



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de
alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Huertas Fernández, Aelí (orcid.org/0000-0001-5469-7323)

Roldán López, Gilmer Martín (orcid.org/0000-0002-3183-955X)

ASESOR:

Mg. Amasifuen Reategui, Manuel (orcid.org/0000-0002-0587-4060)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMASIFUEN REATEGUI MANUEL, 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 créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023", cuyos autores son HUERTAS FERNÁNDEZ AELÍ, ROLDÁN LÓPEZ GILMER MARTÍN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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, 14 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMASIFUEN REATEGUI MANUEL DNI: 45295390 ORCID: 0000-0002-0587-4060	Firmado electrónicamente por: MAMASIFUENRE el 14-08-2024 12:25:47

Código documento Trilce: TRI - 0859949



Declaratoria de Originalidad de los Autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, HUERTAS FERNÁNDEZ AELÍ, ROLDÁN LÓPEZ GILMER MARTÍN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GILMER MARTÍN ROLDÁN LÓPEZ DNI: 71558679 ORCID: 0000-0002-3183-955X	Firmado electrónicamente por: GROL DAN el 14-08-2024 23:50:35
AELÍ HUERTAS FERNÁNDEZ DNI: 47813584 ORCID: 0000-0001-5469-7323	Firmado electrónicamente por: HHUERTASFE el 14-08-2024 21:09:16

Código documento Trilce: TRI - 0859950



Dedicatoria

Dedicamos la presente investigación con mucho amor y cariño a nuestras familias, quienes son motivación y constante apoyo para continuar con nuestros estudios superiores, ya que nos inspiran de manera incondicional a seguir superándonos en nuestras vidas profesionales.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento, ante todo, a Dios por darnos salud y fuerzas para poder continuar con nuestros estudios, a la Universidad César Vallejo, y un agradecimiento muy especial a nuestro asesor por sus conocimientos compartidos en la elaboración del informe de tesis a lo largo del ciclo académico.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Originalidad del asesor	ii
Declaratoria de Originalidad de los Autores	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Muestra de los trabajadores consideras de la empresa de alquiler de maquinaria pesada	15
Tabla 2. Validación de Instrumentos	16
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento.....	17
Tabla 4. Nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada	19
Tabla 5. Razón corriente 2021, 2022 y 2023.....	24
Tabla 6. Prueba ácida 2021, 2022 y 2023.....	24
Tabla 7. Liquidez inmediata o defensiva 2021, 2022 y 2023	24
Tabla 8. Capital de trabajo 2021, 2022 y 2023	25
Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	26
Tabla 10. Relación entre gestión de créditos y cobranzas y liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada	26

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de deficiencia en la búsqueda y filtración del solicitante del crédito .	20
Figura 2. Nivel de deficiencia en el análisis de la cantidad del crédito solicitante	20
Figura 3. Nivel de deficiencia en la solicitud de crédito, aceptación o rechazo	21
Figura 4. Nivel de deficiencia en el riesgo crediticio	21
Figura 5. Nivel de deficiencia en la incidencia de cobranza.....	22
Figura 6. Nivel de deficiencia en la negociación y medios de cobranza	22
Figura 7. Nivel de deficiencia en el seguimiento de cobranza	23
Figura 8. Nivel de deficiencia en la morosidad	23

Resumen

La investigación aportó al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS 8, meta 8.2, se planteó como objetivo determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo-correlacional. La población y muestra estuvo conformada por cuatro colaboradores de las áreas que guardan relación con las variables. Las técnicas fueron encuesta y análisis documental, los instrumentos fueron cuestionario y guía de análisis documental. Los resultados de la gestión de créditos y cobranzas mostraron un nivel regular con un 75% y óptimo con un 25%; asimismo se identificó las deficiencias significativas; se conoció que su liquidez fue muy baja en el año 2021, insuficiente en el año 2022 y suficiente en el año 2023. Se concluye que, existe correlación fuerte entre las variables, pero no es significativo, debido a su valor de $Rho = 0.816$, indicando que una mejor gestión de créditos y cobranzas está asociada con una mayor liquidez en la empresa y su $sig.=0.184$, indica que la relación no es estadísticamente significativa al no ser menor del 0.05.

Palabras clave: Gestión de crédito, gestión de cobranza, liquidez.

Abstract

The research contributed to the achievement of the Sustainable Development Goal, ODS 8, goal 8.2, the objective was to determine how credit and collection management is related to liquidity in a heavy machinery rental company, Tarapoto 2023, it was used a quantitative approach methodology, applied type, with a non-experimental cross-sectional, descriptive-correlational design. The population and sample were made up of four collaborators from the areas that are related to the variables. The techniques were survey and documentary analysis, the instruments were questionnaire and documentary analysis guide. The results of credit and collection management showed a regular level with 75% and optimal with 25%; Significant deficiencies were also identified; It was known that its liquidity was very low in 2021, insufficient in 2022 and sufficient in 2023. It is concluded that there is strong compensation between the variables, but it is not significant, due to its value of $Rho = 0.816$. indicating that better credit and collection management is associated with greater liquidity in the company and its $sig.=0.184$, indicates that the relationship is not statistically significant as it is not less than 0.05.

Keywords: Credit management, collection management, liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad enfrentan una variedad de desafíos significativos para mantenerse a flote, según (Vásquez et al., 2021) uno de los factores más críticos es la liquidez, que se convierte en un instrumento esencial para controlar la capacidad de cumplimiento de una empresa frente a sus obligaciones financieras y para con terceros. La liquidez no solo permite a las empresas operar sin interrupciones, sino que también actúa como un indicador clave de su capacidad para pagar sus pasivos dentro de un período determinado. En el mundo corporativo, los créditos y las cobranzas son herramientas estratégicas utilizadas por los negociantes para buscar un beneficio mutuo entre el deudor y el acreedor, (Castillo, 2021) menciona en su libro que, de manera recurrente, los compromisos de crédito se emplean como un mecanismo de apoyo para la cancelación de productos o servicios brindados al cliente, siempre que se establezcan criterios de pago claros y concisos. Sin embargo, si estos créditos no se gestionan adecuadamente, pueden acumularse y atrasarse, llegando incluso a convertirse en incobrables. Este escenario es altamente desfavorable para cualquier empresa, ya que puede afectar gravemente su flujo de efectivo y, en muchos casos, llevarla a la quiebra (Aguiar-Díaz et al., 2024). Por lo tanto, es vital que las empresas implementen estrategias efectivas de gestión de créditos y liquidez para asegurar su estabilidad y crecimiento a largo plazo.

Dentro del contexto mundial, se encontró un estudio realizado por (Peter et al., 2022) en Nigeria que investigó a las PYMES, revelando que estas no cuentan con políticas claras de crédito. Esta falta de políticas conduce a decisiones inconsistentes y a un riesgo elevado de impago, lo que resulta en una disminución de la liquidez. El estudio señaló que el 70% de las PYMES no tienen políticas formales y establecidas para el otorgamiento de créditos, y solo el 30% realiza una evaluación de riesgo crediticio antes de conceder crédito a sus clientes. Además, el estudio indicó que el 50% de las PYMES experimentaron problemas de liquidez debido a la mala gestión de sus créditos y cobranzas. Estos problemas han llevado a un 45% de las PYMES a enfrentar dificultades para cumplir con sus compromisos financieros a tiempo, debido a que los clientes se retrasan en sus pagos. Este panorama destaca la necesidad urgente de que las PYMES implementen políticas de crédito claras y rigurosas.

La ausencia de tales políticas no solo aumenta el riesgo financiero, sino que también afecta la estabilidad operativa de las empresas. Las evaluaciones de riesgo crediticio y el establecer criterios estrictos para el otorgamiento de créditos puede ayudar a las PYMES a mitigar los riesgos y mejorar su liquidez. Además, es esencial que las PYMES adopten estrategias de gestión de cobranzas más eficientes para asegurar un flujo de efectivo constante y evitar problemas financieros que puedan comprometer su viabilidad a largo plazo.

Dentro del contexto nacional, en Lima (Mantilla & Huanca, 2020) realizaron un estudio que mostró que diversas empresas recurren al crédito como un mecanismo para aumentar sus ventas. Sin embargo, esta actividad puede perjudicar a la empresa si se lleva a cabo de manera descontrolada y sin procedimientos claramente definidos. El estudio evidenció que un 65% de las empresas de servicios reportan que más del 30% de sus cuentas por cobrar están fuera del plazo estipulado, y que el 40% de las empresas experimentan retrasos en los pagos de más de 60 días. Además, el estudio reveló que el 70% de las empresas carecen de políticas formales de crédito y que solo el 25% ejecutan evaluaciones de riesgo crediticio antes de conceder crédito a los clientes. Esta falta de rigor en la gestión del crédito ha provocado que el 55% de las empresas enfrenten problemas de liquidez debido a cuentas por cobrar no recuperadas. Como resultado, el 50% de las empresas han tenido que recurrir a préstamos de emergencia para cubrir sus necesidades de flujo de caja. Este panorama subraya la importancia de establecer políticas claras y procedimientos estrictos para la gestión del crédito. Es crucial que las empresas adopten estrategias de gestión de cobranzas más eficaces para asegurar un flujo de efectivo constante y evitar problemas financieros que puedan comprometer su viabilidad a largo plazo. Este enfoque no solo contribuirá a la sostenibilidad de las empresas, sino que también fortalecerá su posición en el mercado y mejorará su capacidad para enfrentar desafíos futuros.

Del mismo modo, en el contexto local, el servicio de alquiler de maquinaria pesada presenta problemas en cuanto a la gestión de créditos y cobranzas, debido a una evaluación inadecuada de riesgo crediticio, políticas de crédito deficientes, falta de seguimiento y control. Asimismo, los recursos insuficientes o

mal capacitados en el área de cobranzas pueden dificultar la gestión efectiva de las cuentas por cobrar, comprometiendo la excelencia del servicio, la complacencia del usuario y su liquidez. Como resulta en la empresa materia de investigación perteneciente a la ciudad de Tarapoto, donde se observó que la gestión de créditos y cobranzas no se realizó de manera adecuada, ya que búsqueda y filtración del que solicita el crédito, el análisis del monto a otorgar como crédito, la gestión del riesgo crediticio, el solicitar, aceptar o rechazar el crédito, la incidencia de cobranza, la negociación y medios de cobranza, el seguimiento y la gestión de la morosidad, fueron manejados de manera ineficiente ya que, no se realizó un análisis exhaustivo de la capacidad que tiene el cliente para poder realizar los pagos de sus deudas y la solvencia que posee, lo que llevó a la concesión de créditos a clientes por concepto de alquiler de maquinaria pesada, con alto riesgo de incumplimiento y la falta de políticas claras y estrictas para la concesión de créditos generó una acumulación de cuentas incobrables. En consecuencia, impacta en la gestión de créditos, lo que provocó una notable deficiencia en el reparo de sus cuentas por cobrar. En tal sentido, resulta propicio realizar la investigación, ya que, muestra un escenario claro sobre los problemas de la gestión de créditos y cobranzas que enfrentan las empresas de alquiler de maquinaria pesada, asimismo, los desaciertos en la ejecución de planes estratégicos para resolver los diferentes problemas que muchas veces afectan la liquidez y no ayuda a neutralizar las deficiencias.

De igual manera la investigación aportó al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 8, en específico, la meta 8.2 al describir que tan importante es la gestión de créditos y cobranzas en las empresas, ya que mediante el buen manejo de estas variables se puede optimizar los recursos de la empresa y mejorar su liquidez. Es preciso mencionar cómo la gestión de créditos y cobranzas puede mejorar la eficiencia, innovación y modernización tecnológica en los procesos de los mismos para sectores específicos. Asimismo, puede facilitar la gestión y lograr altos índices de liquidez en empresas de diferentes sectores con alto valor añadido. Esto puede contribuir a desarrollar políticas que fomenten un crecimiento inclusivo y sostenible.

El problema general de investigación se planteó con la siguiente interrogante

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?, y para los problemas específicos se formuló las siguientes preguntas ¿Cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?, ¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023? y ¿Cómo es la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?

La justificación de la investigación se realizó en conveniencia, puesto que, permitirá que la empresa estudiada comprenda lo importante que es una correcta gestión de créditos y cobranzas, puesto que, el resultante en la liquidez de una organización es vital para el buen funcionamiento de la misma, en relevancia social, debido a que ayudó al análisis de la relación de variables a investigar, con el fin de obtener un avance relevante en la gestión de créditos y en cuanto al valor teórico, se sostiene debido a que expone estudios previos, teorías y conceptos importantes acerca de las variables estudiadas, y por consiguiente proponer soluciones al problema abordado, por último en metodológica, los instrumentos que se usaron pueden sin ningún problema, ser aplicados en respuesta a los problemas formulados, así también para base en futuras investigaciones.

Como objetivo general, se estableció determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, además de los objetivos específicos, los cuales fueron conocer cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023 y conocer cómo es la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

En estudios realizadas internacionalmente se encontró a (Espinoza, 2020),

quien en su artículo realizado en la ciudad de Cuenca, Ecuador buscó plantear una propuesta para administrar correctamente la gestión de créditos y cobranzas y el impacto en su solvencia y liquidez de las PYMES que se dedican a la venta de materiales de construcción, la muestra estuvo conformada por 180 PYMES, los instrumentos aplicados fueron la observación y encuesta, en los resultados se muestra que la gran parte de las ferreterías no cuenta con personal encargado de la gestión de los procesos crediticios y las recuperaciones, tampoco cuenta con un reglamento en donde se establezcan los procedimientos a seguir con respecto a los mismos, llegando así a la conclusión de que las empresas están en la necesidad de implementar una guía para realizar los procedimientos referentes a la gestión crediticia y el cobro respectivo, asimismo, contratar personal adecuado para encargarse de las áreas mencionadas.

Por otro lado, se encontró a (Hemmati et al., 2020) quienes realizaron una investigación en Irán, cuyo propósito fue evaluar los riesgos estratégicos de los procesos de créditos en entidades financieras, la población estuvo conformada por 30 trabajadores expertos en la gestión de créditos, para la recopilación de la información se usó como instrumento cuestionarios y para los resultados aplicó análisis factoriales y de regresión múltiple. Encontrando que la gestión crediticia y el cobro resulta ineficiente al no contar con políticas establecidas. Concluyen la investigación demostrando que los riesgos estratégicos de los procesos para el otorgamiento de créditos tienen un gran efecto en la gestión crediticia y la operatividad de la entidad referente a la ejecución de cobranzas.

Del mismo modo (Tien & Nguyen, 2023) en su investigación que se dio lugar en Vietnam, su objetivo fue determinar la eficacia de las actividades crediticias en entidades comerciales, para ello se tuvo como población a 20 funcionarios de créditos a los cuales se aplicó una encuesta, para los resultados se empleó métodos estadísticos, así como de regresión lineal. Entre los principales hallazgos encuentran que los aspectos como los plazos del crédito, evaluación crediticia y el control de riesgos influyen positivamente en la liquidez de las empresas en un 95%. Concluyendo que la gestión crediticia y el cobro es crucial en una organización, puesto que ello ayuda a mitigar los riesgos crediticios y

optimizar la eficiencia de los procesos crediticios y políticas de cobranza.

En estudios realizados a nivel nacional encontramos a (Díaz & Ramón, 2021), quienes realizaron una investigación en Lima, en donde pretendió establecer la incidencia del periodo de transformación del efectivo en la liquidez en una empresa, teniendo como población los datos registrados de las cuentas por cobrar, pasivos y existencias organizadas en 48 estados de situación financiera recopilados mensualmente. Para dicha investigación se usó instrumentos de fichas de recopilación de datos, los cuales contenían información detallada de las ratios financieras, tanto del periodo de transformación del efectivo como también de la liquidez. Los resultados que se encontró en la investigación fue una correlación mínima no significativa entre las dos variables, por consiguiente, concluyó en que el periodo de transformación del efectivo transgrede de manera indirecta en la liquidez de una empresa.

Del mismo modo se encontró a (Herrera & Huanambal, 2022) quienes, en su investigación desarrollada en Chota, buscaron la consecuencia entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios, cuya muestra estuvo conformada por 32 colaboradores y los estados financieros de 4 periodos consecutivos. Aplicaron los instrumentos de cuestionario y guía de análisis documental, los cuales permitió captar información relevante. Concluyeron su investigación, comprobando una consecuencia negativa entre la gestión crediticia y cobranzas y la liquidez, mostrando que sólo un 12.5% fueron eficientes, siendo regular un 46.9% y 40.6% mostró que son pocos eficientes, además la ratio de razón corriente indica 1.23, el cual es muy bajo, pero hace posible el cumplimiento de sus obligaciones inmediatas.

Seguidamente encontramos a (Gilián, 2019) quien realizó una investigación en la ciudad de Trujillo, en donde pretendió establecer cómo repercute la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de una empresa prestadora de servicios y para ello tuvo como muestra a una empresa en específico, los datos fueron recopilados a través del instrumento guía de análisis documental. La gestión crediticia y su cobranza muestra resultados que repercuten de modo negativo en la liquidez del negocio prestadora de servicios, llegando así a la conclusión de que la empresa brinda créditos de forma ineficiente, además carece de un

plan estratégico que les permita organizar sus actividades operacionales, sumado a ello existe una falta de formación al equipo responsable de las áreas de créditos y cobranzas, puesto que su comunicación y coordinación entre ellas es defectuosa.

Asimismo, en estudios realizados a nivel local, encontramos a (Campodónico & Arévalo, 2019) quienes, en su investigación que se realizó en Tarapoto, pretendió establecer cómo incide la gestión de cobranzas en la liquidez en una empresa de servicios de seguridad privada, su muestra fueron dos trabajadores del departamento de cobranza de dicha empresa. Para el estudio se usó guía de entrevista y análisis documental. Dentro de los hallazgos se evidenciaron que no cuenta con lineamientos para impedir el servicio a los deudores al culminar el servicio, asimismo, se evidencia la inexistencia de medidas preventivas para las notificaciones de aviso y la falta de comunicación efectiva para con los clientes deudores. Concluyen que la gestión de cobranzas incide de manera negativa en su liquidez.

Seguidamente, se encontró a (Lozano & Sánchez, 2022) quienes llevaron a cabo una investigación detallada en Tarapoto con el propósito de examinar minuciosamente el contexto de la gestión de crédito y cobranza, así como el índice de liquidez de una empresa constructora. Para esta investigación, seleccionaron una muestra amplia y representativa de 154 clientes, lo que permitió obtener una visión integral y precisa de la situación. Utilizaron como instrumentos principales las guías de entrevista, que facilitaron la obtención de datos cualitativos relevantes a través de conversaciones estructuradas con los participantes, y guía de análisis documental, revisando cada información proporcionada, permitiendo analizar exhaustivamente los registros financieros y otros documentos pertinentes de la empresa. Los hallazgos de esta investigación revelaron que el establecimiento no realiza un análisis adecuado y exhaustivo al momento de otorgar créditos, basándose en gran medida en subjetividades y juicios informales, lo cual genera un alto riesgo financiero. Además, se identificó que la empresa carece de mecanismos eficientes y estructurados para la gestión de cobranzas, lo que agrava aún más la situación. En sus conclusiones, Lozano y Sánchez subrayaron que la empresa

constructora presenta una gestión de créditos y cobranzas deficiente, lo cual impacta negativamente en su índice de liquidez y pone en riesgo su estabilidad financiera a largo plazo.

Además, (Ríos, 2019) quien realizó una exhaustiva investigación en Tarapoto, se enfocó en comprender la relación entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una cooperativa. Para llevar a cabo su estudio, seleccionó una muestra compuesta por siete colaboradores de la empresa, quienes proporcionaron información valiosa sobre las prácticas internas. Además, recopiló un considerable número de documentos relacionados con la información financiera de la cooperativa, lo que permitió un análisis profundo y detallado. Los instrumentos utilizados en su investigación incluyeron una lista de cotejo, que facilitó la evaluación sistemática de los procesos, y una guía de análisis documental, que permitió una revisión minuciosa de los registros financieros. Los resultados de la investigación revelaron deficiencias significativas en los procesos aplicados para la concesión de créditos, lo cual impactó negativamente en la liquidez de la empresa, evidenciándose una pérdida de un periodo a otro. En sus conclusiones, Ríos demostró de manera contundente la existencia de una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez, subrayando la importancia de mejorar estos procesos para garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa.

Las teorías que se relacionan con la gestión de créditos y cobranzas, se mencionan líneas abajo:

Para (Baldeón, 2021), la gestión de créditos y cobranzas es la revisión sistemática de las normas para garantizar la máxima eficacia en la formación y gestión de las organizaciones sociales; además se considera una tecnología de coordinación que busca una mayor eficiencia empresarial. Asimismo, se ofrecen tres tipos de recuperación, divididas en recuperación administrativa, judicial y extrajudicial.

Para (Romero, 2019) la gestión de créditos y cobranzas lo define como estrategias establecidas y aplicadas por la empresa con el fin de la colocación y recuperación de créditos en un corto tiempo, además estas acciones están

relacionadas estrechamente a la capacidad de desarrollo de una compañía. Si estas gestiones son manejadas de manera correcta se incrementa el flujo de dinero, es importante tener en cuenta que la gestión de cobranza implica tener una comunicación efectiva con el cliente, no amistosa, sino respetuosa y netamente comercial.

Por su parte (Chehrazi et al., 2019) analizan el tiempo óptimo para seguir con la cobranza de créditos como un problema de detención en un contexto de tiempo continuo. Basándose en datos históricos, asumen que las probabilidades de pago son menores a medida que se prolonga el tiempo de recuperación del crédito. Concluyen que es óptimo detener los esfuerzos de cobranza cuando el monto esperado del pago en el momento de la "conversión" de la cuenta (de no pagador a pagador) iguala el costo de la búsqueda, medido en dólares por unidad de tiempo.

Las cuentas por cobrar representan un compromiso comercial adquirido por los clientes al comprar bienes o servicios, y pueden ser a corto o largo plazo. Según (Wafula et al., 2019), estas cuentas constituyen una inversión mediante crédito comercial con los clientes, y la gestión de este crédito es crucial para evitar retrasos en los pagos. Por otro lado, (Pandoyo, 2019) señala que las cuentas por cobrar son un aspecto significativo en las finanzas, ya que afectan tanto a la liquidez como a la rentabilidad. Además, es crucial que la empresa se apoye en ciertos principios al evaluar la capacidad de pago y la liquidez de sus clientes. Esto incluye considerar las cuentas por cobrar antiguas, utilizar juicios informados para examinar la situación económica al otorgar créditos comerciales y analizar los riesgos asociados con la falta de pago, con el fin de no comprometer la seguridad financiera.

Es esencial fijar un plazo adecuado para la cobranza y así evitar el incremento de cuentas incobrables en un futuro cercano; es así que, (Dong et al., 2024) señala que la prima de riesgo de liquidez se incrementa cuando la incertidumbre del mercado crece y la liquidez sistemática disminuye, alineándose con el fenómeno de "huida hacia la liquidez".

Para la elaboración del estudio se planteó como primera dimensión el proceso

de crédito, según(Bello, 2020) indica que establecer políticas para estos procesos son fundamentales para optimizar la situación financiera en una empresa, asumiendo que la administración eficaz en la etapa del otorgamiento de créditos y la realización de los pagos estimula el flujo del dinero en la empresa y por consiguiente el incremento de liquidez. Dentro de sus indicadores tenemos a la búsqueda y filtración del solicitante de crédito, esto se refiere a verificación previa de la información del cliente; análisis de la cantidad de crédito del solicitante, esto evalúa la capacidad de pago mediante la aplicación de métodos o procedimientos; solicitud de crédito, aceptación o rechazo, en donde se estipula si se va a aceptar o rechazar el crédito solicitado; riesgo crediticio, en donde se evalúa los procedimientos para recuperar cuentas de riesgo.

Como segunda dimensión tenemos al proceso de cobranza, frente a todo ello, (Zhao & Lu, 2023) indica que un proceso de cobranzas determina la sostenibilidad de un negocio, clientes satisfechos y el aumento de las ventas, lo cual dará un mayor valor al capital de trabajo. Es por ello que se debe prestar una mayor atención al significado del término del proceso de cobranza, teniendo en cuenta las necesidades del negocio y los recursos disponibles. Es necesario aclarar que el crédito es una herramienta potencial y beneficiosa para un negocio, sin embargo, es esencial analizar su uso y su evolución en el tiempo. Como indicadores tenemos a incidencia de cobranza, en donde se evalúa el cumplimiento de los cronogramas y compromisos de pago del cliente; negociación y medios de cobranza, donde se verifica si realmente se agota todos los recursos con el fin de que el cliente cumpla con sus obligaciones; seguimientos de cobranzas, en donde se evalúa la responsabilidad del área de cobranzas para realizar este tipo de actividades y finalmente tenemos la morosidad, en donde se evalúa la ejecución de políticas de cobro para los clientes morosos.

Por otra parte, se tuvo en cuenta las siguientes teorías que están relacionados a la variable de estudio, liquidez.

Con respecto a la variable liquidez, de acuerdo con (Chacón & Ortega, 2021) es un indicador financiero que manifiesta el compromiso de pago de una organización para transformar activos exigibles en efectivo en el corto plazo,

estableciendo así su capacidad para enfrentar sus compromisos de deudas con terceros.

(Aranda et al., 2019) lo define como la disponibilidad de efectivo que cuenta una empresa en un momento determinado que le garantiza cumplir con sus obligaciones adquiridas anteriormente, además la liquidez como medida a corto plazo se conceptualiza como la capacidad originada por los activos (mercadería, cuentas por cobrar, caja, etc.) que se puedan convertir en dinero.

(Hayes, 2023) define la liquidez como la estabilidad del valor en relación con los cambios esperados a largo plazo en el país.

(Coaquira & Inguilla, 2021) indican que la liquidez predice los flujos netos de capital, también dicen que la liquidez es muy importante para los inversores a corto plazo y también sugieren que la liquidez promueve la demanda a corto plazo. Es muy importante realizar evaluaciones de manera periódica de la liquidez en cualquier empresa, dependiendo del resultado se tomarán acciones para mejorarla.

Dentro de las dimensiones de esta variable está la liquidez corriente, el cual permite a través de los resultados poder determinar la solvencia de esta empresa a corto plazo. Esta dimensión brinda una visión del panorama financiero por la que está atravesando una organización, demostrando si esta puede hacer frente a sus pasivos corrientes con sus activos corrientes. Los indicadores que cuenta esta dimensión son el activo corriente y pasivo corriente, el cual se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Para la segunda dimensión, el cual es la prueba ácida, a comparación de la ratio de liquidez corriente, esta se excluyen los inventarios. Los indicadores que cuenta esta dimensión son el activo corriente, inventario y pasivo corriente, el cual se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Como tercera dimensión se tiene a la ratio de liquidez inmediata o defensiva, siendo el más eficiente, ya que solo considera el dinero disponible para medir su capacidad efectiva al corto plazo. Esta dimensión permite mostrar un mayor nivel de confianza para hacer frente a sus obligaciones. Los indicadores que cuenta esta dimensión son el activo efectivo y equivalentes de efectivo y pasivo corriente, el cual se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Liquidez inmediata o defensiva} = \frac{\text{Efec. Equiv. Efec.}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Como cuarta dimensión, se tiene al capital de trabajo, que muestra la diferencia de los activos circulantes con los pasivos circulantes de la empresa. Es el resultado que queda después de saldar sus deudas a corto plazo y el que dispone la empresa para poder seguir con sus actividades, el capital de trabajo deberá ser lo suficiente para poder cubrir sus obligaciones de manera periódica. Los indicadores de esta dimensión son el activo efectivo y pasivo corriente, el cual se calcula mediante la siguiente fórmula:

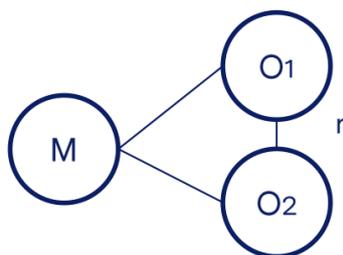
$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activ. Corriente} - \text{Pasiv. Corriente}$$

Por último, se menciona la hipótesis general: H_i : Existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023 y como hipótesis nula: H_o : No existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

II. METODOLOGÍA

Para sumergirse en un estudio es sustancial fortalecer el perfeccionamiento de la investigación básica en toda su extensión para luego pasar a desarrollar una investigación aplicada, con respecto a ello (Gómez, 2019) menciona que ésta se encamina a solucionar los problemas suscitados durante la creación, colocación, negociación y la prestación de bienes y servicios de cualquier actividad. Además, fue aplicada porque se basa en investigación básica, pura o fundamental, en donde se presentan los problemas e hipótesis para brindar soluciones. La investigación presentada fue de carácter aplicada debido a que se usa aportes teóricos de acuerdo a las variables a estudiar para lograr los objetivos de dicho estudio, del mismo modo es de nivel descriptivo ya que se conceptualizó las variables, cuyo propósito fue computar la insuficiencia de la gestión del crédito y cobranza y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada.

El diseño fue no experimental y de corte transversal, puesto que en ningún momento se manipuló ninguna de las variables, sino que se observó y estudió los fenómenos de las variables en su entorno natural (Hernández, 2020). Por consiguiente, el estudio se clasifica como descriptivo-correlacional, ya que tuvo como objetivo identificar la relación entre las variables (Ramos-Galarza, 2020). El diseño se presentó de la siguiente manera:



Dónde:

M= Muestra

O₁ = Observación de la gestión de créditos y cobranzas

O₂ = Observación de la liquidez

r = Relación entre O₁ y O₂

Para elaborar la operacionalización de las variables es de gran importancia colocarlas en el principio de la investigación, asimismo, delimitar los temas a tratar, de tal forma ir descartando la información que no era de utilidad para la realización de la investigación (Espinoza Zúñiga, 2020).

Primera variable, gestión de créditos y cobranzas, es aquella revisión metódica de las normas para garantizar la mayor eficiencia en la formación y gestión de las organizaciones sociales; también se considera una tecnología de coordinación que busca una mayor eficiencia empresarial. Asimismo, se ofrecen tres tipos de recuperación, divididas en recuperación administrativa, judicial y extrajudicial (Baldeón, 2021).

Admite inspeccionar y recuperar los créditos mediante procedimientos solventes y métodos de cobranza, en la investigación se realizó mediante un cuestionario de las dimensiones establecidas.

Segunda variable, liquidez: De acuerdo con (Chacón & Ortega, 2021). Se define como un indicador financiero que muestra el compromiso de pago de la organización para transformar activos en efectivo en un corto plazo, definiendo así su capacidad para enfrentar sus compromisos de pago con terceros. Se realizó la medición de la variable a través del instrumento guía de análisis documental.

La población fue 03 colaboradores y 01 asesor externo (gerente general, responsable de los contratos de alquiler, responsable de créditos y cobranzas, y el contador) de la empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto. Además, se contará como segunda población los EE. FF de tres períodos consecutivos de dicha empresa.

Se incluyó a los colaboradores que cuentan con un vínculo laboral vigente con la empresa y que se encuentran involucrados con la variable de estudio. También se tomó en cuenta sus estados financieros.

Se excluyó a aquellas personas que no laboran y no tienen un vínculo directo con la empresa.

De acuerdo a (Condori, 2020) la muestra es representada por la población a la cual se le aplicarán técnicas e instrumentos para recolectar información La presente muestra estuvo conformada por toda la población de la empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto, 2023. Asimismo, sus Estados Financieros de tres periodos consecutivos también formarán parte.

Tabla 1.

Muestra de los trabajadores consideras de la empresa de alquiler de maquinaria pesada

Nro.	Áreas	Cantidad
1	Gerente general	1
2	Responsable de los contratos de alquiler	1
3	Responsable de créditos y cobranzas	1
4	Contador	1
	TOTAL	4

Nota. Elaboración propia.

El estudio fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que, es un método que reside básicamente en la elección de una muestra de la población, desde la perspectiva de que éste sea de fácil acceso. Esto significa que las personas utilizadas en el estudio fueron seleccionadas porque se tiene accesibilidad a ellos y se conoce su pertenencia a la población en la cual se está interesada.

La Unidad de análisis fue cada persona que conformara la muestra, siendo colaboradores de la empresa, los cuales están relacionados netamente con las variables de estudio. Así también por los Estados Financieros.

De acuerdo con (Hernández & Duana, 2020) en todo trabajo de investigación es ineludible realizar una recopilación de datos, convirtiéndose en un proceso esencial para lograr conseguir los resultados. Cabe precisar que la técnica a utilizar debe llevarse de una manera apropiada y que la elección del método debe ser de conocimiento pleno del investigador.

Las técnicas que se usó en esta investigación fueron la encuesta y análisis documental.

Según (Cohen & Gómez, 2020) establecen que el instrumento es un medio que nos permite recopilar datos e información a través de las preguntas que responde el sujeto de la investigación.

En la investigación presentada, se emplearon instrumentos como cuestionarios y guías de análisis documental, lo que permitió recopilar la información necesaria para comprender las áreas donde se procesan los créditos y aquellas donde se realizan las cobranzas, y así como la relación que tienen con la liquidez.

Con respecto al cuestionario para la variable gestión de créditos y cobranzas se plantearán 24 ítems bajo la escala de Likert, donde la población de manera anónima marcó solo una alternativa conforme a la escala de medición nunca =1, casi nunca =2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5.

En el caso de la guía de análisis documental que se usará para la variable liquidez, el cual se basará en una serie de información relacionada a los Estados Financieros de la empresa de alquiler de maquinaria pesada.

(Hernández & Mendoza, 2020), señalan que la validez de un instrumento nos muestra la capacidad de la misma de poder medir lo que se desea evaluar. Es por ello que, los instrumentos fueron validados por expertos, quienes determinaron que los cuestionarios de las variables poseen los requisitos para su aplicación. El instrumento fue validado mediante el método de la validación por jurados expertos, según lo siguiente:

Tabla 2.

Validación de Instrumentos

Nombres y Apellidos	DNI	Expertos	Resultado
Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi	71693429	Contabilidad y finanzas	Aplicable
Mg. Adith Chujandama García	01060575	Contabilidad y finanzas	Aplicable
Mg. Edelina Villegas Quispe	41528458	Contabilidad y finanzas	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

Según (García, 2021) la confiabilidad se ha consolidado como un principio fundamental en cualquier investigación, en donde un instrumento debe de ser

consistente y demostrar una estabilidad para proceder a su aplicación. Para conocer el valor de la confiabilidad, se tuvo que aplicar el cuestionario a toda la muestra, posteriormente, los datos tuvieron que a ser procesados en el software SPSS.

Con respecto a la fiabilidad, fue necesario calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando los siguientes resultados:

Tabla 3.

Fiabilidad del instrumento

Variable	Coeficiente	Confiabilidad
Gestión de créditos y cobranzas	0.944	Muy Buena

Nota. Datos obtenidos del Software SPSS V.29.0

Para los procedimientos se procedió a requerir autorización a la empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto, se recopiló información requerida y la activa participación de los colaboradores implicados con las variables de estudio. Seguidamente se elaboró dos instrumentos de investigación, los cuales fueron utilizados para recabar datos en relación a las variables de estudio, ambos instrumentos atravesaron por el proceso de evaluación respecto a su confiabilidad, se coordinó con el Gerente general de la empresa remitiendo la autorización pertinente para poder aplicar las encuestas; con la respuesta afirmativa, se procedió a su utilización. Con toda la información recogida y con los análisis estadísticos correspondiente, se realizó la prueba de normalidad para definir el efecto y constatar la hipótesis. Finalmente se procedió a la determinación de conclusiones y recomendaciones.

Para el análisis de datos, se aplicaron los instrumentos a toda la muestra conforme a los estándares establecidos. Se utilizó un método de análisis descriptivo, empleando tanto estadísticas descriptivas como representaciones en tablas de frecuencia y figuras. Asimismo, se desarrolló un análisis inferencial con los datos recopilados. Se utilizó el software SPSS para procesar los datos, permitiendo analizar e identificar la escala de medición de forma sistemática. Esto fue relevante para examinar y realizar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, determinando el rho a utilizar, que fue la de Spearman. Estos

procedimientos fueron útiles dar cumplimiento a los objetivos, tantos generales como específicos y para identificar la relación entre las variables estudiadas.

En lo que respecta a los principios y aspectos éticos, se consideró el principio de beneficencia, puesto que esta investigación fue de gran utilidad para la empresa en estudio, ya que se sugirió recomendaciones para las mejoras de la empresa. Principio de no maleficencia, ya que el estudio se realizó exclusivamente con fines académicos sin ninguna intención maliciosa. Principio de autonomía, ya que se mantuvo confidencial la información de la empresa y se aplicaron los instrumentos de forma independiente, respetando la identidad de los encuestados y evitando interrupciones y molestias en su entorno laboral. Principio de justicia, puesto que se eligió la muestra sin preferencia alguna. Además, se respetó los criterios sobre el consentimiento o asentimiento informado para la aplicación de los instrumentos, se usó citas en APA 7ma edición conforme a las regulaciones vigentes contemplados en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, desarrollándose de manera íntegra. Para finalizar, se usó un software antiplagio, el cual es el Turnitin, siendo este no mayor al 20%, esto permitió verificar la autenticidad de la información encontrada y las fuentes consultadas.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos:

Se procedió a mostrar los resultados para cada objetivo específico planteado en esta investigación.

Objetivo específico 1: Conocer cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

Tabla 4.

Nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada

Variables	Muy Malo		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión de créditos y cobranzas	0	0.0%	0	0.0%	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%
Procesos de créditos	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0%
Procesos de cobranza	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Datos analizados en el software SPSS V.29

Interpretación: En la Tabla 4 se demostró los resultados generalizados del nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, donde participaron según nuestra muestra, 4 trabajadores de dicha empresa, indicando que fue regular con un 75.0% y bueno con un 25.0%.

Esto nos da una perspectiva del panorama que enfrenta la empresa, dónde existe deficiencias en la gestión de créditos y cobranzas, mostrando falencias tanto en los procesos crediticios y procesos de cobranza.

Objetivo específico 2: Identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

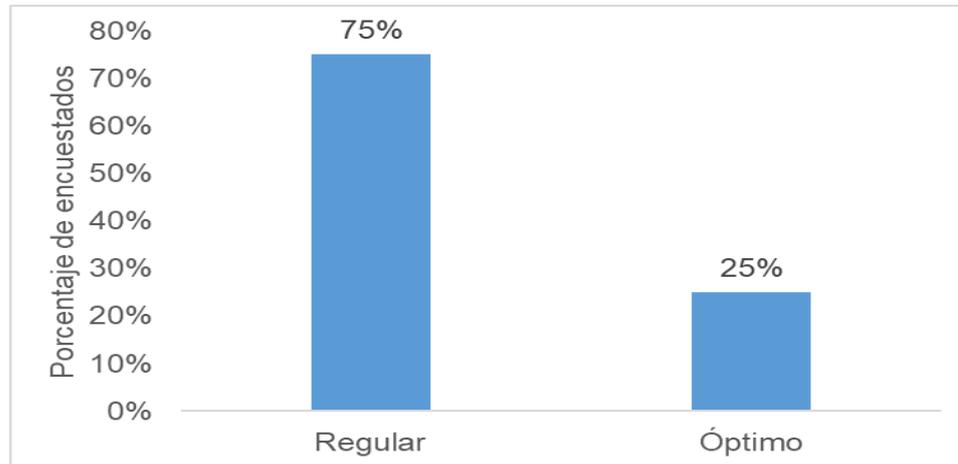
De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el nivel de créditos y cobranzas, se identificó las deficiencias en cada indicador de las dimensiones de la presente

investigación, los cuales se detalla a continuación:

Dimensión 1: Proceso de crédito

Figura 1.

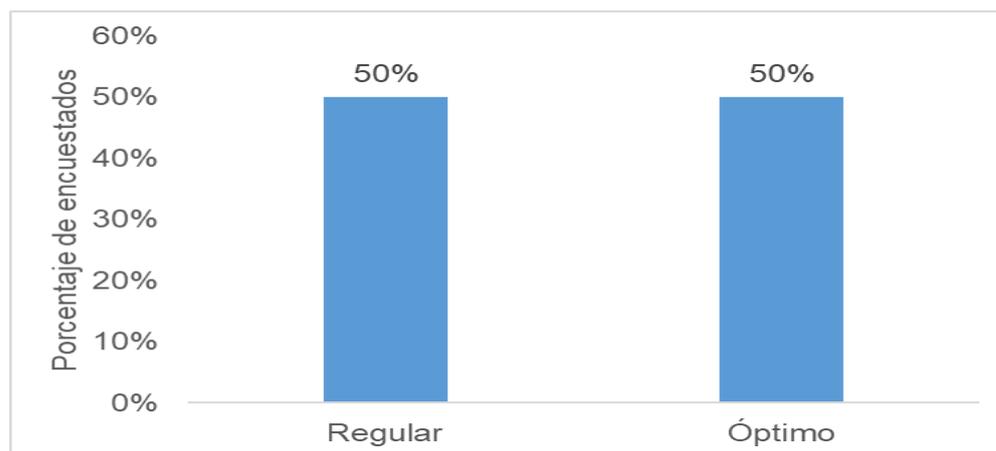
Nivel de deficiencia en la búsqueda y filtración del solicitante del crédito



En la Figura 1, se puede observar que existe deficiencia tanto en la búsqueda como al momento de realizar la filtración del que solicita un crédito, donde el 75% indica que se busca y filtra de manera regular y solo el 25% de manera óptimo.

Figura 2.

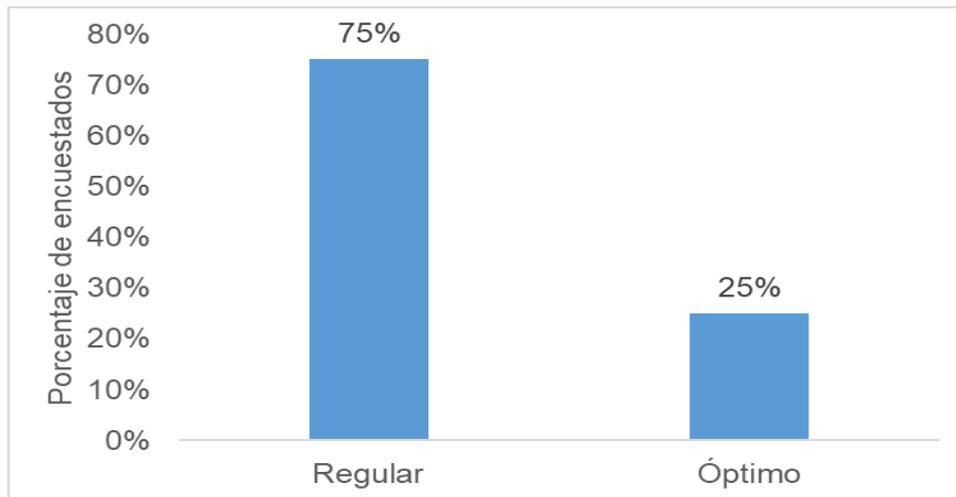
Nivel de deficiencia en el análisis de la cantidad del crédito solicitante



En la Figura 2, se puede observar que existe deficiencia en el análisis de la cantidad o monto del crédito que el cliente solicita, donde el 50% indica que se analiza de manera regular y el 50% de manera óptimo.

Figura 3.

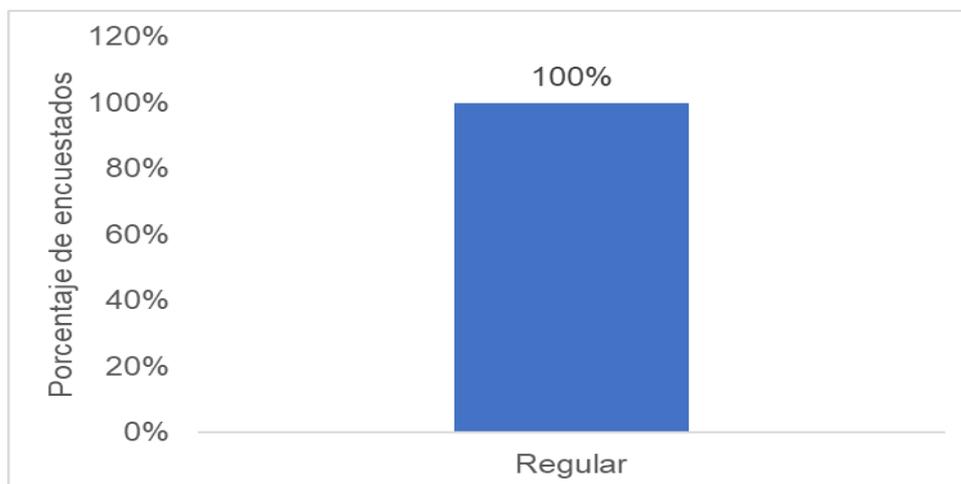
Nivel de deficiencia en la solicitud de crédito, aceptación o rechazo



En la Figura 3, se puede observar que existe deficiencia en la solicitud de crédito, aceptación o rechazo, donde el 75% indica que de manera regular se cumple con los requisitos y evaluación del cliente para aceptar o rechazar la solicitud del crédito, y solo el 25% considera que se realiza de manera óptimo.

Figura 4.

Nivel de deficiencia en el riesgo crediticio

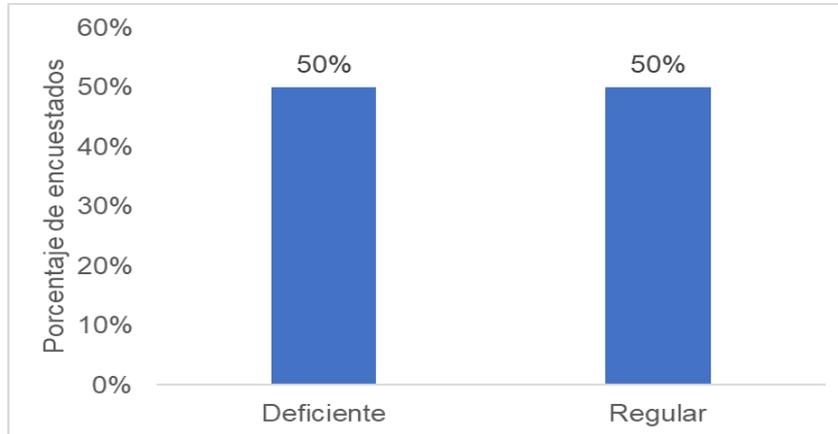


En la Figura 4, se puede observar que existe deficiencia en el riesgo crediticio, donde el 100% indica que de manera regular existe riesgo crediticio por una inadecuada evaluación y otorgamiento de créditos a los clientes por concepto de alquiler de maquinaria pesada, sin tener claro los procedimientos para recuperar las cuentas por cobrar.

Dimensión 2: Proceso de cobranza

Figura 5.

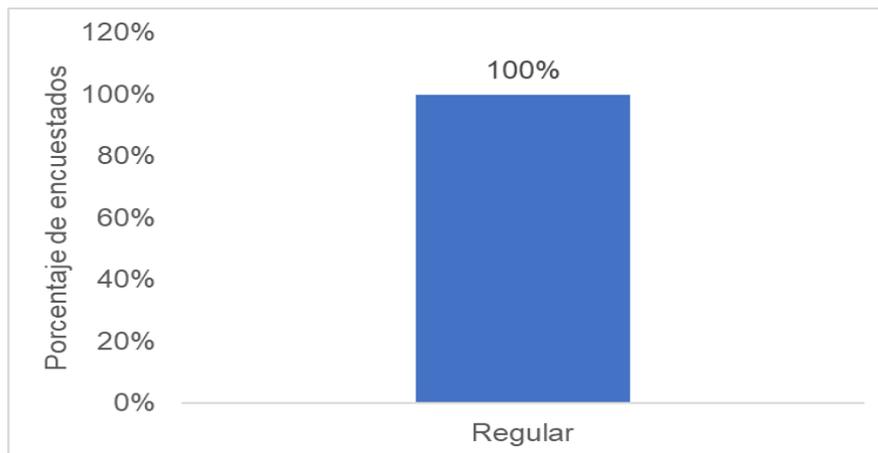
Nivel de deficiencia en la incidencia de cobranza



En la Figura 5, se puede observar que existe deficiencia en la incidencia de cobranza, donde el 50% indica que es deficiente y el 50% de manera regular, ya que, el departamento de cobranza no actualiza periódicamente su información de los créditos otorgados por concepto de alquiler de maquinaria pesada, además no tiene muy establecido los términos y condiciones, en donde los usuarios se comprometan a cancelar sus cuotas puntualmente.

Figura 6.

Nivel de deficiencia en la negociación y medios de cobranza

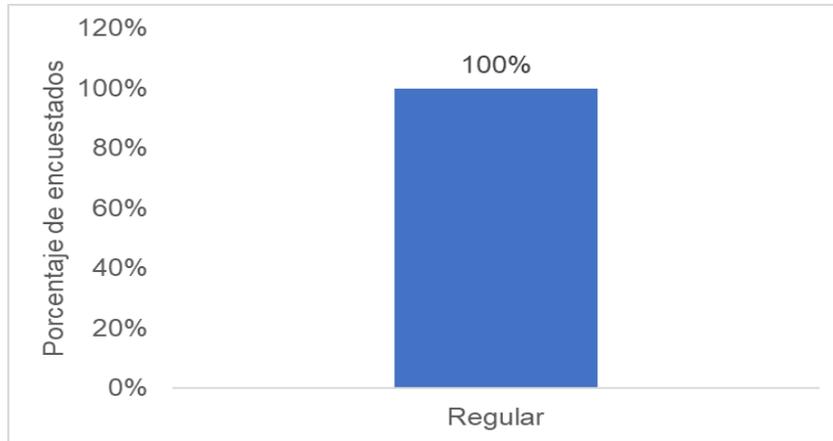


En la Figura 6, se puede observar que existe deficiencia en la negociación y medios de cobranza, donde el 100% indica que se realiza de manera regular, donde la empresa cuenta con personal que le falta capacitar, no cumplen de manera consistente con la programación de llamadas informativas y, por ende,

no se insiste de manera constante para que el cliente acate con la cancelación de su deuda.

Figura 7.

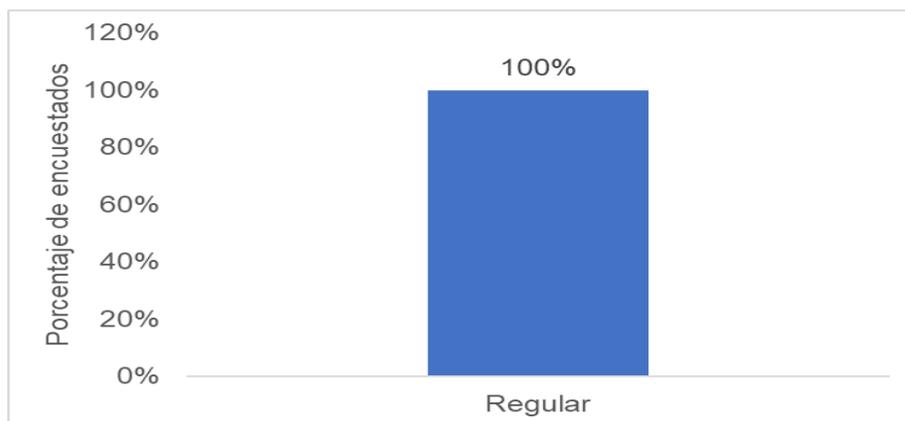
Nivel de deficiencia en el seguimiento de cobranza



En la Figura 7, se observa que existe deficiencia en el seguimiento de cobranza, donde el 100% indica que se realiza de manera regular, ya que la empresa no realiza de manera consistente el seguimiento de las cuentas incobrables, así como el seguimiento de las actividades de cobro y la falta de eficiencia al momento de realizar las cobranzas hacen que se evidencia esta deficiencia.

Figura 8.

Nivel de deficiencia en la morosidad



En la Figura 8, se puede observar que existe deficiencia en la morosidad, donde el 100% indica que es de manera regular, puesto que, la empresa no es eficiente al ejecutar políticas de cobro de intereses, además, no tiene muy en claro qué políticas de cobro aplicar para con los clientes morosos y en ocasiones reinciden en concederles un crédito pese a un historial negativo.

Objetivo específico 3: Conocer cómo es la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

Tabla 5.

Razón corriente 2021, 2022 y 2023

Ratios Financieros	Fórmula	2021	2022	2023
Razón corriente	Activo corrientes/pasivo corriente	2.11	1.05	3.4

Nota: Datos obtenidos de los EE. FF de la empresa materia de investigación.

Interpretación: La tabla 5 reveló que, en los años 2021 y 2023, la empresa disponía de S/ 2.11 y S/ 3.40, respectivamente, por cada S/ 1.00 de deuda para solventar sus deudas a corto plazo. Si bien, en 2022 esta cifra disminuyó a S/ 1.05, siendo menor a lo esperado.

Tabla 6.

Prueba ácida 2021, 2022 y 2023

Ratios Financieros	Fórmula	2021	2022	2023
Prueba ácida	Activo C. - inventario/Pasivo C.	0.07	1.05	3.02

Nota: Datos obtenidos de los EE. FF de la empresa materia de investigación.

Interpretación: La tabla 6 indicó que en 2021 la empresa disponía de solo S/ 0.07 por cada S/ 1.00 de deuda, mostrando una liquidez muy deficiente y una incapacidad de poder pagar sus deudas a corto plazo durante ese período. En 2022, la liquidez aumentó a S/ 1.05, lo cual era insuficiente y apenas dejaba S/ 0.05 disponibles para continuar operando. Sin embargo, en 2023 la empresa logró tener suficiente liquidez para solventar sus deudas contraídas a corto plazo.

Tabla 7.

Liquidez inmediata o defensiva 2021, 2022 y 2023

Ratios Financieros	Fórmula	2021	2022	2023
Liquidez inmediata o defensiva	Efec. Equiv. Efec/pasivo corriente	0.07	0.38	2.04

Nota: Datos obtenidos de los EE. FF de la empresa materia de investigación.

Interpretación: La tabla 7 mostró que la empresa en el año 2021 sólo tuvo S/0.07 de activos líquidos disponibles, donde manifestó serias dificultades para cubrir con sus obligaciones inmediatas, en el año 2022 tuvo S/ 0.38, demostrando una mejoría, donde aún enfrentó desafíos, y en el año 2023 se evidenció una liquidez inmediata muy fuerte, con capacidad para cubrir cómodamente sus obligaciones inmediatas.

Tabla 8.

Capital de trabajo 2021, 2022 y 2023

Ratios Financieros	Fórmula	2021	2022	2023
Capital de trabajo	Activo Co. - Pasivo Co.	S/ 2,134	S/ 7,632	S/ 168,916

Nota: Datos obtenidos de los EE. FF de la empresa materia de investigación.

Interpretación: La tabla 8 reveló que en 2021 y 2022 la empresa tenía un capital de trabajo limitado para atender sus obligaciones a corto plazo. No obstante, en 2023 se observó una mejora significativa en su capacidad para gestionar dichas obligaciones.

Prueba de hipótesis:

Resultados Inferenciales:

Se procedió a mostrar el resultado para el objetivo general e hipótesis planteado en esta investigación.

Objetivo General: Determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

Hipótesis General Hi: Existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

Hipótesis Nula Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.

Tabla 9.*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de créditos y cobranzas	0.630	4	0.001
Liquidez	0.945	4	0.683

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.29

En consecuencia, al ser una muestra menor a 50 se utilizó Shapiro-Wilk para determinar la normalidad. Su valor sig = 0.001 para la gestión de créditos y cobranzas y sig = 0,683 para liquidez, indicando que la muestra no tiene distribución normal, siendo el coeficiente a aplicar el de Spearman, por ser un coeficiente de correlación no paramétrico.

Tabla 10.*Relación entre gestión de créditos y cobranzas y liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada*

Tipo de Correlación	Variables/ Dimensiones	Coeficiente/Sig.	Gestión de créditos y cobranzas	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de créditos y cobranzas	Coeficiente de correlación	1.000	0.816
		Sig. (bilateral)		0.184
	Liquidez	N	4	4
		Coeficiente de correlación	0.816	1.000
		Sig. (bilateral)	0.184	
		N	4	4

Fuente: Datos analizados en el software SPSS V.29

La Tabla 10, muestra la correlación existente entre la gestión de créditos y cobranzas y liquidez, con un valor de Rho = 0.816 y sig.= 0.184; se rechaza la hipótesis general H_1 , aceptando la hipótesis nula H_0 por no existir una correlación significativa entre ambas variables, ya que para existir una correlación significativa el valor de significancia tiene que ser menor que 0.05.

IV. DISCUSIÓN

Para la investigación se consideró como primer objetivo específico, conocer cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, de acuerdo a (Baldeón, 2021) quien alega que la gestión de créditos y cobranzas se trata de una revisión sistemática de las normas para garantizar la máxima eficacia en la formación y gestión de las organizaciones sociales; además se considera una tecnología de coordinación que busca una mayor eficiencia empresarial. En esta investigación, se analizó la información recopilada, y se encontró que la gestión de créditos y cobranzas en la empresa estudiada fue evaluada como regular en un 75.0% y buena en un 25.0%, revelando deficiencias tanto en los procesos de crédito como en los de cobranza. Estos resultados coinciden con los hallazgos de (Lozano & Sánchez, 2022) ya que en su estudio encontró que los procesos para brindar créditos no están siendo analizados correctamente ya que no dan uso a la documentación necesaria, basándose simplemente en información básica, ocasionando así el otorgamiento de créditos riesgosos y sobre los procesos de cobranza encuentra que no existe estrategias determinadas ni seguimientos de los mismos, esto probablemente se debió a que ambas empresas tengan escenarios y problemáticas similares. Del mismo modo coinciden con los resultados de (Gilián, 2019) ya que, en su estudio encontró deficiencias en los procedimientos crediticios y de cobranzas, mostrando serios problemas en la empresa, debido a que el 47% de sus clientes carecen de un contrato de créditos en donde se establezcan los términos y condiciones y por ende no se realiza seguimiento de cobranza, esto probablemente se debió a que las dos organizaciones presenten realidades problemáticas similares respecto a gestión de créditos y cobranzas. En consecuencia, en los resultados se observa una deficiencia en la gestión de créditos y cobranzas. En nuestro caso se analizó indicadores como búsqueda y filtración del que solicita el crédito, el análisis del monto a otorgar como crédito, la gestión del riesgo crediticio, el solicitar, aceptar o rechazar el crédito, la incidencia de cobranza, la negociación y medios de cobranza, el seguimiento y la gestión de la morosidad, encontrando falencias notorias en cada uno de ellos, porque lo que se debe implementar mejoras tanto en el proceso de créditos como en el de cobranzas

ya que ambos trabajan de la mano.

Con respecto al segundo objetivo específico, se planteó identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, basándose a la teoría de (Wafula et al., 2019) quienes alegan que el plazo de cobranza es el tiempo en que una empresa se tarda en realizar la cobranza a sus usuarios, es por ello que cada organización debe prestar atención al periodo en que les toma recuperar los créditos otorgados. Es esencial fijar un plazo adecuado para la cobranza y así evitar la incrementación de cuentas incobrables en un futuro cercano. Teniendo esto en cuenta la presente investigación realizó un estudio de los datos recopilados, obteniendo en todos los resultados una tendencia regular, mostrando deficiencia en la gestión de créditos y cobranzas. Estos resultados tienen coincidencia con los obtuvo (Espinoza, 2020) quien encuentra la existencia de una gestión de créditos deficiente en una empresa ya que no se realiza una evaluación previa para el otorgamiento de créditos y no cuentan con procedimientos establecidos para realizar los respectivos seguimientos de las cuentas por cobrar. Esto probablemente se debió a que ambas investigaciones estudiaron variables, dimensiones e indicadores similares, además de que ambas se encuentren en un mismo contexto económico. De igual manera estos resultados también coinciden con los que obtuvieron (Hemmati et al., 2020) quienes encontraron que los procesos de créditos se llevan a cabo de manera informal, puesto que se desarrolló sin la existencia de un análisis previo para otorgar los créditos, además carece de una planificación de procesos para realizar las cobranzas y la recuperación de las mismas. Esto probablemente se debió a que los dos estudios tuvieron enfoques similares, centrándose en la identificación de las deficiencias en la gestión crediticia y de cobranzas. Con esta información se puede comprobar que la gestión de créditos y cobranzas es un departamento crucial en toda empresa y por ende demanda de muchas estrategias y procesos que deben ser cumplidas con el propósito de optimizar el desempeño de la organización, sin embargo, en su gran mayoría estas no se estarían practicando de forma adecuada lo que conlleva a presentar deficiencias que perjudican a las empresas.

Para el tercer objetivo específico se propuso conocer cómo es la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, según la contribución de (Chacón & Ortega, 2021) quienes señalan que la liquidez es un indicador financiero que manifiesta el compromiso de pago de una organización para transformar activos exigibles en efectivo en el corto plazo, estableciendo así su capacidad para enfrentar sus compromisos de deudas con terceros. Partiendo de ello, en nuestra investigación se analizó los EE.FF de la empresa, aplicando ratios financieros para 3 periodos consecutivos, obteniendo como resultados para la ratio de Razón Corriente en el año 2021 fue 2.11, en el 2022 1.05 y en para 2023 3.40, para la ratio de Prueba Inmediata o defensiva en el año 2021 0.07, en el 2022 0.38, en el año 2023 2.04 y el capital de trabajo fue en 2021 S/ 2,134, S/ 7,632 para el 2023 y S/ 168,916 en el 2023, mostrando que la empresa ha pasado por periodos bajos, los cuales no fueron suficientes para cumplir con sus obligaciones como fue en los años 2021 y 2023, sin embargo, para el año 2023 estos indicadores mejoraron. Estos resultados difieren con los que obtuvieron (Herrera & Huanambal, 2022) ya que las ratios de razón corriente y prueba inmediata han ido disminuyendo a comparación de los años anteriores, teniendo una razón de efectivo en el 2018 de 3.33 que disminuyó para el año 2021 a 2.63, esto probablemente se debió porque ambos estudios tienen contextos diferentes, como son cartera de clientes, competidores, cultura organizacional, entre otras diferencias. Del mismo modo el presente estudio no tiene coincidencia con la investigación de (Campodónico &, 2019) quienes encontraron que los indicadores de las ratios financieras son inferiores a los años anteriores como el caso de liquidez general que de 1.35 bajó a 1.23, asimismo, el capital de trabajo disminuyó de S/ 161,843.00 a S/ 106,056.00. esta diferencia con nuestra investigación probablemente se debió a que ambos estudios tienen escenarios y realidades diferentes, en donde intervienen diferentes actores como son: competidores, cartera de clientes, proveedores, financiamiento externo, entre otros que forman parte del entorno económico de cada empresa. Con estos resultados se comprueba que una inadecuada gestión de créditos y cobranzas tiene un impacto negativo en la liquidez, ya que a raíz de que los créditos otorgados se van incrementando sin un previo análisis, lo cual es perjudicial para la empresa, sin embargo, en nuestra investigación los resultados son diferentes, esto sucede

por las diferentes políticas y estrategias que adopta cada empresa los cuales están enfocados a sus objetivos y metas que deseen lograr en conjunto con el propósito de obtener mejores resultados con respecto a sus utilidades.

Finalmente, como objetivo general se planteó determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona en la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023, de acuerdo a (Romero, 2019), indica que la gestión de créditos y cobranzas son estrategias establecidas y aplicadas por la empresa con el fin de la colocación y recuperación de créditos en un corto tiempo, además estas acciones están relacionadas estrechamente a la capacidad de desarrollo de una compañía. Teniendo esto en cuenta, en esta investigación se procesó y se analizó los datos recolectados, encontrando que no existe una correlación significativa entre ambas variables de la investigación, ya que para existir una correlación significativa el valor de significancia tiene que ser menor que 0.05 y en nuestro caso se tuvo como resultado un valor de $Rho = 0.816$ y $sig. = 0.184$. Estos resultados difieren con los encontrados por (Ríos, 2019) ya que en su estudio la gestión de crédito y cobranzas se relaciona de forma significativa con la liquidez, esto probablemente se debió a que ambas investigaciones se desarrollaron bajo diferentes indicadores y contextos, lo cual le da un enfoque diferente a cada estudio. A partir de los resultados de Ríos, se logra revelar de que la gestión de créditos y cobranzas tiene una gran significancia en la liquidez de una empresa, sin embargo, en nuestros resultados no se evidencia de esa manera, esto probablemente porque en la empresa materia de investigación existan otros factores que también repercutan en el buen desempeño de la empresa y en la relación entre las variables estudiadas.

V. CONCLUSIONES

Se conoció que en la empresa de alquiler de maquinaria pesada tiene un nivel regular en la gestión de créditos y cobranzas, dando que el 75% coincide con el resultado y que sólo el 25% indica que es óptimo. Esto demuestra que la gestión de créditos y cobranzas de la empresa presenta un preocupante panorama donde la mayoría de las evaluaciones indican una performance solo regular.

Se identificó deficiencias significativas en los procesos de crédito y cobranza de la empresa, especialmente en aspectos críticos como la búsqueda y filtración del que solicita el crédito, el análisis del monto a otorgar como crédito, la gestión del riesgo crediticio, el solicitar, aceptar o rechazar el crédito, la incidencia de cobranza, la negociación y medios de cobranza, el seguimiento y la gestión de la morosidad. Estas deficiencias pueden estar afectando negativamente la eficiencia y la liquidez de la empresa, por lo que es crucial que se tomen medidas inmediatas para mejorar estos procesos.

Se observaron variaciones significativas en la liquidez de la empresa de alquiler de maquinaria pesada en Tarapoto a lo largo de los años analizados. En 2021, la liquidez fue muy baja, presentando dificultades para solventar sus deudas a corto plazo. En 2022, hubo una mejora, aunque no fue suficiente. En 2023, la liquidez fue adecuada para enfrentar las obligaciones inmediatas. Estos resultados destacan la importancia de monitorear constantemente la liquidez e implementar estrategias para mejorarla, garantizando así la viabilidad financiera a largo plazo.

Se determinó que la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto 2023, existen correlación fuerte entre las variables, pero no es significativa, rechazando la hipótesis general y aceptando la hipótesis nula, esto debido a que su valor de $Rho = 0.816$, esto sugiere que una mejor gestión de créditos y cobranzas está asociada con una mayor liquidez en la empresa. y su $sig. = 0.184$, este valor indica que la relación no es estadísticamente significativa al no ser menor del 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

Incorporar las mejores prácticas en el rubro de alquiler de maquinaria pesada, como el capacitar de forma continua al personal responsable de la gestión de créditos y cobranzas es fundamental. Mejorar la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos, establecer un sistema de monitoreo con indicadores clave de rendimiento y realizar un análisis comparativo con competidores, ajustar y optimizar los procesos, elevando así el nivel de gestión de créditos y cobranzas.

Revisar sus procesos de crédito y cobranza para corregir las deficiencias identificadas. Es importante establecer procedimientos claros y eficientes en aspectos como la búsqueda y filtración del que solicita el crédito, el análisis del monto a otorgar como crédito, la gestión del riesgo crediticio, el solicitar, aceptar o rechazar el crédito, la incidencia de cobranza, la negociación y medios de cobranza, el seguimiento y la gestión de la morosidad. Además, establecer métricas para evaluar y mejorar continuamente estos procesos de la empresa, asegurando la viabilidad y el éxito sostenido a largo plazo.

Mantener un estricto control y monitoreo de su liquidez, identificando y corrigiendo las causas subyacentes de las variaciones observadas en los años anteriores. Es crucial implementar estrategias efectivas para mejorar la gestión de activos líquidos y la recuperación de cuentas por cobrar, así como optimizar los procesos de cobranza para evitar posibles deficiencias en el futuro. Asimismo, es fundamental establecer reservas financieras adecuadas para hacer frente a posibles situaciones de crisis y mantener la estabilidad financiera de la empresa.

Implementar una revisión detallada de las prácticas de gestión de créditos y cobranzas para identificar áreas de mejora. Mejorar la aplicación de políticas de crédito y cobro para fortalecer esta relación. Considerar la tecnología avanzada para la automatización y monitoreo continuo de estos procesos, asegurando un seguimiento más preciso y oportuno de las cuentas por cobrar. Estas mejoras pueden reforzar la relación entre las variables estudiadas y mejorar la liquidez, optimizando la eficiencia operativa y reduciendo los riesgos financieros a largo plazo.

REFERENCIAS

- Aguiar-Díaz, I., Mruk, E., & Ruiz-Mallorquí, M. V. (2024). How judicial efficiency impacts trade credit and doubtful receivables. *European Journal of Law and Economics*, 57(1–2), 63–91. <https://doi.org/10.1007/s10657-024-09793-0>
- Aranda, L., Canaza, S., & Paredes, S. (2019). Gestión financiera y liquidez en la empresa Nosa Contratistas Generales SRL. Financial management and liquidity in the company Nosa Contractors Generales SRL. *Valor Contable*, 7(1), 19–27.
- Baldeón Blas, K. B. (2021). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas con incidencia en la liquidez en la empresa inversiones mkm s.a.c. año 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4541>
- Bello, M. (2020). New development: Importance of accounts receivable in Colombian state entities and their impact on the preparation of financial information. *Public money & Management*, 40(7), 531–534. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1766774>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. <http://hdl.handle.net/11458/3645>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (Tercero en discordia).
- Chacón Bustamante, R. E., & Ortega Culquicondor, F. D. (2021). *Análisis comparativo de la liquidez, en las cajas Municipales Peruanas, Periodos: 2016 al 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76764>
- Chehrazi, N., Glynn, P., & Weber, T. (2019). Dynamic Credit-Collections Optimization. *Management Science*, 65(6), 2737–2769. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2018.3070>
- Coaquira, K., & Inguilla, V. (2021). *Análisis de la liquidez en la empresa Leche Gloria S.A., periodo 2017 –2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65156>

- Cohen, N., & Gómez, G. (2020). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrrxz>
- Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Diaz Cuenca, P. A., & Ramón Martínez, J. J. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa industrial. *QUIPUKAMAYOC*, 29(59), 43–53. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20141>
- Dong, L., Yu, B., Qin, Z., & Lam, K. S. K. (2024). Liquidity risk and expected returns in China's stock market: A multidimensional liquidity approach. *Elsevier*, 69. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102247>
- Espinoza Zúñiga, A. B. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de mipymes comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA. LTDA*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795>
- García, J. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 5(15). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Gilián Núñez, S. E. G. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas y su repercusión en la liquidez de la empresa Tomografía Computarizada S.A.C, Trujillo 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46295>
- Gómez, S. (2019). *Metodología de la investigación*.
- Hayes, A. (2023). Understanding Liquidity Ratios: Types and Their Importance. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/l/liquidityratios.asp>
- Hemmati, Y., hashmi, S., & lizadeh, R. (2020). *Evaluation of strategic risks of credit processes in the banking system of Iran*. 10(2), 47–56. <https://doi.org/10.22075/IJNAA.2019.4175>
- Hernández Mendoza, S. L. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, Vol.9, No. 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<https://g.co/kgs/dD34qVq>
- Herrera Culquicondor, C. S., & Huanambal Vásquez, L. A. (2022). *Gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota - 2021* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102134>
- Lozano García, G. I., & Sánchez Arévalo, S. (2022). *Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto SAC, 2020-2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99077>
- Mantilla Carranza, J. L., & Huanca Collasaca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 23(4), 259–263.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Pandoyo, M. (2019). The Influence of Account Receivable for Inventory of Income before Tax. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, 1(1), 35–40.
<https://www.ilomata.org/index.php/ijtc>
- Peter, F., Peter, A., Bamidele, R., Adeniyi, M., Adama, I., Decster, L., Ogundipe, E., & Adioti, B. (2022). Trade credit management and SMEs sustainability: a study of selected SMEs in Lagos, Nigeria. *International journal of system assurance engineering and management*, 13(4), 1834–1844.
<https://doi.org/10.1007/s13198-021-01569-y>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ríos Hidalgo, R. E. (2019). *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016* [Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36029>

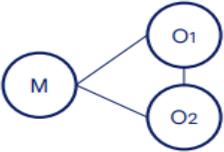
- Romero, S. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana* 2017-2018.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3243>
- Tien, D., & Nguyen, K. (2023). Credit risk management and effectiveness of credit activities: evidence from Vietnam. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 10(5), 788–799. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v10i5.989>
- Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Huaman Tito, M. J., & Cerna Carrasco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632011/html/>
- Wafula, W. M., Tibbs, C. Y., & Ondiek, B. (2019). Average Collection Period and Financial Performance of Nzoia Water Services Company. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 7(03).
<https://doi.org/10.14741/ijmcr/v.7.3.5>
- Zhao, S., & Lu, X. (. (2023). Guarantee Mechanism in Accounts Receivable Financing with Demand Uncertainty. *Web Of Science*, 15.
<https://doi.org/10.3390/su15032192>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de créditos y cobranzas	La gestión de créditos y cobranzas consiste en un conjunto de normas y procedimientos diseñados para garantizar la máxima eficiencia en la organización y administración de una entidad social. Esta técnica de coordinación se enfoca en optimizar los resultados de una empresa mediante el proceso de crédito y de cobranza (Baldeón, 2021)	Permite controlar y restaurar los créditos a través de procesos crediticios y de cobranza; en la investigación se utilizará como instrumento al cuestionario de las siguientes dimensiones: Procesos de crédito y proceso de cobranza.	Proceso de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y filtración del solicitante del crédito. - Análisis de la cantidad del crédito del solicitante. - Solicitud de crédito, aceptación o rechazo. - Riesgo crediticio. 	Ordinal
			Proceso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia de cobranza. - Negociación y medios de cobranzas. - Seguimiento de cobranzas. - Morosidad. 	
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Liquidez	(Chacón y Ortega, 2021) describen este concepto como un indicador que mide la facilidad con la que una empresa puede transformar sus activos en efectivo sin afectar significativamente su valor, lo cual determina su capacidad para cumplir con sus obligaciones, asegurando así su solvencia y capacidad para operar eficazmente en el corto plazo.	Permite controlar y restaurar los créditos a través de procesos crediticios y de cobranza; en la investigación se utilizará como instrumento una guía de análisis documental para las siguientes dimensiones: Liquidez corriente, prueba ácida, liquidez inmediata y cuentas por cobrar.	Liquidez corriente	<ul style="list-style-type: none"> - Activo corriente. - Pasivo corriente. 	Razón
			Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"> - Activo corriente. - Inventario. - Pasivo corriente. 	
			Liquidez inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - Efectivo y equivalente de efectivo. - Pasivo corriente. 	
			Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Activo corriente - Pasivo corriente 	

Tabla de matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos			
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?</p> <p>¿Cómo es la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Conocer cómo es el nivel de gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p> <p>Identificar las deficiencias de la gestión de créditos y cobranzas de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p> <p>Conocer cómo es la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>No existe una relación significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta y análisis documental.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario y guía de análisis documental.</p>			
<p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de tipo descriptivo correlacional, transversal.</p> <p>El esquema empleado fue:</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra de estudio</p> <p>V1 = Ejecución presupuestal</p> <p>V2 = Calidad de gasto</p> <p>r = Relación entre las variables de estudio</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo constituida por 03 colaboradores y 01 asesor externo (gerente general, responsable de los contratos de alquiler, responsable de créditos y cobranzas, y el contador) de la empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto. Además, se contará como segunda población los EE. FF de tres períodos consecutivos de dicha empresa.</p> <p>Muestra</p> <p>La presente muestra estuvo conformada por toda la población de la empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto, 2023. Asimismo, sus Estados Financieros de dos periodos consecutivos también formarán parte.</p> <p>Muestreo</p> <p>La presente investigación fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que este es un método que reside básicamente en la elección de una muestra de la población, desde la perspectiva de que éste sea de fácil acceso.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <tr> <td>Gestión de créditos y cobranza</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de crédito. - Proceso de cobranza. </td> </tr> <tr> <td>Liquidez</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Liquidez corriente. - Prueba ácida. - Liquidez inmediata. - Capital de trabajo </td> </tr> </table>		Gestión de créditos y cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de crédito. - Proceso de cobranza. 	Liquidez
Gestión de créditos y cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de crédito. - Proceso de cobranza. 					
Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidez corriente. - Prueba ácida. - Liquidez inmediata. - Capital de trabajo 					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión de Créditos y Cobranzas

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una “X” valorando cada ítem o enunciado según la escala:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Proceso de crédito	5	4	3	2	1
Búsqueda y filtración del solicitante del crédito					
¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?					
¿La empresa solicita la documentación correspondiente para una evaluación previa para brindar el crédito solicitado por el cliente?					
¿Ha observado que se especifican las políticas de búsqueda y filtración con todos los clientes?					
Análisis de la cantidad del crédito del solicitante					
¿La empresa aplica métodos o procedimientos para poder alquilar a crédito las maquinarias pesadas solicitadas?					
¿La empresa cuenta con personal capacitado para la evaluación y análisis del crédito a otorgar al cliente por concepto de alquiler de maquinaria pesada?					
¿Se realiza una evaluación previa del cliente de acuerdo a la cantidad del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada antes de otorgarle dicho crédito?					

Solicitud de crédito, aceptación o rechazo					
¿La empresa cumple con tener reglamentos donde especifique cuáles son los requisitos para la solicitud, aceptación o rechazo del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?					
¿Se evalúa constantemente el perfil crediticio de los clientes antes de aprobar o negar un crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?					
¿Si el perfil crediticio del cliente es negativo la cumple con rechazar la solicitud de crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?					
Riesgo crediticio					
¿Se cuenta con una provisión bancaria para superar casos de cuentas incobrables?					
¿Se han presentado casos de una incorrecta evaluación crediticia y otorgamiento de créditos a clientes morosos?					
¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?					
Dimensión 2: Proceso de cobranza					
Incidencia de cobranza					
¿El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se ha comprometido?					
¿El área de cobranzas tiene información actualizada de los cronogramas de pagos de los clientes?					
¿La empresa tiene establecido condiciones para que el cliente cumpla con los compromisos de pago?					
Negociación y medios de cobranzas					
¿La empresa cuenta con personal calificado para negociar y cobrar los créditos por concepto de alquiler de maquinaria pesada?					
¿Se cumple con la programación de llamadas informativas, mensajes de texto de aviso o visitas domiciliarias a clientes para el cobro o recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?					
¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?					
Seguimiento de cobranzas					
¿Se da seguimiento a las cuentas calificadas como "incobrables" derivadas al área contable?					
¿El responsable del área de cobranzas realiza un seguimiento de las actividades de cobro según cronograma?					
¿La empresa muestra eficiencia al momento de realizar las cobranzas a sus clientes?					

Morosidad					
¿Se ejecuta políticas de cobro de intereses en el caso de clientes morosos?					
¿Considera que las políticas de cobro para clientes morosos y reincidentes están correctamente establecidas?					
¿Se respeta la lista de clientes morosos para no reincidir en solicitudes de créditos posteriores por concepto de crédito de alquiler de maquinaria pesada?					

¡Muchas gracias por su participación!

Guía de análisis documental sobre Liquidez

El instrumento que a continuación se presenta, tiene como finalidad conocer los índices o razones de la liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada de la ciudad de Tarapoto. Periodo 2022-2023, para determinar, analizar e interpretar la liquidez de la empresa.

Ficha técnica de instrumento variable rentabilidad	
Nombre de la empresa:	Empresa de alquiler de maquinaria pesada.
Periodo:	2021, 2022 y 2023
Unidad de análisis:	Estado de Situación Financiera Estado de Resultados
LIQUIDEZ CORRIENTE	
Fórmula	Resultado
Activo corrientes/pasivo corriente	
LIQUIDEZ DE PRUEBA ÁCIDA	
Fórmula	Resultado
(Activo corrientes -inventario) /pasivo corriente	
LIQUIDEZ INMEDIATA O DEFENSIVA	
Fórmula	Resultado
Efec. Equiv. Efec/pasivo corriente	
CAPITAL DE TRABAJO	
Fórmula	Resultado
Activo Circulante-Pasivo Circulante	

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Gestión de créditos y cobranzas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Schrader Iñapi, Juan Carlos
Número de documento de identidad:	71693429
Grado profesional:	Doctor
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución laboral:	Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
Tiempo de experiencia profesional:	8
Experiencia en investigación:	5

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión de créditos y cobranzas
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

4. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de créditos y cobranzas	Proceso de crédito	Es aquella decisión de otorgar crédito, se debe considerar el riesgo significativo asociado con especificar un porcentaje de las ventas totales que se recuperará en cuotas en el proceso de cobro de deudas
	Proceso de cobranza	Se refiere al proceso de comprender las raíces, los riesgos y las vías de desarrollo de

		la empresa; es decir, se deben cubrir todas las condiciones que respaldan la prestación de servicios o la comercialización de bienes. Es importante contar con suficiente información antes de cualquier movimiento que se realiza referente a la recuperación créditos.
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

		puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Proceso de crédito

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer cómo es el proceso de créditos

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Búsqueda y filtración del solicitante del crédito	¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?	4	4	4	
	¿La empresa solicita diferente documentación para una evaluación previa para brindar el crédito solicitado por el cliente?	4	3	4	
	¿Ha observado que se especifican las políticas de búsqueda y filtración con todos los clientes?	4	4	4	
Análisis de la cantidad del crédito del solicitante	¿La empresa aplica métodos o procedimientos para poder alquilar a crédito las maquinarias pesadas solicitadas?	4	4	4	
	¿La empresa cuenta con personal capacitado para la evaluación y análisis del crédito a otorgar al cliente por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	3	4	

	¿Se realiza una evaluación previa del cliente de acuerdo a la cantidad del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada antes de otorgarle dicho crédito?	4	4	3	
Solicitud de crédito, aceptación o rechazo	¿La empresa cumple con tener reglamentos donde especifique cuáles son los requisitos para la solicitud, aceptación o rechazo del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Se evalúa constantemente el perfil crediticio de los clientes antes de aprobar o negar un crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Si el perfil crediticio del cliente es negativo la cumple con rechazar la solicitud de crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	3	
Riesgo crediticio	¿Se cuenta con una provisión bancaria para superar casos de cuentas incobrables?	4	3	4	
	¿Se han presentado casos de una incorrecta evaluación crediticia y otorgamiento de créditos a clientes morosos?	4	4	4	
	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?	4	3	3	

Segunda dimensión: Proceso de cobranza

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): conocer cómo es el proceso de cobranzas e identificar las deficiencias de las mismas.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Incidencia de cobranza	¿El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se han comprometido?	4	4	4	
	¿El área de cobranzas tiene información actualizada de los cronogramas de pagos de los clientes?	4	4	4	
	¿La empresa tiene establecida condiciones para que el cliente cumpla con los compromisos de pago?	4	3	4	
Negociación y medios de cobranzas	¿La empresa cuenta con personal calificado para negociar y cobrar los créditos por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	3	3	
	¿Se cumple con la programación de llamadas informativas, mensajes de texto	4	4	4	

	de aviso o visitas domiciliarias a clientes para el cobro o recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?				
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	4	4	4	
Seguimiento de cobranzas	¿Se da seguimiento a las cuentas calificadas como "incobrables" derivadas al área contable para cobro?	4	4	4	
	¿El responsable del área de cobranzas realiza un seguimiento de las actividades de cobro según cronograma?	4	3	4	
	¿La empresa muestra eficiencia al momento de realizar las cobranzas a sus clientes?	4	4	3	
Morosidad	¿Se ejecuta con una política de cobro de intereses en el caso de clientes morosos?	4	4	3	
	¿Considera que las políticas de cobro para clientes morosos y reincidentes están correctamente establecidas?	4	3	4	
	¿Se respeta la lista de clientes morosos para no reincidir en solicitudes de créditos posteriores por concepto de crédito de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	



.....
 Dr. Juan Carlos Schröder Ihapi
 C.P.C.C. N° MAT. 121106

Firma del evaluador
 DNI: 71693429

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Liquidez". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Schrader Iñapi, Juan Carlos
Número de documento de identidad:	71693429
Grado profesional:	Doctor
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	8
Experiencia en investigación:	5

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

8. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Liquidez
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

9. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Liquidez	Liquidez Corriente	Permite a través de los resultados poder determinar la solvencia de esta empresa a corto plazo.
	Prueba ácida	Por medio de la prueba ácida se puede observar la capacidad de liquidez de la empresa para enfrentar sus compromisos, sin depender de los inventarios

	Liquidez inmediata o defensiva	No toma en consideración las cuentas que no se efectuaron cobranza alguna, ya que éstas no son ingresadas en efectivo a la empresa.
	Capital de trabajo	Es el resultado que queda después de saldar sus obligaciones a corto plazo, teniendo como resultado el monto con el que dispone la empresa para poder seguir con sus actividades.

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	5. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	6. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	7. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Objetivos del instrumento (especificar qué se quiere medir): Conocer la liquidez y solvencia de la empresa.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Liquidez inmediata o defensiva	$\frac{\text{Efec. Equiv. Efec.}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$	4	4	4	
Capital de trabajo	$\text{Activ. Corriente} - \text{Pasiv. Corriente}$	4	4	4	



Dr. Juan Carlos Schrader Mapi
C.P.C.C. N° MAT. 191106

Firma del evaluador
DNI: 71693429

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Gestión de créditos y cobranzas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Chujandama García, Adith
Número de documento de identidad:	01060575
Grado profesional:	Maestro
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución laboral:	OGESS Bajo Mayo
Tiempo de experiencia profesional:	9
Experiencia en investigación:	2

12. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

13. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión de créditos y cobranzas
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

14. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de créditos y cobranzas	Proceso de crédito	Es aquella decisión de otorgar crédito, se debe considerar el riesgo significativo asociado con especificar un porcentaje de las ventas totales que se recuperará en cuotas en el proceso de cobro de deudas
	Proceso de cobranza	Se refiere al proceso de comprender las raíces, los riesgos y las vías de desarrollo de

		la empresa; es decir, se deben cubrir todas las condiciones que respaldan la prestación de servicios o la comercialización de bienes. Es importante contar con suficiente información antes de cualquier movimiento que se realiza referente a la recuperación créditos.
--	--	--

15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	8. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	9. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	10. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

		puede estar incluyendo lo que mide este.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Proceso de crédito

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer cómo es el proceso de créditos

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Búsqueda y filtración del solicitante del crédito	¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?	4	4	4	
	¿La empresa solicita diferente documentación para una evaluación previa para brindar el crédito solicitado por el cliente?	4	4	3	
	¿Ha observado que se especifican las políticas de búsqueda y filtración con todos los clientes?	4	4	4	
Análisis de la cantidad del crédito del solicitante	¿La empresa aplica métodos o procedimientos para poder alquilar a crédito las maquinarias pesadas solicitadas?	4	3	3	
	¿La empresa cuenta con personal capacitado para la evaluación y análisis del crédito a otorgar al cliente por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Se realiza una evaluación previa del cliente de acuerdo a la cantidad del	4	4	4	

	crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada antes de otorgarle dicho crédito?				
Solicitud de crédito, aceptación o rechazo	¿La empresa cumple con tener reglamentos donde especifique cuáles son los requisitos para la solicitud, aceptación o rechazo del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	3	4	
	¿Se evalúa constantemente el perfil crediticio de los clientes antes de aprobar o negar un crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Si el perfil crediticio del cliente es negativo la cumple con rechazar la solicitud de crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	3	
Riesgo crediticio	¿Se cuenta con una provisión bancaria para superar casos de cuentas incobrables?	4	4	3	
	¿Se han presentado casos de una incorrecta evaluación crediticia y otorgamiento de créditos a clientes morosos?	4	4	4	
	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?	4	4	4	

Segunda dimensión: Proceso de cobranza

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): conocer cómo es el proceso de cobranzas e identificar las deficiencias de las mismas.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Incidencia de cobranza	¿El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se han comprometido?	4	4	4	
	¿El área de cobranzas tiene información actualizada de los cronogramas de pagos de los clientes?	4	4	4	
	¿La empresa tiene establecida condiciones para que el cliente cumpla con los compromisos de pago?	4	3	4	
Negociación y medios de cobranzas	¿La empresa cuenta con personal calificado para negociar y cobrar los créditos por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	3	3	
	¿Se cumple con la programación de llamadas informativas, mensajes de texto de aviso o visitas domiciliarias a clientes?	4	4	4	

	para el cobro o recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?				
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	4	4	4	
Seguimiento de cobranzas	¿Se da seguimiento a las cuentas calificadas como "incobrables" derivadas al área contable para cobro?	4	4	4	
	¿El responsable del área de cobranzas realiza un seguimiento de las actividades de cobro según cronograma?	4	3	4	
	¿La empresa muestra eficiencia al momento de realizar las cobranzas a sus clientes?	4	4	3	
Morosidad	¿Se ejecuta con una política de cobro de intereses en el caso de clientes morosos?	4	4	3	
	¿Considera que las políticas de cobro para clientes morosos y reincidentes están correctamente establecidas?	4	3	4	
	¿Se respeta la lista de clientes morosos para no reincidir en solicitudes de créditos posteriores por concepto de crédito de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	


Mg. CPC. Adán Chujandana García
N° MATRICULA 19-1148

Firma del evaluador
DNI: 01060575

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Liquidez". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Chujandama García, Adith
Número de documento de identidad:	01060575
Grado profesional:	Maestro
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución laboral:	OGESS Bajo Mayo
Tiempo de experiencia profesional:	9
Experiencia en investigación:	2

17. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

18. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Liquidez
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

19. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Liquidez	Liquidez Corriente	Permite a través de los resultados poder determinar la solvencia de esta empresa a corto plazo.
	Prueba ácida	Por medio de la prueba ácida se puede observar la capacidad de liquidez de la empresa para enfrentar sus compromisos, sin depender de los inventarios

	Liquidez inmediata o defensiva	No toma en consideración las cuentas que no se efectuaron cobranza alguna, ya que éstas no son ingresadas en efectivo a la empresa.
	Capital de trabajo	Es el resultado que queda después de saldar sus obligaciones a corto plazo, teniendo como resultado el monto con el que dispone la empresa para poder seguir con sus actividades.

20. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	13. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	14. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	15. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	16. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	11. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	12. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	13. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	14. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	16. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

13. No cumple con el criterio
14. Bajo nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Objetivos del instrumento (especificar qué se quiere medir): Conocer la liquidez y solvencia de la empresa.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Liquidez inmediata o defensiva	$\frac{\text{Efec. Equiv. Efec.}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$	4	4	4	
Capital de trabajo	$\text{Activ. Corriente} - \text{Pasiv. Corriente}$	4	4	4	


Mg. CPCC. Adm. Chujandana García
N° MATRICULA 19-1148

Firma del evaluador
DNI: 01060575

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Gestión de créditos y cobranzas". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Villegas Quispe, Edelina
Número de documento de identidad:	41528458
Grado profesional:	Maestro
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución laboral:	Municipalidad Provincial de Rioja
Tiempo de experiencia profesional:	5
Experiencia en investigación:	2

22. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

23. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Gestión de créditos y cobranzas
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

24. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de créditos y cobranzas	Proceso de crédito	Es aquella decisión de otorgar crédito, se debe considerar el riesgo significativo asociado con especificar un porcentaje de las ventas totales que se recuperará en cuotas en el proceso de cobro de deudas
	Proceso de cobranza	Se refiere al proceso de comprender las raíces, los riesgos y las vías de desarrollo de

		la empresa; es decir, se deben cubrir todas las condiciones que respaldan la prestación de servicios o la comercialización de bienes. Es importante contar con suficiente información antes de cualquier movimiento que se realiza referente a la recuperación créditos.
--	--	--

25. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	17. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	18. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	19. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	20. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	14. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	15. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	16. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	17. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	18. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

		puede estar incluyendo lo que mide este.
	19. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	20. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

17. No cumple con el criterio
18. Bajo nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Proceso de crédito

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer cómo es el proceso de créditos

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Búsqueda y filtración del solicitante del crédito	¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?	4	3	4	
	¿La empresa solicita diferente documentación para una evaluación previa para brindar el crédito solicitado por el cliente?	4	4	3	
	¿Ha observado que se especifican las políticas de búsqueda y filtración con todos los clientes?	4	4	4	
Análisis de la cantidad del crédito del solicitante	¿La empresa aplica métodos o procedimientos para poder alquilar a crédito las maquinarias pesadas solicitadas?	4	4	3	
	¿La empresa cuenta con personal capacitado para la evaluación y análisis del crédito a otorgar al cliente por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	

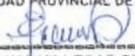
	¿Se realiza una evaluación previa del cliente de acuerdo a la cantidad del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada antes de otorgarle dicho crédito?	4	4	4	
Solicitud de crédito, aceptación o rechazo	¿La empresa cumple con tener reglamentos donde especifique cuáles son los requisitos para la solicitud, aceptación o rechazo del crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Se evalúa constantemente el perfil crediticio de los clientes antes de aprobar o negar un crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Si el perfil crediticio del cliente es negativo la cumple con rechazar la solicitud de crédito por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	3	3	
Riesgo crediticio	¿Se cuenta con una provisión bancaria para superar casos de cuentas incobrables?	4	4	3	
	¿Se han presentado casos de una incorrecta evaluación crediticia y otorgamiento de créditos a clientes morosos?	4	4	4	
	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?	4	3	4	

Segunda dimensión: Proceso de cobranza

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): conocer cómo es el proceso de cobranzas e identificar las deficiencias de las mismas.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Incidencia de cobranza	¿El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se han comprometido?	4	4	4	
	¿El área de cobranzas tiene información actualizada de los cronogramas de pagos de los clientes?	4	3	4	
	¿La empresa tiene establecida condiciones para que el cliente cumpla con los compromisos de pago?	4	3	3	
Negociación y medios de cobranzas	¿La empresa cuenta con personal calificado para negociar y cobrar los créditos por concepto de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	
	¿Se cumple con la programación de llamadas informativas, mensajes de texto	4	4	4	

	de aviso o visitas domiciliarias a clientes para el cobro o recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?				
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	4	4	3	
Seguimiento de cobranzas	¿Se da seguimiento a las cuentas calificadas como "incobrables" derivadas al área contable para cobro?	4	3	4	
	¿El responsable del área de cobranzas realiza un seguimiento de las actividades de cobro según cronograma?	4	4	4	
	¿La empresa muestra eficiencia al momento de realizar las cobranzas a sus clientes?	4	4	4	
Morosidad	¿Se ejecuta con una política de cobro de intereses en el caso de clientes morosos?	4	3	4	
	¿Considera que las políticas de cobro para clientes morosos y reincidentes están correctamente establecidas?	4	4	3	
	¿Se respeta la lista de clientes morosos para no reincidir en solicitudes de créditos posteriores por concepto de crédito de alquiler de maquinaria pesada?	4	4	4	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

 C.P.C. EDELINA VILLEGAS QUISPE
 JEFE DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO

Firma del evaluador
 DNI: 41528458

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Liquidez". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Villegas Quispe, Edelina
Número de documento de identidad:	41528458
Grado profesional:	Maestro
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución laboral:	Municipalidad Provincial de Rioja
Tiempo de experiencia profesional:	5
Experiencia en investigación:	2

27. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

28. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Liquidez
Autor(a)(es):	Huertas Fernández, Aelí y Roldán Lopez, Gilmer Martín
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	El instrumento está constituido en base a dos dimensiones, las cuales tienen sus indicadores, se elaboraron 3 interrogantes por cada indicador. El propósito del instrumento es mostrar el resultado de nuestro objetivo.

29. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Liquidez	Liquidez Corriente	Permite a través de los resultados poder determinar la solvencia de esta empresa a corto plazo.
	Prueba ácida	Por medio de la prueba ácida se puede observar la capacidad de liquidez de la empresa para enfrentar sus compromisos, sin depender de los inventarios

	Liquidez inmediata o defensiva	No toma en consideración las cuentas que no se efectuaron cobranza alguna, ya que éstas no son ingresadas en efectivo a la empresa.
	Capital de trabajo	Es el resultado que queda después de saldar sus obligaciones a corto plazo, teniendo como resultado el monto con el que dispone la empresa para poder seguir con sus actividades.

30. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento gestión de créditos y cobranzas elaborado por Huertas Fernández, Aelí y Roldán López, Gilmer Martín. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	21. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	22. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	23. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	24. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	6. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	17. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	18. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	19. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia	21. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	22. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	23. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	24. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

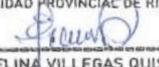
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

21. No cumple con el criterio
22. Bajo nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

Objetivos del instrumento (especificar qué se quiere medir): Conocer la liquidez y solvencia de la empresa.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4	4	4	
Liquidez inmediata o defensiva	$\frac{\text{Efec. Equiv. Efec.}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$	4	4	4	
Capital de trabajo	$\text{Activ. Corriente} - \text{Pasiv. Corriente}$	4	4	4	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA


C.P.C. EDELINA VILLEGAS QUISPE
JEFE DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO

Firma del evaluador
DNI: 41528458

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Resultado de Coeficiente de Alfa de Cronbach en SPSS

*Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	4	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	4	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	24

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023.

Investigador (a) (es): Aelí Huertas Fernández y Gilmer Martín Roldán López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023”, cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada en la ciudad de Tarapoto en el año 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Sistema Universitario Basado en la Experiencia – SUBE, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Como fue el caso de la empresa de alquiler de maquinaria pesada materia de investigación de la ciudad de Tarapoto, en la cual se observó que la gestión de créditos y cobranzas no se realizó de manera adecuada, ya que la búsqueda y filtración del solicitante de crédito, análisis de la cantidad del crédito del solicitante, solicitud de crédito, aceptación o rechazo, riesgo crediticio, incidencia de cobranza, negociación y medios de cobranzas, seguimiento de cobranzas, fueron manejados de manera ineficiente ya que, no se realizó un análisis exhaustivo de la solvencia y capacidad de pago de los clientes lo que llevó a la concesión de créditos a clientes por concepto de alquiler de maquinaria pesada, con alto riesgo de incumplimiento y la falta de políticas claras y estrictas para la concesión de créditos generó una acumulación de cuentas por cobrar incobrables.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de créditos y cobranzas y liquidez en una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas de la empresa de alquiler de maquinaria pesada.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Aelí Huertas Fernández, email: aelihf@gmail.com y Gilmer Martín Roldán López, email: gilmer.roldanlopez@gmail.com y asesor Manuel Amasifuen Reátegui email: mamasifuenre@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

TURNITIN TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
5	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	riunet.upv.es Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%

9	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
10	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	webapps.ifad.org Fuente de Internet	<1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
17	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	uca.edu.sv	

Fuente de Internet

<1 %

21

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

22

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 7. Análisis complementario

Prueba de normalidad en SPSS

*Resultado2 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Resultado

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de proceso
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - Gestión de Crédito
 - Título

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Créditos y Cobranzas	.441	4	.	.630	4	.001
Liquidez	.250	4	.	.945	4	.683

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlación entre gestión de créditos y cobranzas y liquidez en SPSS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Resultado

- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones

		Gestión de Créditos y Cobranzas	Liquidez
Gestión de Créditos y Cobranzas	Correlación de Pearson	1	.816
	Sig. (bilateral)		.184
	N	4	4
Liquidez	Correlación de Pearson	.816	1
	Sig. (bilateral)	.184	
	N	4	4

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Tarapoto, 15 de setiembre de 2023

Señor (a):
ORDOÑA HOYOS, JOSÉ MARIO
GERENTE GENERAL
CORPORACIÓN Y SERVICIOS MÚLTIPLES MEGATRON S.R.L.
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Gestión de créditos y cobranzas y liquidez de una empresa de alquiler de maquinaria pesada, Tarapoto 2023"**. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Aelí Huertas Fernández
DNI 47813584



Gilmer Martín Roldán López
DNI 71558679

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, José Mario Ordoña Hoyos, identificado con DNI N° 42729028, en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia de la empresa **CORPORACIÓN Y SERVICIOS MÚLTIPLES MEGATRON S.R.L** con R.U.C N° 20608781243 ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Aelí Huertas Fernández, identificado con DNI N° 47813584 y al señor Gilmer Martín Roldán López, identificado con DNI N° 71558679, de la Carrera profesional de Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Estados Financieros, resultados y datos estadísticos de los instrumentos aplicados, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo de Investigación Formativa, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

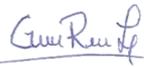
(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.


CORPORACIÓN Y SERVICIOS MÚLTIPLES
MEGATRON S.R.L.
R.U.C. 20608781243
.....
JOSÉ MARIO ORDOÑA HOYOS
GERENTE GENERAL
Firma y sello del Representante Legal
DNI:42729028

Los estudiantes declaran que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 47813584


Firma del Estudiante
DNI: 71558679

Anexo 9. Otras evidencias

Estado de situación financiera al 31 de diciembre del año 2021 (expresado en soles)



REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2021
TERCERA CATEGORÍA - ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20608781243	Razón Social :	CORPORACION Y SERVICIOS
Periodo Tributario :	202113	Número de Orden:	1002085308
Número de Formulario	0710	Fecha Presentación:	30/03/2022

Estados Financieros

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2021)					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalente en efectivo	359	139	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	0
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	1920
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	3915	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	1920
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0			
Materias aux, suministros y repuestos	373	0	Capital	414	151570
Envases y embalajes	374	0	Acciones de inversión	415	0
Inventarios por recibir	375	0	Capital adicional positivo	416	0
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Capital adicional negativos	417	(0)
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Resultados no realizados	418	0
Otros activos corrientes	378	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Reservas	420	0
Propiedades de inversión (1)	380	0	Resultados acumulados positivos	421	0
Activos por derecho de uso (2)	381	0	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Propiedades, planta y equipo	382	150570	Utilidad del ejercicio	423	1134
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(0)	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Intangibles	384	0	TOTAL PATRIMONIO	425	152704
Activos biológicos	385	0	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	154624
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	154624			

Estado de situación financiera
al 31 de diciembre del año 2022
(expresado en soles)



REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2022
TERCERA CATEGORÍA - ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20608781243	Razón Social :	CORPORACION Y SERVICIOS
Periodo Tributario :	202213	Número de Orden:	1003049324
Número de Formulario	0710	Fecha Presentación:	29/03/2023

Estados Financieros

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2022)					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	52928	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	737
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	89069	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	138557
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	322	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	139294
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0	Capital	414	151570
Materias aux, suministros y repuestos	373	4607	Acciones de inversión	415	0
Envases y embalajes	374	0	Capital adicional positivo	416	0
Inventarios por recibir	375	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Resultados no realizados	418	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Otros activos corrientes	378	0	Reservas	420	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados acumulados positivos	421	1020
Propiedades de inversión (1)	380	0	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Activos por derecho de uso (2)	381	0	Utilidad del ejercicio	423	5612
Propiedades, planta y equipo	382	150570	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(0)	TOTAL PATRIMONIO	425	158202
Intangibles	384	0	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	297496
Activos biológicos	385	0			
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386	(0)			
Desvalorizació de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	297496			

Estado de situación financiera
al 31 de diciembre del año 2023
(expresado en soles)



REPORTE PRELIMINAR - No se considera constancia de presentación

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2023
 TERCERA CATEGORÍA - ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20608781243	Razón Social :	CORPORACION Y SERVICIOS MULTIPLES MEGATRON S.R.L.
Periodo Tributario :	202313		
Número de Formulario	0710		

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2023)					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	143896	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	4106
Clas. por cobrar comerciales - ter.	361	62541	Remuneraciones y particip. por pagar	403	364
Clas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Clas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Clas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Clas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Clas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	30030
Clas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Clas. por pagar diversas - terceros	407	35884
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Clas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	26834	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO	412	70384
Productos en proceso	371	0	PATRIMONIO		
Materias primas	372	0	Capital	414	151570
Materias aux, suministros y repuestos	373	5707	Acciones de inversión	415	0
Envases y embalajes	374	0	Capital adicional positivo	416	0
Inventarios por recibir	375	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Resultados no realizados	418	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Otros activos corrientes	378	322	Reservas	420	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados acumulados positivos	421	6641
Propiedades de inversión (1)	380	0	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Activos por derecho de uso (2)	381	0	Utilidad del ejercicio	423	98538
Propiedades, planta y equipo	382	150570	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(62737)	TOTAL PATRIMONIO	425	256749
Intangibles	384	0	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	327133
Activos biológicos	385	0			
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
TOTAL ACTIVO NETO	390	327133			