12 se observa que 70 personas opinaron que aveces las deudas en general se controlan eficazmente.

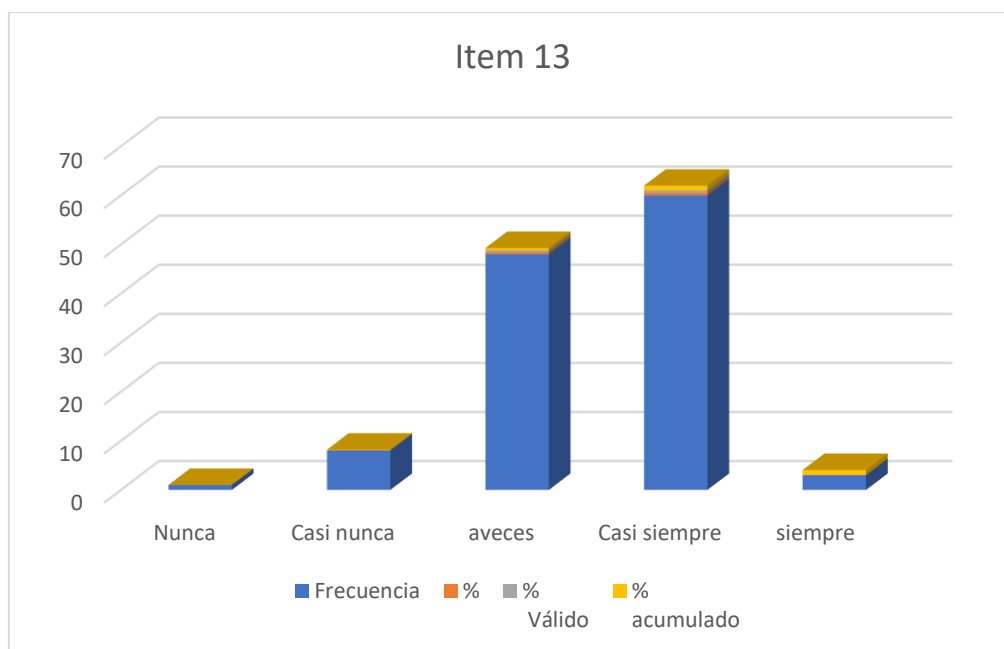
Item 13. La Municipalidad fomenta alguna política pública actualizada, que permita condonar a los usuarios mayores de 60 años

Tabla 16

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	1	1%	1%	1%
Casi nunca	8	7%	7%	8%
aveces	48	40%	40%	48%
Casi siempre	60	50%	50%	98%
siempre	3	3%	3%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 13



Fuente: Base de datos

En la figura 13 se observa que que 60 personas indicaron que casi siempre la municipalidad fomenta las políticas de cobranzas, el mismo que permite evidenciar a deudores mayores de 65 años.

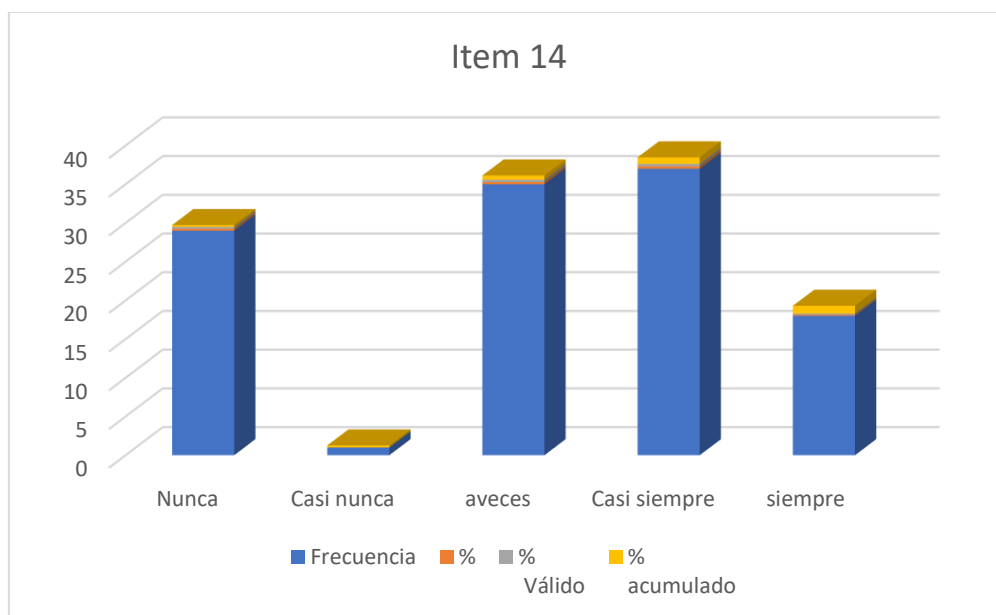
Item 14. La Municipalidad hace el seguimiento al cumplimiento de las políticas de cobranza, que aseguren la liquidez

Tabla 17

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	29	24%	24%	24%
Casi nunca	1	1%	1%	25%
aveces	35	29%	29%	54%
Casi siempre	37	31%	31%	85%
siempre	18	15%	15%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 14



Fuente: Base de datos

En la figura 14 se observa que 37 personas manifestaron que casi siempre se hace el seguimiento al cumplimiento de las políticas de cobranza.

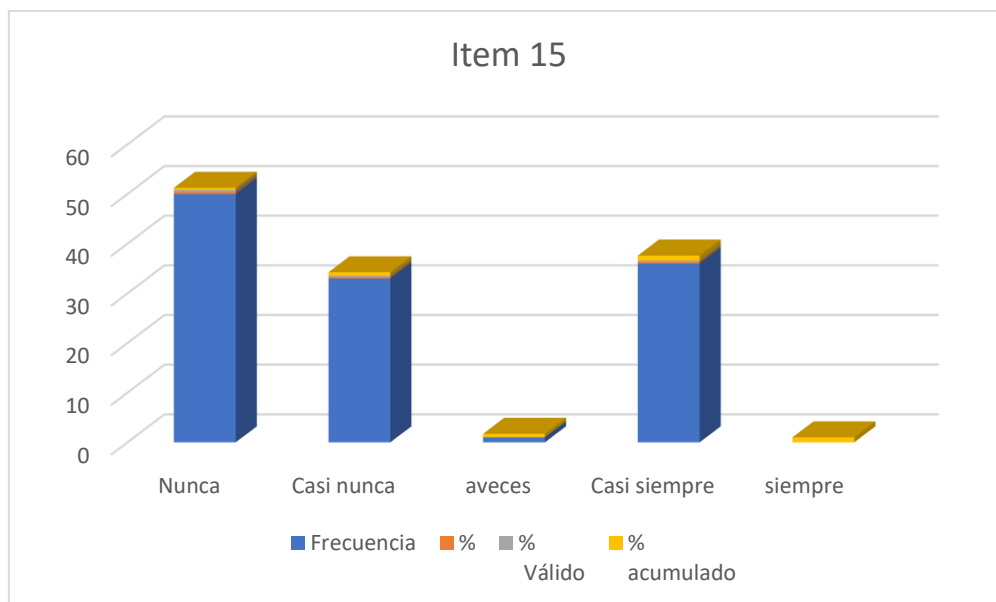
Item 15. Se hace notificaciones preventivas y correctivas a los usuarios

Tabla 18

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	50	42%	42%	42%
Casi nunca	33	28%	28%	69%
aveces	1	1%	1%	70%
Casi siempre	36	30%	30%	100%
siempre	0	0%	0%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 15



Fuente: Base de datos

En la figura 15 se evidencia que 50 personas opinaron que nunca se hacen notificaciones preventivas ni correctivas.

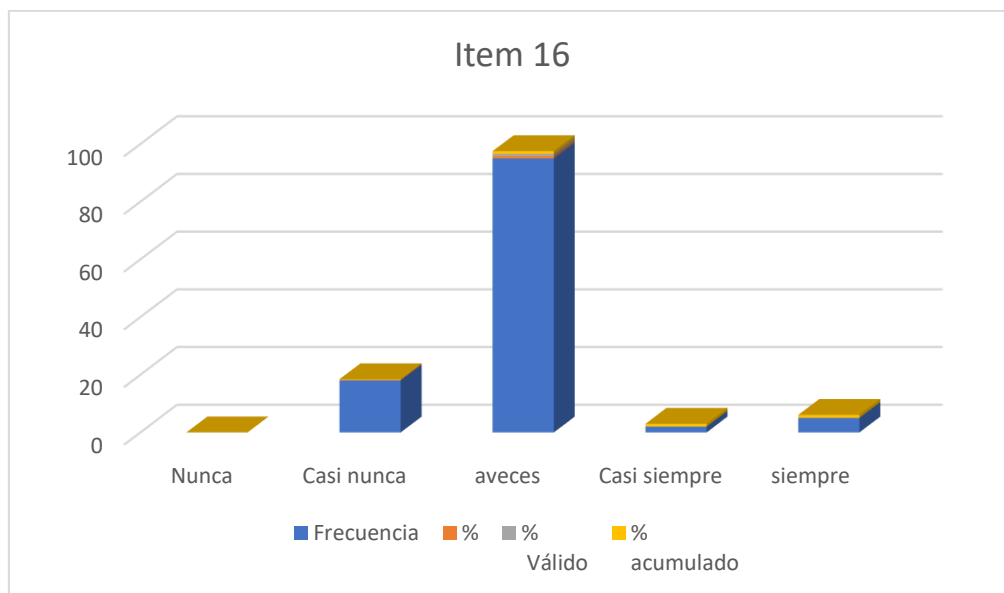
Item 16. El área de cobranzas, hace notificaciones de cobranza coactiva

Tabla 19

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	18	15%	15%	15%
aveces	95	79%	79%	94%
Casi siempre	2	2%	2%	96%
siempre	5	4%	4%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 16



Fuente: Base de datos

En la figura 16 se evidencia que 95 personas piensan que aveces el área de cobranzas efectúa cobranzas coactivas.

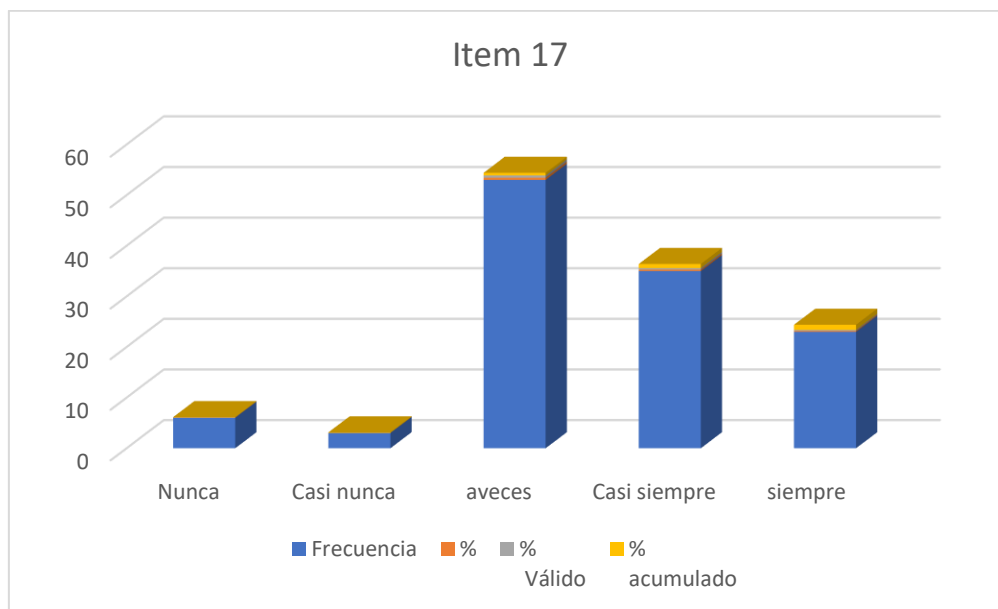
Item 17. La municipalidad brinda facilidades de pago a sus usuarios

Tabla 20

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	6	5%	5%	5%
Casi nunca	3	3%	3%	8%
aveces	53	44%	44%	52%
Casi siempre	35	29%	29%	81%
siempre	23	19%	19%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 17



Fuente: Base de datos

En la figura 17 se nota que 53 personas piensan que aveces la municipalidad brinda facilidades de pago a los usuarios morosos.

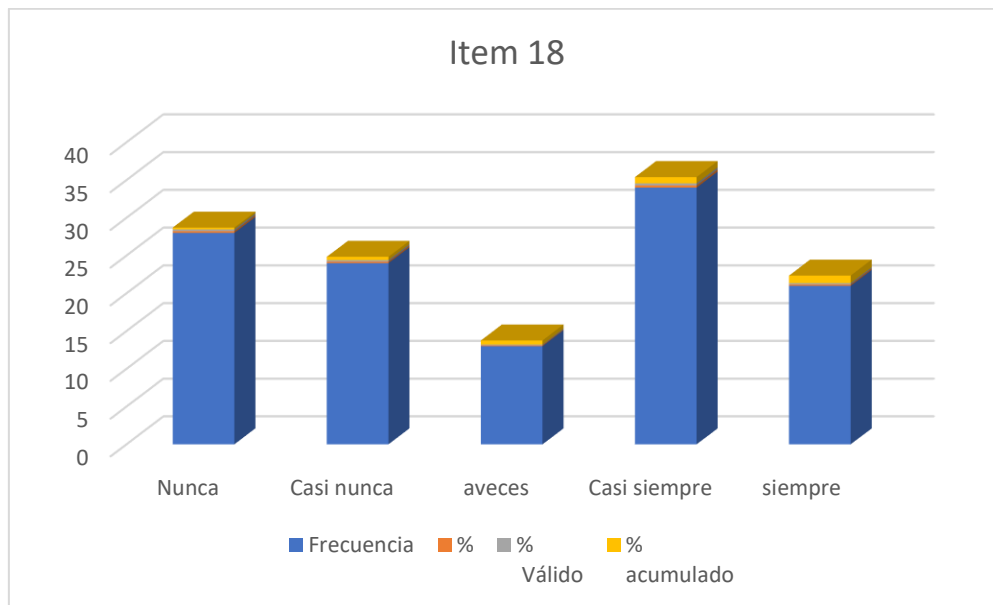
Item 18. Los usuarios son atendidos con rapidez

Tabla 21

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	28	23%	23%	23%
Casi nunca	24	20%	20%	43%
aveces	13	11%	11%	54%
Casi siempre	34	28%	28%	83%
siempre	21	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 18



Fuente: Base de datos

En la figura 18 se ha contrastado que 34 personas piensan que casi siempre los usuarios son atendidos rápidamente.

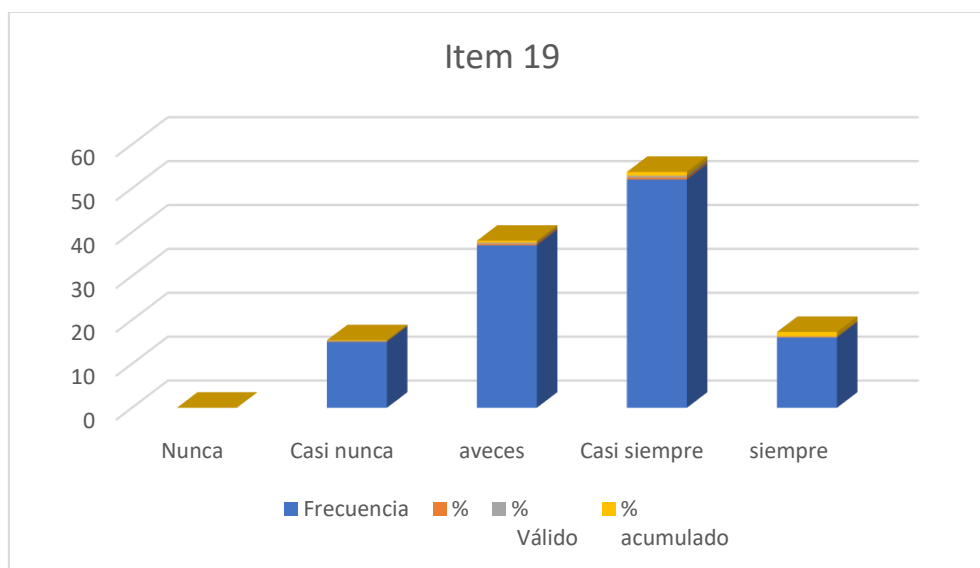
Item 19. Los cobradores son eficientes en la recuperación de las cuentas por cobrar

Tabla 22

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	15	13%	13%	13%
aveces	37	31%	31%	43%
Casi siempre	52	43%	43%	87%
siempre	16	13%	13%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 19



Fuente: Base de datos

En la figura 19 se ha identificado que que 52 personas piensan que casi siempre los trabajadores del área de cobranzas son eficientes en la recuperación de las cuentas por cobrar.

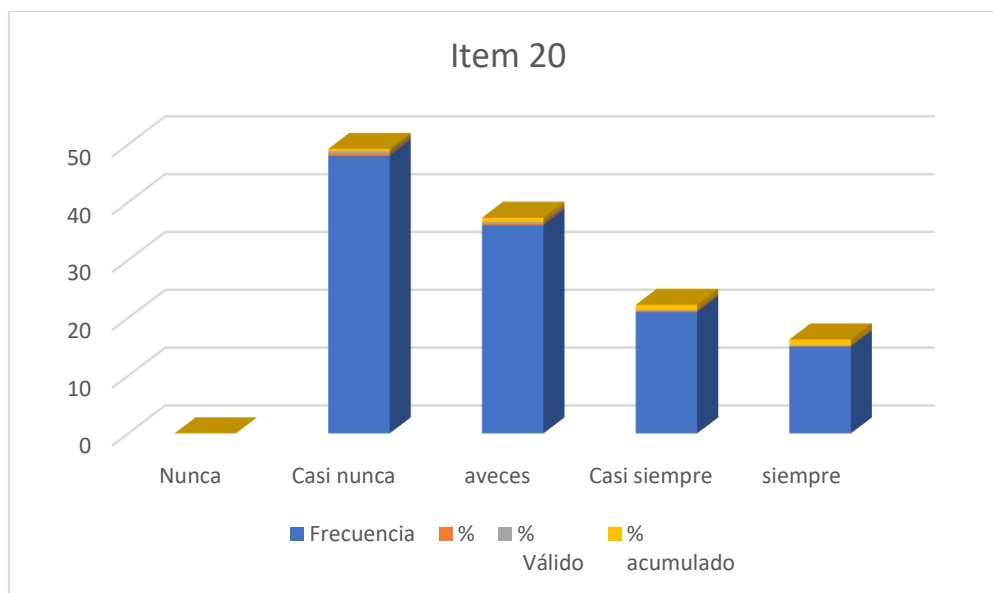
Item 20. Las estrategias de cobranza que realiza la municipalidad a los morosos, son eficaces

Tabla 23

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	48	40%	40%	40%
aveces	36	30%	30%	70%
Casi siempre	21	18%	18%	88%
siempre	15	13%	13%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 20



Fuente: Base de datos

En la figura 20 se ha identificado que 48 personas piensan que casi nunca las estrategias utilizadas en la recuperación de créditos, son eficaces.

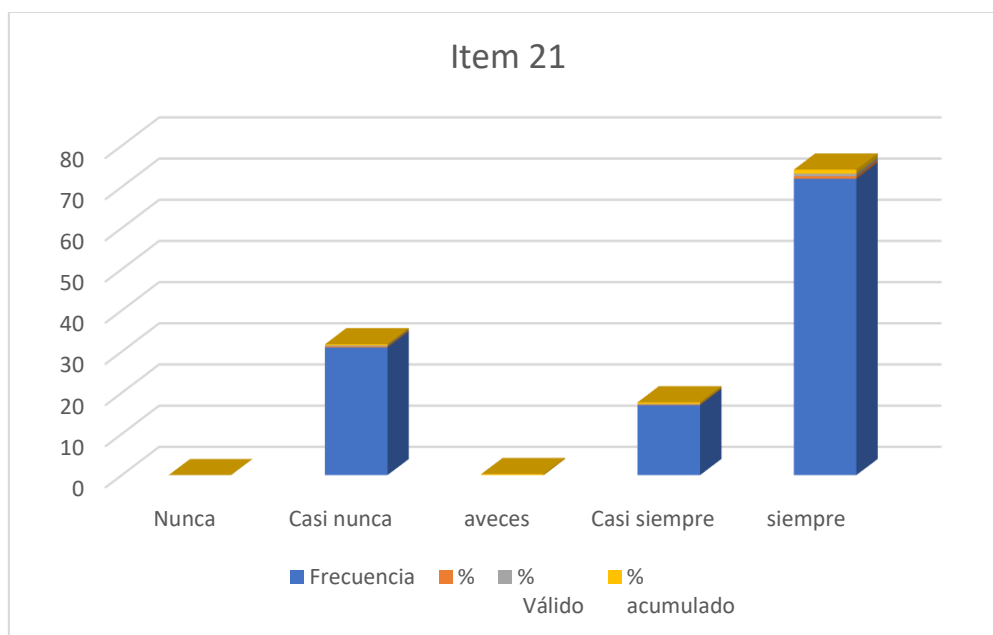
Item 21. Se hace el seguimiento a la recuperación de las cuentas por cobrar

Tabla 24

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	31	26%	26%	26%
aveces	0	0%	0%	26%
Casi siempre	17	14%	14%	40%
siempre	72	60%	60%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 21



Fuente: Base de datos

En la figura 21 se ha identificado que 72 personas piensan que siempre se hace seguimiento a las cuentas por cobrar.

Item 22. Se hace el seguimiento a la eficiencia y eficacia del nivel de productividad del personal en el cumplimiento de las metas

Tabla 25

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	1	1%	1%	1%
Casi nunca	13	11%	11%	12%
aveces	104	87%	87%	98%
Casi siempre	1	1%	1%	99%
siempre	1	1%	1%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 22



Fuente: Base de datos

En la imagen 22 se ha contrastado que 104 personas piensan que, a veces se hace el seguimiento a la eficiencia sobre el nivel de productividad que tiene el personal en el cumplimiento de las metas.

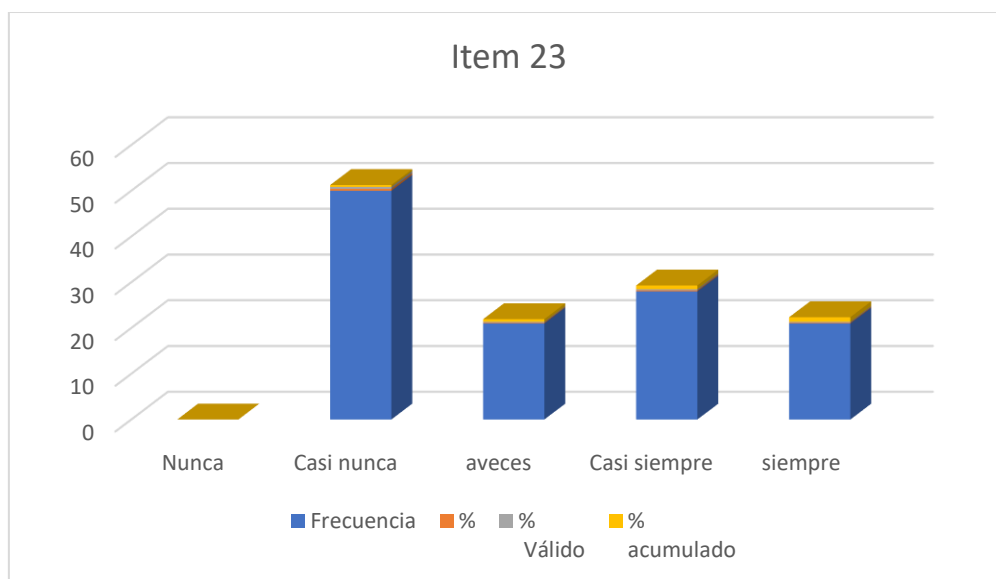
Item 23. La municipalidad socializa el porcentaje de la recuperación de cuentas por cobrar de manera mensual

Tabla 26

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi nunca	50	42%	42%	42%
aveces	21	18%	18%	59%
Casi siempre	28	23%	23%	83%
siempre	21	18%	18%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 23



Fuente: Base de datos

En la figura 23 se ha identificado que 50 personas piensan que casi nunca la municipalidad socializa con los trabajadores el porcentaje mensual de la recuperación de las cuentas por cobrar.

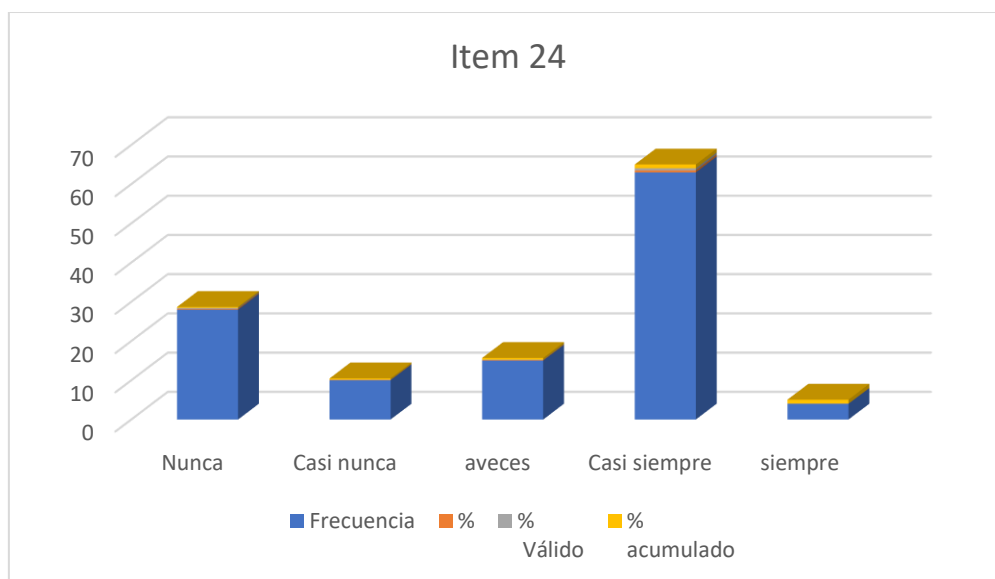
Item 24. La Municipalidad paga sus obligaciones a corto plazo oportunamente

Tabla 27

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	28	23%	23%	23%
Casi nunca	10	8%	8%	32%
aveces	15	13%	13%	44%
Casi siempre	63	53%	53%	97%
siempre	4	3%	3%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 24



Fuente: Base de datos

En la tabla 27 se determinó que 63 personas indicaron que casi siempre la municipalidad paga sus obligaciones a corto plazo.

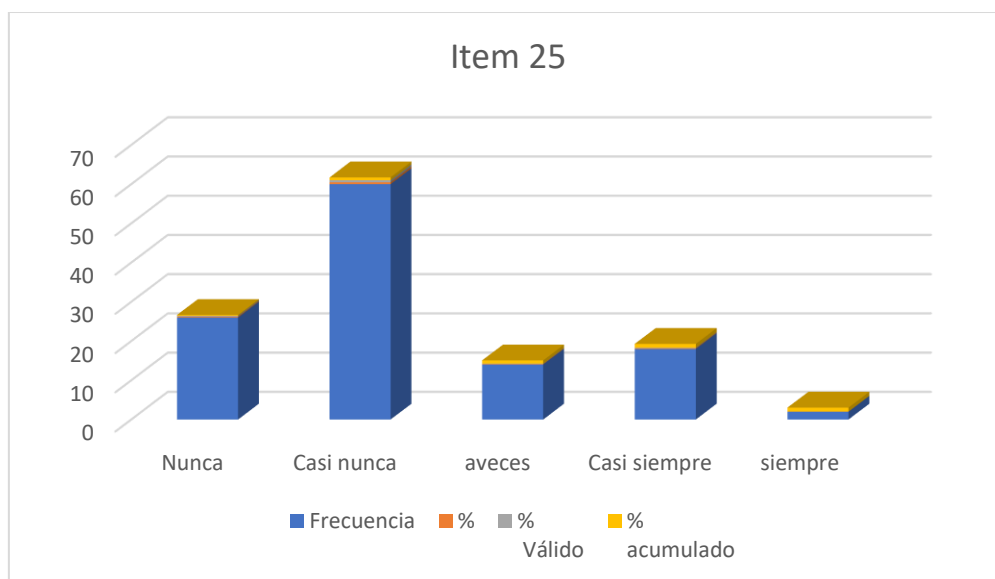
Item 25. En la Municipalidad se realiza cálculos de ratios financieros para analizar la situación económica

Tabla 28

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	26	22%	22%	22%
Casi nunca	60	50%	50%	72%
aveces	14	12%	12%	83%
Casi siempre	18	15%	15%	98%
siempre	2	2%	2%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 25



Fuente: Base de datos

En la tabla 28 se determinó que 60 personas indicaron que casi nunca se hace los cálculos de ratios financieros para analizar la situación económico financiero de la municipalidad.

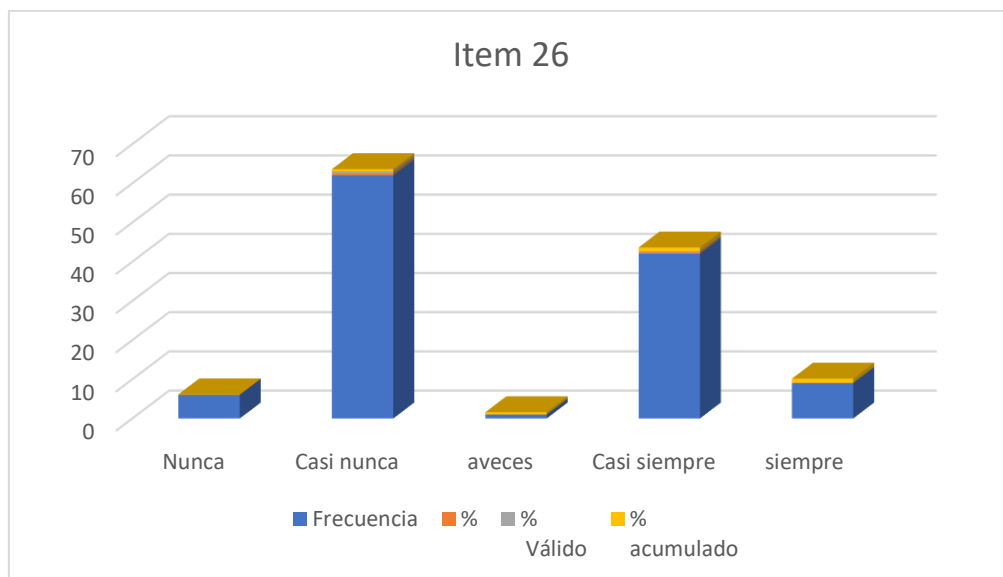
Item 26. Se calcula el capital de trabajo en la Municipalidad

Tabla 29

	Frecuencia	%	% Válido	% acumulado
Nunca	6	5%	5%	5%
Casi nunca	62	52%	52%	57%
aveces	1	1%	1%	58%
Casi siempre	42	35%	35%	93%
siempre	9	8%	8%	100%
Total	120	1	1	

Fuente: Base de datos

Figura 26



Fuente: Base de datos

En la tabla 29 se identificó que 62 personas indicaron que casi nunca se calcula el capital de trabajo.

Prueba de Normalidad

Tabla 30

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Cob	,276	120	,000
Liquidez	,185	120	,000

Nota: Base de datos del cuestionario procesado en el Software IBM SPSS Statistics 26

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

Interpretación

En la tabla 12, se evidencia el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov, dado que la muestra que se ha considerado en la investigación es de 120 sujetos (gl), el nivel de significancia obtenido entre las variables de gestión de cobranzas y liquidez es de $0,000 < P \text{ value}$ ($p_v=0,05$) lo que se deduce que el comportamiento de las variables es no paramétrico por lo que se puede aceptar la H_i y rechazar la H_o .

Pruebas de asociación

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales:
Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021.

Tabla 31

Correlación de las variables de gestión de cobranzas y liquidez

			Gestión de cobranzas	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	-,111
		Sig. (bilateral)	.	,227
		N	120	120
	Liquidez	Coeficiente de correlación	-,111	1,000
		Sig. (bilateral)	,227	.
		N	120	120

Nota: Base de datos del cuestionario procesado en el Software IBM SPSS Statistics 26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 31 se observa que las variables de gestión de cobranzas y la liquidez tienen una correlación negativa muy alta de -0,111 con un nivel de significancia de $0.225 > 0.05$ *P* *valúe*, por lo que se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 . Así mismo se puede inferir que cuando la gestión de cobranzas aumenta la liquidez disminuye.

Hipótesis específico 1. Existe relación entre la gestión de cobranzas y la razón corriente en los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021.

Tabla 32

Correlación de las dimensiones de gestión de cobranzas y la razón corriente

			Gestión de cobranza	Razón corriente
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,124
		Sig. (bilateral)	.	,177
		N	120	120
	Razón corriente	Coeficiente de correlación	-,124	1,000
		Sig. (bilateral)	,177	.
		N	120	120

Nota: Base de datos del cuestionario procesado en el Software IBM SPSS Statistics 26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 32 se observa que las dimensiones de la gestión de cobranza y razón corriente tienen una correlación negativa muy alta de -0,124 con un nivel de significancia de $0.177 > 0.05$ *P* *valúe*, por lo que se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 . Así mismo se puede inferir que mientras más usuarios aumenten en la no cancelación de sus deudas, entonces menos dinero disponible tendrá la municipalidad de Morales.

Hipótesis específica 2. Existe relación entre la gestión de cobranzas y la prueba ácida en los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021.

Tabla 33

Correlación de las dimensiones de gestión de cobranzas y prueba ácida

			Gestión cobranzas	Prueba Ácida
Rho de Spearman	Gestión cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	-,278**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	120	120
	Prueba Ácida	Coeficiente de correlación	-,278**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		120	120	

Nota: Base de datos del cuestionario procesado en el Software IBM SPSS Statistics 26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 33 se observa que las dimensiones de procedimientos de cobranza y prueba ácida tienen una correlación negativa alta de -0,278 con un nivel de significancia de $0.002 < 0.05$ *P* *valúe*, por lo que se deduce que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 . Así mismo se puede inferir que si los procedimientos de cobranzas no son eficientes y aumentan los morosos, entonces el dinero recaudado será mínimo.

Hipótesis específica N° 3. Existe relación entre la gestión de cobranzas y el capital de trabajo de los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021

Tabla 34

Correlación de las dimensiones gestión de cobranzas y capital de trabajo

			Gestión de cobranza	Capital de Trabajo
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,218*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	120	120
	Capital de Trabajo	Coeficiente de correlación	,218*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	120	120

Nota: Base de datos del cuestionario procesado en el Software IBM SPSS Statistics 26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 34 se observa que las dimensiones de eficiencia y eficacia con capital de trabajo tienen una correlación positiva baja de 0,218 con un nivel de significancia de $0.017 < 0.05$ *P* *valúe* por lo que se deduce que se acepta la H_i y se rechaza la H_o . Así mismo se puede inferir que si en la gestión de cobranzas aumenta la eficiencia y eficacia, entonces el capital de trabajo también aumenta.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos y obedeciendo al objetivo general de la investigación se deduce que las variables de gestión de cobranzas y la liquidez tienen una correlación negativa muy alta de $-0,111$ con un nivel de significancia de $0.225 > 0.05$ *P valúe* por lo que se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 . Así mismo se puede inferir que cuando la gestión de cobranzas aumenta, la liquidez de la municipalidad disminuye; tal como manifiesta Acuña (2021), cuando indica que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez ($r= 0,856$ $p=0,000$). De otro lado, sí se ubicó relación altamente significativa entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera ($r= 0,856$ $p<0,05$) y, finalmente, se halló relación negativa entre las variables políticas de crédito y disponibilidad del efectivo ($r= -0,422$ $p<0,05$); en ese mismo escenario Zurita (2017) considera que el nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach = 0.91 fue alto. Por lo que se deduce que existe correlación positiva muy fuerte ($R=0,783$) entre la Gestión de cobranza y la liquidez; del mismo modo Peralta (2021), indica que las cuentas por cobrar de los estudiantes de pre escolar, indican directamente en un 16% sobre la liquidez; así mismo en secundaria incide en un 58.2% sobre la liquidez; por último, se afirma que la gestión de cobranzas se relaciona directamente de manera positiva con la liquidez en ($r. \text{Pearson} = 0.91356$ y $r= 0.0023 < 0.05$)

De acuerdo a los estadísticos utilizados, la gestión de cobranza y razón corriente tienen una correlación negativa muy alta de $-0,124$ con un nivel de significancia de $0.177 > 0.05$ *P valúe* por lo que se deduce que se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 . Así mismo se puede inferir que mientras más usuarios aumente en no cancelar sus deudas, entonces menos dinero disponible tendrá la municipalidad de Morales; en ese contexto Mantilla y Huanca (2020) manifestaron que las variables de la investigación, Índice de Rotación de Cartera e índice de Razón Corriente, muestran los resultados de la prueba paramétrica con el $p \text{ valúe} = 0,000 < 0,05$; el cual indica la existencia de correlación entre las variables de estudio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson = 0,602, siendo de signo positivo, demuestra que la relación es directa y moderada

Los resultados muestran de la gestión de cobranza y la prueba ácida tienen una correlación negativa alta de $-0,278$ con un nivel de significancia de $0.002 < 0.05$ *P* *valúe*, por lo que se deduce que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 . Así mismo se puede inferir que si los procedimientos de cobranzas no son eficientes y aumentan los morosos, entonces el dinero recaudado será mínimo; por otro lado, Contreras (2020) compara la cartera de créditos con la liquidez y rentabilidad; el coeficiente de Pearson arroja un resultado de $p= 0.4446$ que viene a ser una relación positiva media esto permite obtener mayores beneficios gracias a los intereses generados por la mora.

Los estadísticos utilizados han demostrado que la gestión de cobranza con el capital de trabajo tiene una correlación positiva baja de $0,218$ con un nivel de significancia de $0.017 < 0.05$ *P* *valúe* por lo que se deduce que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 . Así mismo se puede inferir que si en la gestión de cobranzas aumenta la eficiencia y eficacia, entonces el capital de trabajo también aumenta; es por ello que Acuña (2021) en su investigación identificó que existe relación significativa entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo de acuerdo a los resultados estadísticos de Pearson ($r= -0,309$ $p>0,05$).

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se ha determinado, que entre la gestión de cobranzas y la liquidez no existe relación, debido a que el estadístico de Spearman tiene un nivel de significancia de 0.225 mayor al *P valúe* y una correlación negativa muy alta de -0,111. Así mismo se infiere que cuando la gestión de cobranzas es eficiente, la liquidez aumenta favorablemente, el mismo que permite a la institución cubrir sus deudas del corto plazo, tales como: aportes a la AFP, contribuciones a SUNAT, pagos a proveedores diversos, entre otros.
- 6.2 La gestión de cobranza y la razón corriente, de acuerdo al estadístico de Spearman se ha determinado que no existe relación entre las variables porque la correlación es negativa de -0,124 con un nivel de significancia de 0.177 mayor al *P valúe*. En ese sentido se asume que mientras más usuarios dejen de cancelar sus deudas oportunamente, entonces menos dinero disponible tendrá la municipalidad de Morales de manera mensualizada y esto afecta de manera directa las inversiones en obras de menor cuantía.
- 6.3 Se ha determinado que existe relación negativa alta de -0,278 entre la gestión de cobranza y la prueba ácida con un nivel de significancia de 0.002 menor al *P valúe*. Este resultado evidencia que la municipalidad muestra muy poco interés en la elaboración del análisis financiero, siendo este una herramienta muy potente para poder anticiparse a la falta de liquidez o disponibilidad de efectivo en las cuentas corrientes y no generar retrasos en el cumplimiento de las obligaciones.
- 6.4 Se ha determinado que existe relación positiva baja de 0,218 entre la gestión de cobranza y el capital de trabajo con un nivel de significancia de 0.017 menor al *P valúe*. Así mismo se infiere que cuando aumenta la eficiencia y eficacia en la gestión de cobranzas, entonces el capital de trabajo aumenta y las opciones de inversión en obras y servicios a favor de los pobladores Moralinos aumenta.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al gerente municipal, hacer seguimiento del cumplimiento de las actividades que se establecen en el plan estratégico institucional (PEI) y el plan operativo anual (POA), pero sobre todo velar por el fiel cumplimiento de las políticas internas de cobranza con la finalidad de generar fuentes de ingresos propios (RDR – 09).
- 7.2 Al contador general, realizar análisis de estados financieros tomando en consideración el indicador de la razón corriente sobre la cartera de usuarios con el propósito de medir cuan efectivo es la gestión del gobierno en turno.
- 7.3 Al gerente de administración, generar nuevas estrategias y políticas de la recuperación de cuentas por cobrar para aumentar la disponibilidad del efectivo, el mismo que permita hacer mayor inversión de crecimiento del pueblo Morolino.
- 7.4 Al gerente de administración, contratar profesionales especialistas en recuperación de cuentas por cobrar que asesoren y fortalezcan sus capacidades de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Morales, para que su trabajo sea más eficiente y eficaz; esta efectividad en el trabajo permitirá mantener un adecuado y óptimo capital de trabajo.

REFERENCIAS

- Accid, M. (2012). *Gestión del circulante: Bases conceptuales y aplicaciones prácticas*. (2°ed.). Barcelona. Profit Editorial
- Aakerm (2008) *Developing business strategies*. New York: John Wiley & Sons
- Acuña, W. (2021). *Relación de la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios* (tesis). Lima – Perú.
<https://repositorio.uich.edu.pe/handle/20.500.12872/649>
- Aguilar, I. & Saphores, J-D. (2009) *Institutional Aspects and Policies to Enforce the Payment of Water Services in Nuevo Laredo, Tamaulipas and Laredo, Texas*. Artículo científico de Scielo, Gest. Poli. Pública vol. 18 N° 2, México
- Alfonso, M. (16 de mayo de 2014). *Políticas de Cobranza*.
<https://prezi.com/sset-f6q2beq/politicas-de-cobranza/?webgl=0>
- American Psychological Association (2019). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (7 ed.)*. Editorial El Manual Moderno.
- Anderson, N., Potocnik, K., & Zhou, J. (2014). *Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework*. Journal of Management, 40(5), 1297-1333 pp.
- Arroyo, F. y Rodríguez, W. (2018) *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017..*
- Asociación colombiana de la industria de la cobranza - COLCOB (2022) *Profesionalización y objetivos de la COLCOB*.
<https://www.colcob.com/index.php/nosotros/conozcanos>
- Ascensão do Resto (2017). *Influencia de la gestión de cobranzas y gestión de créditos en la liquidez financiera de las empresas 2011-2015*; (tesis de maestría), São Paulo: Editora da UNESP, 2007. 586p
- Barreto, J. (2011) *Crisis Financiera Internacional: Entre Recetas y Paradigmas (1°ed)*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Basón, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a better Society*. Bristol: U.K. Policy
- Becerra, Luz. (2017). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A. en los Olivos, 2017*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14325>

Becerra, L. Biamonte, C. Y Palacios, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa "Ademinsa S.A.C."*. Universidad Peruana de las Américas. Lima. Perú.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ademinsa%20s.a%20%201.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Brachfield, P. (2016). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados* (2 ed.). Barcelona: Profit.

Briones, G. 2000. *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59

Burguillo, Roberto (2015). Definición de deuda. Artículo de opinión. Economipedia.com (10 de noviembre).

<https://economipedia.com/definiciones/deuda.html>

Carrasco, M., y Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/205>

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPSGT001932.pdf>

Cardozo, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF Para PYME: Dinámica De Cuentas, Políticas Contables Y Financieras*. (5°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Carballo, J. (2018). *Diagnóstico económico-financiero de la empresa*. (2°ed). Madrid: ESIC editorial.

Castro, L. (12 de abril de 2012). *Deducción de cuentas incobrables*. Anafinet. <http://fiscalistas.mx/2013/04/deduccin-de-cuentas-incobrables/>

Contreras, Luis (2020). *Gestión de la cuenta por cobrar de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal*. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 5(9), (121-149).

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299

- Cruz, M. (2017). Procedimientos de recaudación del impuesto predial rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD municipal del cantón Chambo. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Díaz, Nerea (2021). Definición de deuda vencida. Artículo de opinión. Economipedia.com (03 de marzo).
<https://economipedia.com/definiciones/deuda-vencida.html>
- De Juano, M. (2011). Finanzas y derecho tributario. Universidad Católica del Perú, Lima.
- Douglas da silva (2020) *Web Content & SEO associate*, LATAN (04 de agosto).
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-caracteristicas/>
- Donosso, A. (2017) definición de un comprobante de pago Factura. Economipedia.com
- El Universo (2020) *Morosidad en planillas de servicios básicos llega hasta el 66%, empresas advierten riesgo en suministro si clientes siguen sin pagar*. Artículo periodístico, Periódico, Guayaquil-Ecuador. [https://www. 139 eluniverso.com/noticias/2020/05/12/nota/7839375/morosidad-deudasagua-luz-internet-servicios-basicos-coronavirus](https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/12/nota/7839375/morosidad-deudasagua-luz-internet-servicios-basicos-coronavirus)
- Editorial Grudemi (2019). Liquidez. Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>). Última actualización: julio 2022
- Emprender SUNAT (2018) Definición de cobranza coactiva. Perú
<https://emprender.sunat.gob.pe/tributando/interactuando-con-sunat/cobranza-coactiva>
- Espinoza y Luna (2016) *La importancia de una buena gestión del capital de trabajo*. Esan Business.
[https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-una-buena-gestion-del-capital-de-trabajo. 01 2001000](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-una-buena-gestion-del-capital-de-trabajo.012001000)
- Escolme (2020) Sistema de gestión cobranza efectiva.
http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/cobranza_efectiva_u4.pdf
- Financlick (2020) 5 formas de medir la liquidez de tu empresa. Empresa financiera Perú.

<https://www.financlick.es/5-formas-de-medir-la-liquidez-de-tu-empresa-n-53-es>

García, V. (2018). *Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana*.

Revista Científica Uisrael, 5(3). doi:

<https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>

García, E. (8 de diciembre de 2018). Compañías locales son más líquidas que las de Chile y México. Diario Gestión.

<https://gestion.pe/economia/companias-locales-son-liquidadas-chile-mexico-252198-noticia/>

García, E. (12 de mayo de 2019). *Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años*. Diario Gestión.

<https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/?ref=gesr>

Gerencie (2022). Definición de estados de flujos de efectivo. Gerencie.com

<https://www.gerencie.com/estado-de-flujos-de-efectivo.html>

Gómez, G. (2014). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

González, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular*, Lima, periodo 2010-2015. Revista Científica Valor Contable, 3(1), 57 - 74. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1232

Haime, L. (2008). *Planeación Financiera en la Empresa Modera-México*. México: Isef

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp>

Hidalgo, L. (2005). *Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas*.

Intrum Soluciones empresariales (2022). Concepto de plan de pagos. Artículo de opinión.

<https://www.intrum.es/particulares/he-recibido-una-comunicacion/no-puedo-pagar-ahora/qu%C3%A9-es-un-plan-de-pago/#:~:text=Un%20plan%20de%20pago%20es, posible%20a%20su%20situaci%C3%B3n%20financiera.>

Jasso, J., Del Valle, M., & Nuñez, E. (2017). *Innovation and development: a revisión of Latin American Thought*. Academia Revista Latinoamericana de Administración, 30(4), 444-458

Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017 - Perú*
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/512/T061_45979898_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Junyent, Josep (1994): en su libro de. *Clasificación de las unidades de análisis según el significado*.

Lope, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Edifici B Campus de la UAB · 08193
file:///C:/Users/pc/Downloads/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf

Ludeña, José (2021) *Política crediticia* – Artículo de opinión. Economipedia.com (27 de mayo).
<https://economipedia.com/definiciones/politica-crediticia.html>

Llorente, Joaquin (2016) *Pasivo corriente* (Artículo de opinión). Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/pasivo-corriente.html#:~:text=El%20pasivo%20corriente%20o%20pasivo,duraci%C3%B3n%20menor%20a%20un%20a%C3%B1o.>

Martín Arribas, M. C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. En *Matronas Profesión*, 5 (17), pp.23-29.
http://enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf

Mantilla, J. (2020) *Cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa GF Alimentos del Perú SAC, Cercado de Lima* (tesis). Lima Perú.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4186>

Mazzucato, M., & Semieniuk, G. (2017). *Public financing of innovation: new questions*. Oxford Review of Economic Policy, 33(1), 24-48

- Maejo, Romina (2022) *Importancia de la liquidez en una empresa*.
<https://blog.nubox.com/empresas/importancia-de-la-liquidez-en-una-empresa>
- MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*.
Lima: Manual N° 4: Cobranza (3ra Edición).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/4_Cobranza_impuesto_s.pdf
- Moreno, J. (2018) *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*. (4°ed).
México: Grupo Editorial Patria.
- Mohanty, A. & Biswal, S. (2015). *Receivables management: group-wise sample analysis of selected Indian pharmaceutical industries*. *Global Journal of Research in Management*, 5 (1), 65-79.
<http://www.publishingindia.com/gjrim/40/receivables-managementgroup-wise-sampleanalysis-of-selected-indianpharmaceuticalindustries/400/2834/>
- Munene, F. & Tibbs, C. (2018). *Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya*. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(2), 216-240. Recuperado de http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf
- Muniz, W., y Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil -Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>
- Municipalidad distrital de San Ramón (2016) *Obligaciones tributarias y cobranza coactiva*. Perú.
<https://sites.google.com/sanramondigital.net/sanramongocr/transparencia?pli=1>
- O’Ryan, F. (2020) *Servicios básicos de agua y electricidad suman alrededor de 1,4 millones de clientes morosos*. Noticias, La Tercera, Periódico, Chile.
<https://www.latercera.com/pulso/noticia/servicios-basicos-de-agua-y-electricidad-suman-alrededor-de-14-millones-de-clientes-morosos/>

- Quiroz, D., Barrios, R. y Villafuerte A. (2020) *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación educativa adventista Nor Oriental, 2020*. Universidad Peruana Union-Tarapoto. Vol. 7, Núm. 10.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/issue/view/47>
- Peralta, D. (2021) *Incidence of accounts receivable on liquidity, in the Max Trummer Atlantic Adventist School, Colombia, during the period 2017-2018* (artículo científico). Colombia. Vol. 1. N°1. Revista hechos contables.
<https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/57>
- Roldan, Paula (2017) *Concepto de la morosidad bancaria*. Artículo de opinión. Economipedia.com (07 de abril)
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20bancaria%20es%20un,el%20total%20de%20operaciones%20realizadas>
- Roldan, Paula (2017). *Concepto de la Negociación*. Artículo de opinión. Economipedia.com (29 de mayo).
<https://economipedia.com/definiciones/negociacion.html#:~:text=La%20negociaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,intentan%20llegar%20a%20un%20acuerdo>
- Rodríguez, A. (2018). *Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017*; Tesis, Universidad César Vallejo –Trujillo
- Ruiz, A. M. (2017). *Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa Qroma S.A. Lima-2016*. Universidad de Huánuco, Lima, Perú
- Salvador Bañuelos (2016), *El arte de cobrar – Agencia de cobranza comercial y factoraje de cuentas por cobrar*.
<http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente>
- Sáenz, L., y Sáenz, L. (2019). Razones Financieras de Liquidez: Un Indicador Tradicional del Estado Financiero de las Empresas. Revista Científica Orbis Cognita, 3(1), 81–90.

- https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/376/327
- Sánchez Javier (2018) *Teoría de preferencia por la liquidez*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/preferencia-la-liquidez.html#:~:text=La%20preferencia%20por%20la%20liquidez,%2C%20es%20decir%2C%20como%20dinero.>
- Samper, J. (2016) *Activo corriente*. (Artículo de opinión). Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- Shi, Y.; Zhu, C. & Yang, T. (2016). *Determinants of Accounts Receivable: Evidence from Equipment Manufacturing Industry in China*. Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics, 2 (1), 470-476. http://globalbizresearch.org/files/p664_gjcra_yanping-shi_chengkezhu_ting-yang-39442.pdf
- Solis, T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Sydle (2022). *Definición de Optimización de procesos ¿Qué es y porque es tan importante par tu negocio?*.
<https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). México: Editorial Limusa
- Torres , J., & Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (Mayo, 2017).Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador
- Urbina, M. (2019) *Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano* *Credit risk*. Uta, 4-9.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/842/811>
- Valliere, D., & Peterson, R. (2009). *Entrepreneurship and economic growth: evidence from emerging and developed countries*. *Entrepreneurship & Regional Development*. 21(5-6), 459-480

- Vidales, M., & Espinoza, A. (2015). *Indicadores de éxito en la gestión municipal*. Bogotá: Redalyc
- Westreicher, Guillermo (2021) Definición de Porcentaje. Artículo de opinión. Economipedia (07 de abril).
<https://economipedia.com/definiciones/porcentaje.html>
- Westreicher, Guillermo (2020) *Capital de trabajo*. Artículo de opinión. Economipedia (07 de abril).
<https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>
- Zawislak, P. (2017). *Innovation beyond technology: perspectives from Latin America*. Academia Revista Latinoamericana de Administración, 30(4), 420-428.
- Zambrano-Farías, J. F., Sánchez-Pacheco, M. E., y Correa-Soto, S. R. (2021). *Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador*. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(22), pp. 235-249. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03>
- Zurita; K. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa JJ Soluciones Perú, EIRL San Martín de Porres; 2017. (tesis)

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Hipótesis general	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Existe relación ente la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales, caso Municipalidad distrital de Morales-San Martín, 2017-2021	Gestión de cobranzas	La gestión de cobranzas, se entiende como una actividad intencionada sobre la cartera de los usuarios de las entidades públicas, que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar, utilizando los procedimientos de cobranza; su falta de eficacia y eficiencia puede considerarse como una de los posibles riesgos de insolvencia y falta de liquidez (Siekelova et al, 2017).	Cartera de usuario	Recuperación de las cuentas por cobrar	Ordinal
				Oportunidad de registro	
				Comprobante de pago	
				Optimización de procedimientos	
			Procedimientos de cobranzas	Plan de cobranza	
				Control de deudores	
				Determinación de la deuda.	
				Notificaciones de cobranza coactiva	
			Eficiencia y eficacia del personal	Facilidad de pago	
				Eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar.	
				Monitoreo permanente	
				Porcentaje de las cuentas por cobrar, recuperadas	
Liquidez	Es un impacto importante que es medible en la calificación crediticia y por tanto en la capacidad de acceso a la financiación de las empresas, porque es una consecuencia directa de su capacidad de convertir en dinero sus activos. Las empresas con más liquidez son aquellas que tienen el plazo de cobro a clientes muy reducidos, plazo de pago a proveedores muy dilatado en el tiempo y un alto grado de eficiencia productiva, para ello es necesario medirlos mediante indicadores financieros como la razón corriente, prueba ácida y capital de trabajo (Financlik; 2020).	Razón corriente	Activo corriente/Pasivo corriente	Ordinal	
		Prueba ácida	Activo corriente – inventarios/pasivo corriente		
		Capital de trabajo	Activo corriente – pasivo corriente		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Gestión de cobranzas y liquidez de los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021</p>	<p>Hipótesis General: existe relación favorable entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los gobiernos locales: caso Municipalidad distrital de Morales-San Martín; 2017-2021</p>	<p>Gestión de cobranzas</p>	<p>Cartera de usuario</p>	Recuperación de las cuentas por cobrar	<p>Enfoque: cuantitativo Tipo de investigación: aplicada Diseño de investigación: descriptivo no experimental Población y muestra: 125 trabajadores</p>
					Oportunidad de registro	
					Comprobante de pago	
				<p>Procedimientos de cobranzas</p>	Optimización de procedimientos	
					Plan de cobranza	
					Control de deudores	
				<p>Eficiencia y eficacia del personal</p>	Determinación de la deuda.	
					Notificaciones de cobranza coactiva	
					Facilidad de pago	
					Eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar.	
					Monitoreo permanente	
					Porcentaje de las cuentas por cobrar, recuperadas	
<p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y el capital de trabajo en los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021?</p>	<p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021. Determinar la relación de la gestión de cobranzas de la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021. Determinar la relación de la gestión de cobranzas y el capital de trabajo de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas: la relación entre la gestión de cobranzas y la razón corriente de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021, es favorable la gestión de cobranzas y la prueba ácida de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021, se relacionan favorablemente. existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y el capital de trabajo de los gobiernos locales: caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín; 2017-2021.</p>	<p>Liquidez</p>	Razón corriente	Activo corriente/Pasivo corriente	<p>Población y muestra: Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>
				Prueba ácida	Activo corriente – inventarios/pasivo corriente	
				Capital de trabajo	Activo corriente – pasivo corriente	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre la gestión de cobranza

Estimado(a) trabajador (a):

El presente instrumento de recolección de datos, tiene como objetivo **determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en los gobiernos locales: Caso Municipalidad distrital de Morales, 2017-2021**, con la finalidad de generar cambios o mejoras que permitan caracterizar la gestión de cobranza adecuadamente, por ello se le solicita que responda de manera sincera y honesta los siguientes enunciados con veracidad. Se agradece de antemano su gentil colaboración.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1= Nunca

ITEM	CARTERA DE USUARIOS	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad realiza controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar					
2	Capacitan en procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar en la municipalidad					
3	Los procedimientos de las cuentas por cobrar, se aplican rigurosamente, para aumentar la liquidez					
4	El pago de los usuarios, se registran oportunamente en el sistema de la municipalidad					
5	Las deudas de los usuarios de la municipalidad, son reportados oportunamente					
6	Se emite algún comprobante de pago, cuando los usuarios de la municipalidad cancelan su deuda					
7	El área contable, registra adecuadamente los comprobantes de pagos					
8	Conoce usted los procedimientos de determinación de la deuda de un usuario					
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA					
9	Elaboran un plan de cobranza operativo en la municipalidad					
10	Los lineamientos del plan de cobranza, se ejecuta de acuerdo a lo que esta descrito					
11	La municipalidad efectúa el control de las deudas de los usuarios					
12	Usted sabe si todas las deudas en general, son controladas eficazmente					

13	La Municipalidad fomenta alguna política pública actualizada, que permita condonar a los usuarios mayores de 60 años					
14	La Municipalidad hace el seguimiento al cumplimiento de las políticas de cobranza, que aseguren la liquidez					
15	Se hace notificaciones preventivas y correctivas a los usuarios					
16	El área de cobranzas, hace notificaciones de cobranza coactiva					
EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL						
17	La municipalidad brinda facilidades de pago a sus usuarios					
18	Los usuarios son atendidos con rapidez					
19	Los cobradores son eficientes en la recuperación de las cuentas por cobra					
20	Las estrategias de cobranza que realiza la municipalidad a los morosos, son eficaces					
21	Se hace el seguimiento a la recuperación de las cuentas por cobrar					
22	Se hace el seguimiento a la eficiencia y eficacia del nivel de productividad del personal en el cumplimiento de las metas					
23	La municipalidad socializa el porcentaje de la recuperación de cuentas por cobrar de manera mensual					

Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos
Encuesta sobre la Liquidez

Estimado(a) trabajador (a):

El presente instrumento de recolección de datos, tiene como objetivo **determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y la liquidez en los gobiernos locales: Caso Municipalidad distrital de Morales, 2017-2021**, con la finalidad de generar cambios o mejoras que permitan caracterizar la gestión de cobranza adecuadamente, por ello se le solicita que responda de manera sincera y honesta los siguientes enunciados con veracidad. Se agradece de antemano su gentil colaboración.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1= Nunca

ITEM	RAZÓN CORRIENTE	1	2	3	4	5
24	La Municipalidad paga sus obligaciones a corto plazo oportunamente					
PRUEBA ÁCIDA						
25	En la Municipalidad se realiza cálculos de ratios financieros para analizar la situación económica					
CAPITAL DE TRABAJO						
26	Se calcula el capital de trabajo en la Municipalidad					

Anexo 5

Estadístico de prueba de normalidad.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de Cob	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%
Liquidez	120	100,0%	0	0,0%	120	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Gestión de Cob	Media	72,4167	1,34532	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	69,7528	
		Límite superior	75,0805	
	Media recortada al 5%	72,8889		
	Mediana	77,0000		
	Varianza	217,186		
	Desviación estándar	14,73724		
	Mínimo	46,00		
	Máximo	95,00		
	Rango	49,00		
	Rango intercuartil	33,00		
	Asimetría	-,802	,221	
	Curtosis	-,886	,438	
	Liquidez	Media	9,0917	,24626
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	8,6040	
		Límite superior	9,5793	
Media recortada al 5%		9,0833		
Mediana		9,0000		
Varianza		7,277		
Desviación estándar		2,69764		
Mínimo		5,00		
Máximo		15,00		
Rango		10,00		
Rango intercuartil		4,75		
Asimetría		-,209	,221	
Curtosis		-1,244	,438	

Anexo 6. Validación de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Cartera de usuario							
1	La Municipalidad realiza controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Capacitan en procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar en la municipalidad	X		X		X		
3	Los procedimientos de las cuentas por cobrar, se aplican rigurosamente, para aumentar la liquidez	X		X		X		
4	El pago de los usuarios, se registran oportunamente en el sistema de la municipalidad	X		X		X		
5	Las deudas de los usuarios de la municipalidad, son reportados oportunamente	X		X		X		
6	Se emite algún comprobante de pago, cuando los usuarios de la municipalidad cancelan su deuda	X		X		X		
7	El área contable, registra adecuadamente los comprobantes de pagos	X		X		X		
8	Conoce usted los procedimientos de determinación de la deuda de un usuario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procedimientos de cobranzas							
9	Elaboran un plan de cobranza operativo en la municipalidad	X		X		X		
10	Los lineamientos del plan de cobranza, se ejecuta de acuerdo a lo que esta descrito	X		X		X		
11	La municipalidad efectúa el control de las deudas de los usuarios	X		X		X		
12	Usted sabe si todas las deudas en general, son controladas eficazmente	X		X		X		
13	La Municipalidad fomenta alguna política pública actualizada, que permita condonar a los usuarios mayores de 60 años	X		X		X		

14	La Municipalidad hace el seguimiento al cumplimiento de las políticas de cobranza, que aseguren la liquidez	X		X		X		
15	Se hace notificaciones preventivas y correctivas a los usuarios	X		X		X		
16	El área de cobranzas, hace notificaciones de cobranza coactiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia y eficacia del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La municipalidad brinda facilidades de pago a sus usuarios	X		X		X		
18	Los usuarios son atendidos con rapidez	X		X		X		
19	Los cobradores son eficientes en la recuperación de las cuentas por cobrar	X		X		X		
20	Las estrategias de cobranza que realiza la municipalidad a los morosos, son eficaces	X		X		X		
21	Se hace el seguimiento a la recuperación de las cuentas por cobrar	X		X		X		
22	Se hace el seguimiento a la eficiencia y eficacia del nivel de productividad del personal en el cumplimiento de las metas	X		X		X		
23	La municipalidad socializa el porcentaje de la recuperación de cuentas por cobrar de manera mensual	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: LIQUIDEZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Razón Corriente							
24	La Municipalidad paga sus obligaciones a corto plazo oportunamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Prueba Ácida							
25	En la Municipalidad se realiza cálculos de ratios financieros para analizar la situación económica	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capital de trabajo							
26	Se calcula el capital de trabajo en la Municipalidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **El instrumento evaluado, es consistente, relevante y congruente, por lo que se sugiere su aplicación en la recopilación de los datos.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/: Flores Tananta, César Augusto**
DNI: **43071519**

Especialidad del validador: **Contabilidad, Tributación y Finanzas**

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

05 de setiembre del 2022

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



Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

30 de setiembre del 2022

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

.....
Firma del Experto Informante.



PATRICIA PADILLA VENTO <pvntopa@ucv.edu.pe>

para mí ▾

30 sept 2022, 12:12

Sirva el presente para saludarla y a la vez comunico a usted que el instrumento de su investigación ES APLICABLE.

Saludos cordiales



Dra. Patricia Padilla Vento |
E.P de Contabilidad

<https://orcid.org/0000-0002-3151-2303>

Telf. +51(1)2024342 Anexo 2179 | Cel. 987638101

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ HAY SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CABRERA ARIAS LUIS MARTÍN.....
DNI:.....08870041

Especialidad del validador:.....INVESTIGACIÓN.....

.....02....de.....11.....del 2022.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 7. Autorización para la ejecución del trabajo de Investigación



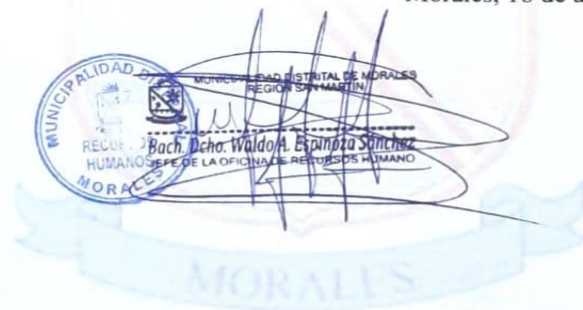
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES "Gobierno transparente y participativo"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

AUTORIZACIÓN

WALDO ASECIO ESPINOZA SANCHEZ, jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, mediante Oficio N°001-2022-EFVH-E-DGPG de fecha 10 de agosto del presente año, en la que, la **Srta. Elizabeth Felicia Vizcarra Huaranga** identificada con DNI N° 47096627, bachiller en Ciencias Contables y Financieras, solicita desarrollar su trabajo de investigación titulada "*Gestión de cobranzas y liquidez de los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021*". Por lo que, la Oficina de Recursos Humanos, **OTORGA EL PERMISO CORRESPONDIENTE**, desde el día 18 de agosto del 2022, para poder desarrollar su trabajo de investigación.

Morales, 18 de agosto del 2022.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA ARIAS LUIS MARTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y liquidez de los gobiernos locales: Caso Municipalidad Distrital de Morales-San Martín, 2017-2021", cuyo autor es VIZCARRA HUARINGA ELIZABETH FELICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABRERA ARIAS LUIS MARTIN DNI: 08870041 ORCID: 0000-0002-4766-1725	Firmado electrónicamente por: LCABRERAAR el 07- 12-2022 13:54:30

Código documento Trilce: TRI - 0477900