



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez  
Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. Castilla, 2015-2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORA:**

Br. Chininin Duque, Cristina Elizabeth (ORCID: 0000-0003-2237-3302)

**ASESOR:**

Mg. Crisanto Velasco, Robert Soriano (ORCID: 0000-0002-2692-0230)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**PIURA – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A David Lalupu Saldaña, porque a pesar de nuestras imperfectas actitudes, carácter y pensamientos es quien me impulso y motivo siempre en este camino para forjar un futuro diferente.

A mí amado hijo Fabio por ser el motor de mi superación, a él dedico completamente las bendiciones que de parte de Dios nos rodean y que vendrán a nuestras vidas como compensación de tanta dedicación y esfuerzo.

A mis padres, hermanos, sobrinos, por brindarme siempre su apoyo incondicional a pesar de los momentos difíciles.

## **Agradecimiento**

Agradezco este presente informe de investigación a Dios, por su amor infinito y por ser quien me dio la oportunidad de poder concretar esta etapa de mi vida.

A la clínica Oftalmólogos Asociados Ver por permitirme seguir con el objetivo de alcanzar mis metas.

Al asesor Mg. Crisanto Velasco Robert Soriano, por su gran labor de transmitirme sus conocimientos y guiarme en el camino correcto para lograr la culminación de este informe.

A todos mis amigos que formaron parte de este proyecto.

## Índice de contenidos

	Págs.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Págs.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	27

## Índice de tablas

	Págs.
Tabla 1 Población para aplicación de análisis documental.....	12
Tabla 2 Muestra de selección para análisis documental .....	13
Tabla 3 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	13
Tabla 4 Validación de expertos .....	14
Tabla 5 Análisis de rotación de cuentas por cobrar .....	15
Tabla 6 Análisis de prueba acida .....	16
Tabla 7 Análisis de razón corriente .....	17

## **Resumen**

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general determinar las estrategias de la gestión de cobranza y su desarrollo en la liquidez de oftalmólogos asociados VER SAC Castilla, 2015 – 2019. La metodología de la investigación que se ha utilizado es de carácter descriptivo, y se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal, debido a que no se modificaron las variables en estudio y se desarrolló en un tiempo establecido. Se utilizó la técnica ficha de análisis de documentos y el instrumento guía de análisis de documentos, teniendo una población que está representada por los documentos financieros de la empresa que comprenden el balance de situación financiera y estado de resultados, el cual consiste en un modelo de instrumento que permite recabar información documentaria. En consecuencia, se determinó que la eficiente gestión de cobranza respalda de manera importante la liquidez de Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. La empresa ha mejorado paulatinamente sus políticas de cobranza lo cual se refleja en el resultado obtenido al aplicar los ratios financieras en los últimos años.

Palabras claves: Gestión de cobranza, liquidez, cuentas por cobrar, morosidad, créditos otorgados.

## **Abstract**

The present research report had the general objective of determining the collection management strategies and their development in the liquidity of associated ophthalmologists VER SAC. Castilla, 2015 – 2019. The research methodology that has been used is descriptive in nature, and it was developed under a non-experimental, cross-sectional design, because the variables under study were not modified and it was carried out in an established time. The document analysis sheet technique and the document analysis guide instrument were used, having a population that is represented by the company's financial documents that comprise the balance sheet and income statement, which consists of a instrument that allows gathering documentary information. Consequently, it was determined that efficient collection management significantly supports the liquidity of Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. The company has gradually improved its collection policies, which is reflected in the result obtained by applying financial ratios in recent years.

Keywords: Collection management, liquidity, accounts receivable, delinquency, loans granted.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, actualmente se implican procedimientos importantes que están constituidos por técnicas eficientes aplicadas a la administración de cobranzas y liquidez que proporcionan el crecimiento razonable en un negocio. Comprende que el ejecutivo del área de la empresa debe poseer técnicas adecuadas en el trámite de las cuentas por cobrar, ya que según estas operaciones se puede poseer liquidez de modo eficaz dando cumplimiento a los distintos compromisos financieros (Salazar & Valencia, 2015). En el Perú existen empresas que no cuentan con un proceso de cobranza eficaz, debido a que acumulan problemas por la mala gestión en el proceso de pagos y no dominan estrategias al negociar, realizando el procedimiento de cobranza de manera ineficiente. Si se aplica una oportuna gestión de cobranzas se logra un alto índice de solvencia (Diario gestión, 2017). El problema describe detalladamente el inconveniente que se encuentre, es indispensable el análisis para comprender mejor, empezando con los antecedentes y finalizando con la interrogante que afecta a la incógnita cuya solución se trata de encontrar con la investigación (Garcés, 2015). Actualmente las organizaciones conceden el mejor desarrollo de sus labores, debido a los constantes cambios que resultan del entorno y exigen acaparar medidas que accedan mantener la satisfacción en la cartera de clientes para generar un crecimiento en la rentabilidad de la organización. Por tal motivo, las negociaciones de las prestaciones al crédito se han transformado actualmente en un método sólido de incorporación de dinero, convirtiéndose así en herramienta importante de ingreso rentable para entidades que acceden aumentar el crecimiento empresarial teniendo en cuenta que estas se ejecuten en tiempo razonable permitiendo mantener el negocio en marcha.

En este sentido debido a esta problemática, la transacción de las prestaciones a crédito se transformó en una manera ineficiente de ganancia para Oftalmólogos Asociados Ver. Obstaculizando su desarrollo, donde se compromete la liquidez, incumplimiento de pago a los proveedores y entidades financieras. Por lo consiguiente, se propone ejecutar el reciente informe en el mencionado ente económico, utilizando

el procedimiento científico. En el presente Informe de investigación se ha considerado como problema general, ¿Cuáles son las estrategias de la gestión de cobranza que afectan la liquidez oftalmólogos asociados VER SAC Castilla, 2015 – 2019? y dentro de problemas específicos, ¿De qué manera las estrategias aplicadas a las cuentas por cobrar desarrollan la disponibilidad inmediata de liquidez en Oftalmólogos Asociados Ver?, ¿Cuáles son las estrategias de cobranza aplicables al nivel de morosidad basados en el análisis de la prueba acida en Oftalmólogos Asociados Ver?, y por último ¿Cuáles son los determinantes de las estrategias en créditos otorgados basados en la razón corriente de Oftalmólogos Asociados Ver?. Se considera que es muy importante debido a la contribución teórica, a la obligación de encontrar la solución o cambiar la situación del problema y al diseño donde se emplean las aportaciones teóricas, metodológicas o prácticas que se puedan dar como conclusión de la investigación (Lerma, 2016). El actual informe de investigación se desarrolla con el fin de poder identificar que la administración de cobranzas se relaciona de forma relevante con la liquidez de Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C; es decir, se realizará un estudio sobre el problema de gestión de cobranzas de tal manera que se ejecuten los objetivos en la empresa; así como, con las responsabilidades a corto plazo. De tal manera la investigación a desarrollar, se justifica porque se estima como elemento conveniente implementar estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez. Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. Castilla, permitiendo trabajar de forma eficiente las estrategias de cobranza planteando alternativas de solución, que permitan aumentar la liquidez para poder afrontar sus compromisos en el sistema financiero cumpliendo los objetivos. Este trabajo tiene relevancia social porque al cumplimiento de los compromisos beneficia a los clientes internos y externos, permitiendo una mejor calidad de vida en cuanto a atención oftalmológica, proyectándose a brindar servicio de calidad con avanzada tecnología por el bien de los pacientes. Desde otra perspectiva, el valor teórico de la presente investigación, busca mejorar y fomentar estrategias de gestión de cobranzas para Oftalmólogos Asociados VER SAC, se revisaron bases teóricas, precedentes, y diferentes conocimientos de diversos autores que guardan relación con las variables a estudiar con el fin de instaurar una educación administrativa en directivos y colaboradores de Oftalmólogos Asociados VER. Por lo

tanto, se argumenta teóricamente la investigación. Por otro lado, se considera que el aspecto financiero es muy importante para ejecutar las obligaciones adquiridas, planteando estrategias necesarias dirigidas a prosperar su posición en el mercado ofreciendo atención de calidad y como valor metodológico de esta investigación, servirá de orientación y ayuda para otras organizaciones que tengan el mismo rubro o presenten el mismo problema, aportando al conocimiento para otros estudiantes, el tipo de estudio será descriptivo porque la información encontrada se analizará tal cual se encuentre en periodo único, utilizando la técnica de análisis documental en las variables gestión de cobranza y liquidez . Este informe de investigación no comprende hipótesis, porque no en todos los estudios se proponen hipótesis salvo se tenga que pronosticar una cifra o hechos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Los objetivos se formalizan comprendiendo de manera fácil, involucrando la evolución total de la investigación, la formulación se debe plantear en relación a las variables y dimensiones (Principe, 2018). Se busca evidenciar un mejor manejo en las estrategias de gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez, siendo beneficioso al centro oftalmológico “VER”. El presente informe considera como objetivo general, Determinar las estrategias de la gestión de cobranza y su desarrollo en la liquidez de oftalmólogos asociados VER SAC Castilla, 2015 – 2019, y dentro de los objetivos específicos, Describir las estrategias de cuentas por cobrar para el desarrollo de la liquidez inmediata en Oftalmólogos Asociados Ver SAC, Detallar estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad basados en el análisis de la prueba acida en Oftalmólogos Asociados Ver SAC y por último, Analizar las estrategias de los créditos otorgados basados en el análisis de la razón corriente en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación al presente informe de investigación acerca de trabajos previos se han podido encontrar a nivel internacional los siguientes:

Avelino (2017), “Las cuentas por cobrar y su *incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA*”, su objetivo general es determinar la influencia de las cuentas por cobrar en la solvencia de la empresa ADECAR CÍA. LTDA, para obtener el grado profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA Guayaquil - Ecuador, tesis presentada a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, la metodología utilizada en el presente informe es de tipo descriptivo - correlacional. Concluyendo que, a la formulación de la interrogante de investigación: ¿De qué manera incurren las cuentas por cobrar en la solvencia de la organización Adecar Cía. Ltda.? Se muestra por medio de distintos indicadores financieros la inapropiada gestión en las cuentas por cobrar, y el efecto que genera en la solvencia otorgada a la empresa. Por otra parte, Tirado (2015), “*Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza*”, estableciendo como objetivo principal determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado para aumentar la eficacia en la gestión solvente. Investigación de graduación previa a la obtención del título de economista. Ambato – Ecuador, tesis que se presentó a la Universidad Técnica de Ambato, la investigación empleada es de tipo descriptivo – correlacional, y tuvo como una de sus conclusiones más relevantes, que la organización no fundamenta su realización crediticia en regímenes acertados de crédito como de cobranza, no encontramos capacitación periódica acerca de materias financieras y no existe un oportuno registro de las cuentas por cobrar, es decir no poseen documentos que respalden y faciliten el recaudo de lo que se debe.

De la misma manera, a nivel nacional se han encontrado los siguientes: Arce (2017), “*Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*”, su objetivo determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la empresa provenser SAC. Tesis

con el fin de obtener el título de contador público que se presentó a la Universidad Autónoma del Perú. cuya metodología usada por la autora es descriptiva - correlacional. Se concluyó que se ha señalado la falta de diligencia en las cuentas por cobrar de las letras de cambio que ejecuta la organización, la misma que posee un impacto relevante en el rendimiento, al realizar la restauración de la cartera de las cuentas por cobrar que es de manera pausada, dificultando la precisa liquidez para ejecutar las obligaciones urgentes. Así mismo Ayala (2019), *“Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca SAC, en el año 2017”*, refiere como objetivo general determinar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC en el año 2017, Con la finalidad de optar el título profesional de: contador público presentado en la Universidad Nacional de Cajamarca, la metodología usada por la autora es investigación Aplicada; descriptivo – correlacional. Concluyendo que las políticas de cobranza contribuyen al análisis de solvencia de la organización, se deben utilizar cobros manejables como lo indican el 80% del sondeo realizado, analizar al cliente y adaptar políticas de convenio según sus necesidades, para que se puedan reflejar en las ratios de liquidez.

A nivel regional se han encontrado los siguientes: Miñan (2017), *“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación financiera de la junta de usuarios Sechura año 2016- 2017”*, teniendo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la situación financiera de la Junta de Usuarios de Sechura, año 2016- 2017. Según el estudio de tesis presentado para la obtención del título profesional de contador público, en la Universidad César Vallejo sede Piura, el método utilizado por la autora es de tipo descriptivo – correlacional, no experimental, de corte transaccional, llegando a la siguiente conclusión, la variante gestión de cuentas por cobrar incurre en la solvencia, revelando que la cualidad del activo de la junta de usuarios aminoro y requiere un incremento en el tiempo de recaudación de 145 días a 227 días comprendidos en los años 2016 y 2017. Además, se presentó Bayona (2019), *“La administración de créditos y cobranzas y su influencia en la gestión financiera de la Empresa de Transportes Romero S.R.L, Talara, período*

2016-2017”, quien refiere como objetivo principal identificar si la administración de créditos y cobranzas influye sobre la gestión financiera de la empresa de transportes Romero SRL, Talara período 2016-2017, tesis para obtener el título profesional de: contador público presentado a la; Universidad César Vallejo sede Piura, señalando que utilizó como método el diseño no experimental, transaccional y correlacional, donde se concluye que; al ejecutar el estudio de la gestión financiera nos muestra el aumento en los activos y el descenso en los pasivos, se manifiesta que los indicadores financieros son positivos, mostrando una conclusión excelente en liquidez.

Los trabajos de investigación previos a nivel local citamos los siguientes: Culquicondor (2018), *“Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export EIRL”* Establece en su objetivo general determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L., que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar, tesis para lograr el título profesional de contador público que se presentó en la Universidad Nacional de Piura, el método utilizado por la autora en su estudio es de pauta aplicada, y con diseño no experimental. Concluyendo que la organización, no cuenta con un sistema de control interno que asista al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes; esta insuficiencia hace que la organización este sujeta al desorden e incapacidad de los cobros. Igualmente, Castro & Muro (2019), *“Gestión de tesorería y su relación con la liquidez de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A Piura, 2018”*, sosteniendo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión de tesorería se relaciona con la liquidez de la EPS GRAU S.A. Piura, 2018. Universidad Privada Antenor Orrego, tesis para obtener el título de contador público. En este informe el método utilizado es de tipo aplicada con un diseño correlacional, los autores concluyen que la administración en tesorería guarda vínculo directo con la liquidez de la EPS Grau SA, 2018, de acuerdo al resultado que se obtuvo en cada una de las dimensiones de la variable gestión de tesorería.

En la fundamentación del actual informe de investigación han sido consideradas las siguientes teorías. Gestión de cobranzas, es el conjunto de operaciones que

permiten tramitar y efectuar la gestión de créditos a conveniencia de la empresa, administrando y controlando el portafolio de clientes que respalden oportunamente la adquisición de recursos (Morales & Morales, 2014). Por lo tanto, es el grupo de actividades ordenadas que se aplican oportunamente a los adquirientes de los créditos, de tal forma que los activos se vuelvan líquidos de una forma más oportuna y eficiente, manteniéndose un trato interactivo con los clientes y el control en el proceso favoreciendo todos los acuerdos para ambas partes.

Así mismo, las cuentas por cobrar se van acumulando a niveles exorbitantes que acarrearán a la reducción de los flujos reales (Raymond, 2015). El mal uso de las cuentas por cobrar se manifiesta en obligaciones incobrables, lo que disminuye el rendimiento del comercio, de igual manera otro aspecto que se debe considerar es la vigilancia y uso de apuntes adecuados que proporcionan reportes oportunos y actuales sobre los clientes a quienes se les ha brindado el crédito. En lo que refiere a las cuentas por cobrar se representan por los derechos cobrables que se originan por las transacciones realizadas, prestaciones brindadas, concesión de préstamos o cualquier otro razonamiento semejante (Romero, 2012). Así también, hay que establecer parámetros bien definidos para evitar algún inconveniente, se debe analizar todos los compromisos asumidos y pactados llegando a la conclusión de todos los procesos.

La morosidad, no significa un perjuicio concluyente para la empresa, se dispone clasificar el crédito y exhorta para que se pueda constituir un aprovisionamiento contable y avalar el pago completo o fraccionado de un crédito (Golman & Marta, 2018). En la actualidad las empresas apuestan por ofrecer sus servicios al crédito, pero detrás de estas se forma una mala política del cumplimiento de pago por lo cual se están tomando medidas para poder evitar esta problemática.

Sin embargo, el riesgo de crédito es un indicador que regularmente se utiliza en la razón de suministros para riesgos de crédito en correspondencia al préstamo, a fin de evitar el riesgo de morosidad (Chavarín, 2015). Del mismo modo para las empresas financieras siempre existe riesgo, al momento de ofrecer sus servicios a los usuarios, esto se debe a los niveles altos de morosidad y al incumplimiento de los pagos por

parte de los clientes que afectan la rentabilidad de la organización. Se puede manifestar que para que una entidad otorgue un crédito es de vital importancia alcanzar una sucesión de instrucciones que contribuyen a la evaluación y al alcance que posee el consumidor de proveer el adeudo; a manera de establecer los importes y los periodos en el que se recobra (García, Maldonado, Galarza & Grijalva, 2019). Con el avance de la tecnología existen diversos programas que complementan la evaluación del usuario para acceder al crédito y es muy importante señalar bien las cláusulas que se deben cumplir para que esta deuda sea cancelada en el tiempo determinado y puedan lograr una rotación que sea de beneficio tanto para el cliente como para la empresa.

En cuanto a la liquidez, se conoce de manera flexible a los cambios de activos por otros más netos, en un entorno en el que se consolida el correspondiente pago de los compromisos de la empresa preservando la continuidad del ciclo efectivo-inversión efectivo (Vazquez, 2017). Los niveles de rendimiento que logra una empresa en la efectividad de la gestión para producir beneficios a partir de la inversión en activos, es considerado de mayor alcance para estimar la apreciación o caída de una organización determinada (Ajanthan, 2013). Se considera como la razón que poseen las organizaciones para convertir su activo en dinero a corto plazo manteniendo su valor (Bassey & Tobi, 2016).

La capacidad que posee la organización para cubrir el pasivo corriente con el activo corriente, mediante el presente ratio se evalúa si es válido cancelar completamente los compromisos adquiridos a reducido período, acerca de los activos donde se deben transformar en liquidez de manera oportuna (Ndifon, 2014). Por lo tanto, el concepto del presente ratio permanece en el manejo del grado de realización, o transformación acerca de liquidez en la dinámica corriente; de este modo surge la exigencia de los pasivos corrientes.

$$\text{Ratio de solvencia o liquidez a corto plazo} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

El activo corriente está conformado, por los procesos en caja y bancos, los importes que se negocian de alta liquidez, las cuentas por cobrar y los inventarios. Cuanto más cuantioso sea la valoración de esta ratio, mayor es el alcance para liquidar sus deudas corrientes (Ibrahim, 2015). Asimismo, permite evaluar las etapas donde las cuentas por cobrar de la entidad pueden convertirse de manera oportuna en efectivo utilizable a corto período. Son recursos económicos tangibles o intangibles que pueden ser poseídos o controlados para producir valor y que se considera que tienen un valor económico positivo (Opoku, 2015). Es un activo en el balance que se espera vender o usar de otra manera en el futuro cercano, generalmente dentro de un año o un ciclo operativo.

Ratio prueba acida, es parecida al índice de solvencia, aunque adentro del activo corriente no se toma en consideración el registro de producto, pues teniendo en cuenta que es el activo con inferior liquidez (Ehiedu, 2014). Esta ratio nos indica lo que se descarta de su dinámica en el activo corriente cálculos donde sencillamente no son viables, facilitando una decisión muy rigurosa en solvencia y desembolso para la organización a período corto.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{Veces}$$

Así mismo la prueba acida, es un indicativo de solvencia muy riguroso que se utiliza para poder valorar la liquidez y así medir la capacidad que tiene para aceptar sus responsabilidades programadas de abonos, donde se separa los registros de activo corriente (Waqas, 2014).

Endeudamiento. Existen distintas maneras de endeudamiento, el crédito bancario posee un rol especial. Los intermediarios deben tener en su estructura diversas formas para efectuar pagos (Istrate, 2019). Actualmente existen diversas instituciones bancarias y diferentes maneras de acceder a un crédito bancario, también existen diversos medios para poder realizar estos pagos, es muy importante que los bancos tengan un grado de liquidez para poder ofrecer a sus clientes de tal manera que ellos respondan de manera oportuna a estas necesidades y cumplan con las

políticas indicadas. Podemos mencionar que el nivel de endeudamiento para los usuarios debe ser proporcional a los honorarios percibidos para cumplir los compromisos y evitar un endeudamiento impagable. Por otro lado, el crédito, es la adquisición que realiza un comprador, obtenido de la compra de un producto o una prestación; y la primordial capacidad de conceder crédito es originar y acrecentar las ventas (Priya, 2013). Las empresas que ofrecen este servicio deben manejar un capital sustentable que permita tener la capacidad de sostener las etapas que se producen, también debe disponer de una cartera de clientes muy amplia y que le permita evaluar los riesgos inherentes al concederles el crédito.

Rentabilidad del patrimonio (ROE). Es el retorno sobre el patrimonio, se mide entre el beneficio generado y el capital de inversión total proporcionado por los propietarios de la empresa (Sulieman, 2015).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Rentabilidad del activo total (ROA). Es uno de los principales índices que indica la rentabilidad de un banco, mide el alcance de la gestión para generar ingresos, utilizando los activos de la organización a su disposición (Munthopa, 2014).

Esta razón muestra la solvencia del activo para producir utilidades aparte de la estructura como fue financiado, ya sea con deuda o con patrimonio (Tze, 2013).

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

Disponibilidad inmediata, es el resultado dentro del requerimiento económico utilizable y cobrable en reducido plazo. Su importe denota el número de unidades dinerarias en tesorería donde responden a la unidad económica de pasivo corriente (Kanwal & Nadeem, 2013).

$$\text{RD} = \frac{\text{Tesorería}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

Descriptivo porque expone el estudio de la objetividad tal como se presenta en una localización de espacio y tiempo determinado. Se describe el fenómeno tal cual, sin presentar modificaciones (Abreu, 2014).

##### 3.1.2. Diseño

El diseño en esta investigación es no experimental pues no se manipularon las variables a estudiar y es de corte transversal, porque el estudio será realizado en un tiempo único y real en un periodo de 5 años (2015 – 2019).

M - O

M : La muestra está conformada por 10 documentos.

05 documentos balance de situación financiera.

05 documentos de estado de resultados.

O : Gestión de cobranza.

Liquidez.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### 3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de cobranzas

Es el conjunto de operaciones que permiten tramitar y efectuar la gestión de créditos, administrando y controlando el portafolio de

clientes que respalden oportunamente la adquisición de recursos (Morales & Morales, 2014).

### 3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez

La capacidad que posee la organización para cubrir el pasivo corriente con el activo corriente, se evalúa si es válido cancelar completamente los compromisos adquiridos (Ndifon, 2014).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Se designa población al grupo de individuos, organizaciones, entre otros que habitan dentro del universo, los cuales serán considerados en un trabajo de investigación logrando obtener resultados pertinentes (Chávez, 2017).

**Tabla 1** Población para aplicación de análisis documental

DOCUMENTO	AÑO	DETALLE
Balance de situación financiera	2015	En el siguiente documento se detallada el activo, pasivo y patrimonio de la empresa en comparación a ejercicios contables anteriores.
Balance de situación financiera	2016	
Balance de situación financiera	2017	
Balance de situación financiera	2018	
Balance de situación financiera	2019	
Estado de resultados	2015	Muestra los bienes producidos por las ventas y los gastos en los que haya incurrido la entidad a comparación de periodos anteriores y expone la rentabilidad.
Estado de resultados	2016	
Estado de resultados	2017	
Estado de resultados	2018	
Estado de resultados	2019	
<b>TOTAL, DE DOCUMENTOS</b>	<b>10</b>	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Muestra y Muestreo

Se puede mencionar como un subconjunto de componentes correspondientes a ese grupo descrito en sus necesidades denominado población (Acharya & Anupam, 2013).

**Tabla 2** Muestra de selección para análisis documental

<b>DOCUMENTO</b>	<b>AÑOS</b>
Balance de situación financiera	2015-2019
Estado de resultados	2015-2019

Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.2.1 Criterios de selección

Los documentos elegidos contienen información oportuna en beneficio al estudio que se va a realizar.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Este método será aplicable a los documentos contables de la empresa con el propósito de adquirir información financiera (Hernández, 2014).

**Tabla 3** Técnicas e instrumento de recolección de datos

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Gestión de cobranza</b>	Ficha técnica de análisis de documentos	Guía de análisis de documentos
<b>Liquidez</b>	Ficha técnica de análisis de documentos	Guía de análisis de documentos

Elaboración: Fuente propia

#### 3.4.1 Validez

La validez mide la capacidad que un instrumento tiene para medir con exactitud la variable que está en estudio (Villasís & Márquez, 2018). La validez estará medida bajo el juicio de 03 expertos:

**Tabla 4** Validación de expertos

<b>EXPERTO</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>
Mg. CPC Isidro Iván Vegas Palomino	78	MUY BUENA
Mg. CPC Esther Elizabeth Vivas Landa	77	MUY BUENA
Mg. CPC Luis Alberto Huamán Huancas	73	MUY BUENA

Elaboración: Fuente propia

### **3.4.2 Confiabilidad**

Se vincula con la necesidad y coherencia que tiene el instrumento para proporcionar la misma medición en distintas ocasiones (Peterson & Kim, 2013).

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó la técnica de análisis documental relacionados con el estudio de la investigación recolectando la información y los resultados de la investigación se procesaron haciendo uso de las herramientas de Microsoft Office tales como la hoja de cálculo Excel y se presentará tablas para ayudar en la interpretación de los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los métodos aplicados en el proceso de datos serán a través de digitación de Excel, análisis financiero (Cárdenas & Velasco, 2013).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se considera el código de ética parte importante para el avance de toda investigación. Cumpliendo así todos los principios, valores y normas de la Universidad César Vallejo, respetando los autores mencionados en el actual estudio y citados adecuadamente según las normas APA. Para dar por cumplido y reflejado según las técnicas implementadas en el curso de proyecto de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados sobre describir las estrategias de cuentas por cobrar para el desarrollo de la liquidez inmediata en oftalmólogos asociados ver SAC.

**Tabla 5** Análisis de rotación de cuentas por cobrar

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	VENTAS ANUALES EN CUENTA CORRIENTE / CUENTAS POR COBRAR	RESULTADO	VARIACION	VARIACION %
2019	$\frac{508,912.59}{243,680.12}$	= 2.09	5,09	244,44 %
2018	$\frac{629,451.60}{87,668.00}$	= 7.18	2,77	38,58 %
2017	$\frac{493,538.80}{49,603.51}$	= 9.95	4,43	44,55 %
2016	$\frac{573,748.24}{39,892.65}$	= 14.38	9,02	62,12 %
2015	$\frac{613,222.40}{114,382.00}$	= 5.44		

Fuente: Ficha de análisis documental - Elaboración propia

#### Interpretación

La rotación de cuentas por cobrar en función a los años analizados pueden determinar que durante el año 2019 se aprecia una variación en las cuentas por cobrar de 5.09, comprendiendo que para el año 2018 se considera una variación porcentual de 38.58 %, así tenemos que para el 2017 refleja 44.55 %, para el año 2016 se manifiesta un porcentaje de 62.12%, donde se considera un año muy favorable para el beneficio de la empresa y para el año 2015 manifiesta un resultado de 5.44 demostrando que es un año muy ajustado en la rotación de sus cuentas por cobrar.

Podemos mencionar que se presenta una desventaja al contar con clientes que son empresas del sector público, cuyas políticas de pago se deben cumplir cada 30 días a veces es más de la fecha pactada, representando una desventaja debido a que a no puede cumplir con el pronto pago a sus proveedores.

**4.2. Teniendo en cuenta el segundo objetivo que consiste en detallar estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad basada en el análisis de la prueba acida en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.**

**Tabla 6** Análisis de prueba acida

<b>PRUEBA ACIDA</b>	<b>ACTIVO EXISTENCIAS/PASIVO CORRIENTE</b>	<b>- RESULTADO</b>	<b>VARIACION</b>	<b>VAR %</b>
<b>2019</b>	<u>299,084.90</u> 201,147.00	= 1.49	0,96	64,11%
<b>2018</b>	<u>115,793.83</u> 216,995.24	= 0.53	0,02	3,75%
<b>2017</b>	<u>83,353.49</u> 163,152.41	= 0.51	0,33	64,60%
<b>2016</b>	<u>79,423.36</u> 94,445.55	= 0.84	0,55	66,03%
<b>2015</b>	<u>125,717.38</u> 440,074.24	= 0.29		

Fuente: Ficha de análisis documental - Elaboración propia

**Interpretación**

Respecto al análisis de la prueba acida, siendo este un indicador más exacto para medir la liquidez en la empresa. En el periodo 2019 la organización muestra que este indicador ha mejorado, respecto a los años anteriores generando una mayor solidez y capacidad de pago teniendo en cuenta que por cada sol de deuda la organización dispone de 64.11 %, el producto es eficiente al ser mayor a uno, lo que representa que la organización pudo cubrir sus deberes a corto periodo sin tener la necesidad de vender sus inventarios, para el año 2018 podemos observar una variación negativa de 3.75 % soles por cada sol de deuda, también apreciamos que en el año 2017 se cuenta con 64.60% de capacidad de pago, considerando que para el año 2016 se cuenta con 66.03% para cumplir con las obligaciones de pago y para el año 2015 se cuenta con un resultado de 0.29 considerándose el año más bajo con respecto a su capacidad de pago comparado a los años posteriores en estudio.

**4.3. Considerando como tercer objetivo que nos indica analizar las estrategias de los créditos otorgados basados en el análisis de la razón corriente en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.**

**Tabla 7 Análisis de razón corriente**

<b>RAZON CORRIENTE</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE/ PASIVO CORRIENTE</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>VARIACION</b>	<b>VAR %</b>
<b>2019</b>	<u>442,338.78</u> 201,147.00	= 2.20	1,23	55,91%
<b>2018</b>	<u>209,540.64</u> 216,995.24	= 0.97	0,07	7,22%
<b>2017</b>	<u>169,902.36</u> 163,152.41	= 1.04	0,17	16,35%
<b>2016</b>	<u>114,429.9</u> 94,445.55	= 1.21	0,85	70,25%
<b>2015</b>	<u>157,208.25</u> 440,074.24	= 0.36		

Fuente: Elaboración propia. Ficha documental.

**Interpretación**

En relación a la ratio de liquidez que se utiliza para medir el nivel de solvencia correspondiente a los periodos analizados, se puede apreciar que la razón corriente para el año 2019 es mayor a los otros años sujetos de estudio, lo que conlleva al 55.91% de disposición de pago de la empresa con relación a sus deberes a corto plazo. Sin embargo, en el periodo 2018 ha disminuido en 48.69 % a comparación del año anterior demostrando que por cada unidad de pasivo corriente dispone de 7.22 %, con respecto al año 2017 dispone de 16.35% para el pago de sus obligaciones a corto plazo, acerca del año 2016 podemos notar que existe una variación porcentual de 70.25% para el cumplimiento oportuno de las responsabilidades.

De los resultados obtenidos en los últimos años este indicador se ha mantenido invariable, evidenciando que la empresa ha podido resolver sin problemas sus obligaciones constantemente, por encima de cada sol de deuda la organización ha podido hacer frente y responder a sus obligaciones de corto periodo.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada Estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez. Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. Castilla, 2015 – 2019, tiene por objetivo general determinar las estrategias de la gestión de cobranza y su desarrollo en la liquidez. Tomándose en consideración los objetivos específicos se emplearon las ratios financieras en relación a las dimensiones. Posteriormente se realizó un análisis documental del balance de situación financiera y el estado de resultados que fundamentan la culminación de la investigación. Los resultados muestran que las ratios de liquidez, son herramientas importantes ya que permite evaluar directamente la solvencia de la empresa.

### **5.1. Respecto al primer objetivo específico, describir las estrategias de cuentas por cobrar para el desarrollo de la liquidez inmediata en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.**

Con los datos de la tabla número 6 respecto al año 2019 y 2018 se pudo resolver que la rotación de las cuentas por cobrar fueron canceladas cada 60 días lo que afecta la ejecución de las responsabilidades con los proveedores, así mismo la liquidez inmediata de este periodo fue menor al resultado adecuado, por lo cual no pudo hacer frente con la disponibilidad del efectivo; por otro lado respecto al año 2017 las cuentas por cobrar se cancelaron cada 36 días representando una ventaja con la realización de los compromisos con terceros, respecto a la liquidez inmediata fue inferior al rendimiento esperado; cabe resaltar que en el año 2016 se aplicó el correcto trámite de cobranza debido a que la rotación fue realizada cada 25 días dando cumplimiento a los propósitos que se tienen en el área de recaudación, y una solvencia inmediata donde la organización pudo dar cumplimiento a sus deberes de corto plazo lo que es positivo en relación con los proveedores, y por último el 2015 se evidencia que la rotación de las cuentas fueron cada 60 días representando un agravante debido a que no se pudo cumplir con el pago a los proveedores dentro de la fecha pactada a consecuencia de esta falta de liquidez la empresa tuvo un resultado de menor estabilidad financiera. Esto corrobora lo dicho por (Avelino 2017), en su estudio. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA;

indica que la empresa ha estado efectuando una inapropiada gestión de cobranza haciendo que no genere liquidez para que afronte sus compromisos a reducido período. Conforme a (Romero 2016), Las cuentas por cobrar están representadas por los derechos cobrables que se originan por las transacciones realizadas, prestaciones brindadas, concesión de préstamos o cualquier otro razonamiento semejante. Además. (Vázquez 2017) describe que la liquidez es conocida de manera flexible en los cambios de activos por otros más netos, en un entorno en el que se consolida el correspondiente pago de los compromisos de la empresa preservando la continuidad del ciclo efectivo-inversión efectivo.

## **5.2. En correspondencia al segundo objetivo específico, Detallar estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad basados en el análisis de la prueba ácida en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.**

Acerca de las estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad se manifiesta que no se han venido desarrollando estrategias que permitan un correcto manejo en la gestión de cuentas por cobrar, la organización no posee con una guía de forma actualizada y organizada respecto al área de cobranza, igualmente se debe monitorear a los colaboradores para cumplir con el fin de manera eficiente. Así mismo se estudia el ratio de prueba acida, en el año 2019 la empresa contaba con un valor optimo, mayor a uno, lo que implica que, si podía dar cumplimiento a las responsabilidades de corto periodo mejorando este indicador respecto a los años anteriores, ya que tuvo la capacidad inmediata para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. De esta forma para los años 2016, 2017, 2018 respectivamente la organización no contó con la liquidez necesaria para hacer frente a sus deberes a corto período; y acerca del año 2015 se muestra el resultado más bajo en comparación de los años sujetos a estudio. Según (Ayala 2019). Denomina su investigación. Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017. Concluyendo el autor que en deducción se observa las políticas de cobranza contribuyen al análisis de la liquidez de la organización, obligando a la organización a manejar de forma práctica y siguiendo los criterios del responsable del área de cobranzas. También influye de manera significativa los métodos de cobrar

para que se puedan reflejar en las ratios de liquidez. Según. (Raymond, 2015). El mal uso de las cuentas por cobrar absolutamente se manifiesta en obligaciones incobrables, lo que disminuye el rendimiento del comercio. (Waqas 2014) nos menciona que es de vital importancia para la estabilidad de la organización la rotación del dinero, garantizando una buena corriente de efectivo. Así mismo la prueba acida, es un indicativo de solvencia muy riguroso que se utiliza para poder valorar la liquidez en una organización y así medir la capacidad que posee para asumir sus responsabilidades.

### **5.3. Para finalizar la discusión en base al tercer objetivo. Analizar las estrategias de los créditos otorgados basados en el análisis de la razón corriente en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.**

Al comparar el ratio de liquidez se obtuvo que en el 2019 la empresa contó con solvencia, y pudo cumplir con su deuda corriente, en el 2018 esta ratio arrojó un resultado negativo es decir no pudo dar cumplimiento a las responsabilidades a corto período, para el año 2017 y 2016 el resultado fue positivo y pudo cubrir sus deudas y en el 2015 la entidad no contó con la solvencia adecuada para hacer frente con los deberes adquiridos. Comparando los resultados obtenidos en los últimos años la empresa ha podido resolver sin problemas sus obligaciones. Los resultados encontrados guardan relación con los encontrados por (Arce 2017) en su tesis. implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser S.A.C.”; donde las cuentas por cobrar incurren en la liquidez y a consecuencia esta ratio en los últimos años ha incrementado en el tiempo. En base a las teorías para (García 2019). Una entidad que otorgue un crédito es de vital importancia alcanzar en concepto una sucesión de instrucciones que contribuyen a la evaluación y al alcance que tiene el consumidor de proveer la deuda; para proceder a establecer los importes y los periodos en el que se recobra. (Ibrahim, 2015). El activo corriente está conformado, fundamentalmente, por los procesos en caja y bancos, los importes que se negocian de alta liquidez, las cuentas por cobrar y los inventarios. Cuanto más cuantioso sea la valoración de esta ratio, es importante el alcance de la organización para liquidar sus deudas corrientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la eficiente gestión de cobranza respalda de manera importante la liquidez de Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. La empresa ha mejorado paulatinamente sus políticas de cobranza lo cual se refleja en el resultado obtenido al aplicar las ratios financieras en los últimos años.
2. Se describe que las gestiones de cuentas por cobrar respaldan de manera significativa la liquidez inmediata resaltando que en el año 2016 la rotación de cuentas por cobrar se realizó cada 25 días cumpliendo con los objetivos y obligaciones a corto plazo viéndose reflejado en la ratio de liquidez inmediata.
3. Se detalló el incorrecto manejo en las estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad y se detectó que su principal cliente (con el 40 % de las ventas) tenía un periodo de cobro de 75 días efectivos lo que generó un problema de solvencia para hacer frente a las operaciones corrientes.
4. Se analizó la razón corriente obteniendo como resultado que en los últimos años la empresa ha podido resolver sin problemas sus obligaciones al obtener un valor mayor a uno. Destacando que en el 2019 nos muestra una capacidad de pago de 2.20 soles, por cada sol de deuda para responder a sus obligaciones a corto plazo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración de Oftalmólogos Asociados Ver SAC, implementar el área de seguros, para ser reconocida como tal por el ente. Contratar a una asistente de seguros a fin de reforzar esta área para dar cumplimiento al proceso a fin de evitar posibles devoluciones de facturas y demoras en los procesos de cobranza.
2. Se recomienda al área contable de Oftalmólogos Asociados Ver SAC, establecer una alianza con las entidades financieras para obtener la liquidez de facturas por parte de sus probables clientes utilizando algunos instrumentos financieros como el canje de letras o factoring a fin de obtener la solvencia necesaria permitiendo a la empresa contar con un soporte necesario para evitar el incumplimiento de pagos.
3. Se recomienda a la administración de Oftalmólogos Asociados Ver SAC, replantear los términos pactados en los convenios considerando modelos de crédito para cada cliente, logrando comprobar su eficacia en el pago, efectuando reajustes periódicos en la base de datos lo que facultará reducir las contingencias a las que permanece expuesta la empresa y así lograr las determinaciones precisas y oportunas al ceder el crédito continuando una mejor gestión.
4. Se recomienda a la administración de Oftalmólogos Asociados Ver SAC, que los créditos otorgados a los clientes deben ser a 30 días, cubriendo los plazos obtenidos de los proveedores que es de 45 a 60 días dejando un soporte para evitar insolvencia. El cumplimiento de las cuentas por pagar implicara que los proveedores puedan flexibilizar y mejorar los plazos otorgados.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). Daena: International Journal of Good Conscience. *Research Method*, 9(3), 195-204.
- Acharya, A. S., & Anupam, P. (2013). INDIAN JOURNAL OF MEDICAL SPECIALITIES. *Sampling: Why and How of it?*, 4(2), 330 - 333.
- Ajanthan, A. (2013). A Nexus Between Liquidity & Profitability: A Study Of Trading Companies In Sri Lanka. *European Journal of Business and Management*, 5(7), 222 - 236.
- Arce, H. L. (Abril de 2017). Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa provenser s.a.c. Lima, Perú. Recuperado el 18 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14251/Zelaya%20Ram%C3%ADrez%20Evelyn%20Mar%C3%ADa-parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avelino, R. M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA LTDA. Guyaquil, Quito, Guayaquil. Recuperado el 15 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Ayala, C. S. (2019). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clinica limatambo Cajamarca s.a.c. en el año 2017. Cajamarca, Perú.
- Bassey, F. A., & Tobi, E. G. (2016). Liquidity Management and the Performance of Banks in Nigeria. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6(1), 41 - 48.
- Bayona, R. S. (s.f.). La administración de créditos y cobranzas y su influencia en la gestión financiera de la empresa de transportes Romero S.R.L, Talara, período 2016-2017. Piura, Talara, Perú.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Recuperado el 5 de noviembre de 2019, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=es)
- Castro Pacheco, M. C., & Muro Arellano, D. A. (2019). Gestión de tesorería y su relación con la liquidez de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A., Piura, 2018 .

- Chavarín, R. R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lang=es)
- Chávez, C. (2017). *Tratamiento contable de los beneficios a los trabajadores según las Normas Internacionales de Contabilidad [tesis inédita, Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2916/CONTABILIDAD%20-%20Chalo%20Chek%20Ch%c3%a1vez%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Culquicondor, N. G. (2018). Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L. Piura, Perú. Recuperado el Octubre de 2019, de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1398>
- Diario gestión. (29 de Agosto de 2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. *Diario gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/?ref=gesr&foto=7>
- Domingo, H. C. (01 de Septiembre de 2016). Estrategia del área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de una empresa.
- Ehiedu, C. V. (2014). The Impact of Liquidity on Profitability of Some Selected Companies: The Financial Statement Analysis (FSA) Approach. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(5), 81-90.
- Garcés, P. H. (2015). Ecuador: Ediciones Abya - Yala.
- García, Leticia, Z. X., Maldonado, Oswaldo, P. H., Galarza, Elizabeth, M. C., . . . Guadalupe, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*.
- García, Z. X., Maldonado, P. H., Galarza, M. C., & Grijalva, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación científica Espirales*, 3(26), 14 - 27.
- Golman, M., & Marta, B. (Octubre - Diciembre de 2018). ¿Qué determina la morosidad? *Revista Problemas del Desarrollo*, 49.

Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana editores S.A.

Hinojosa, p. j. (2017). *El arte de hacer una tesis* (Primera edición ed.). Lima: Centro de producción imprenta de la Universidad Mayor de San Marcos.

Ibrahim, E. A. (2015). Liquidity, Profitability and the Dividends Payout Policy. *World Review of Business Research*, 5(2), 73 - 85.

IMPACT OF LIQUIDITY & SOLVENCY ON PROFITABILITY CHEMICAL SECTOR OF PAKISTAN . (s.f.).

Istrate, L. G. (2019). The Role of Credits and Bank Guarantee Letters in Financing Trading Companies. *“Ovidius” University Annals, Economic Sciences*, XIX, 601 - 606.

Kanwal, S., & Nadeem, M. (2013). THE IMPACT OF MACROECONOMIC VARIABLES ON THE PROFITABILITY OF LISTED COMMERCIAL BANKS IN PAKISTAN. *EUROPEAN JOURNAL OF BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES*, 2(9), 186 - 201.

Lerma, G. H. (2016). *Metodología de la investigación Proyectos y Antiproyectos* (Vol. Quinta Edición ). Bogota: Ecoe ediciones.

Miñan, M. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación financiera de la junta de usuarios Sechura año 2016- 2017. Recuperado el 14 de octubre de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25960>

Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria S.A.

Munthopa, L. A. (2014). Determinants of Profitability of Listed Commercial Banks in Developing Countries: Evidence from Malawi. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(6).

Ndifon, O. E. (2014). THE IMPACT OF CREDIT AND LIQUIDITY RISK MANAGEMENT ON THE PROFITABILITY OF DEPOSIT MONEY BANKS IN NIGERIA. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, II(9), 3.

Opoku, W. E. (2015). Liquidity Management and Its Effect on Profitability in a Tough Economy: (A Case of Companies Listed on the Ghana Stock Exchange). *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 2(11), 1 - 33.

- Peterson, R. A., & Kim, Y. (2013). On the relationship between the alpha coefficient and composite reliability. *Journal of applied psychology*, 98(1), 94 - 198.
- Principe, C. G. (2018). *La Investigación Científica Teoría y Metodología*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Jaime Bausate y Meza.
- Priya, K. (2013). Liquidity Management and Profitability: A Case Study of Listed Manufacturing Companies in Sri Lanka. *International Journal of Technological Exploration and Learning (IJTEL)*, 2(4).
- Raymond, A. E. (2015). THE CREDIT MANAGEMENT ON LIQUIDITY AND PROFITABILITY POSITIONS OF A MANUFACTURING COMPANY IN NIGERIA. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 3(3), 32 - 48.
- Romero, L. Á. (2012). Contabilidad Intermedia. 169.
- Salazar, V. P., & Valencia, R. V. (2015). El crecimiento empresarial una herramienta fundamental. *Revista Clío América*, 9(17), 77 - 84.
- Sulieman, A. A. (2015). The Effect of the Liquidity Management on Profitability in the Jordanian Commercial Banks. *International Journal of Business and Managemen*, 10(1).
- Tirado, T. M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza. Ambato, Ecuador. Recuperado el 05 de setiembre de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Tributario, I. P. (2020). *Tributación y contabilidad. Cambios paradigmáticos en la contabilidad y efectos en el impuesto a la renta empresarial: discrepancias y posibilidad de armonización*. Editorial El Búho E. I. R. L.
- Tze, S. O. (2013). Factors affecting the profitability of Malaysian commercial banks. *African Journal of Business Management*, 649 - 660.
- Vazquez, C. X. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. *Cuadernos de Contabilidad*.
- Villasís, K. M., & Márquez, G. H. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia Mexico*, 65(4), 414 - 421.
- Waqas, B. K. (2014). IMPACT OF LIQUIDITY & SOLVENCY ON PROFITABILITY CHEMICAL SECTOR OF PAKISTAN. (EMI, Ed.) *Ekonomika Management Innovation*, 6(3), 3- 13.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables.**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b>	Es el conjunto de operaciones que permiten tramitar y efectuar la gestión de los créditos a conveniencia de la empresa, administrando y controlando el portafolio de clientes que respalden oportunamente la adquisición de recursos (Morales & Morales, 2014).	La gestión de cobranzas compromete las cuentas por cobrar, para evaluar el nivel de morosidad a través de los créditos otorgados.	Cuentas por cobrar  Nivel de morosidad  Créditos otorgados	Ventas a crédito Promedio de cuentas por cobrar Rotación de créditos  Cartera de créditos Cuentas por cobrar Créditos impagos  Cuentas por cobrar Cuentas por pagar Créditos otorgados	ORDINAL RAZON
<b>LIQUIDEZ</b>	La capacidad que posee la organización para cubrir el pasivo corriente con el activo corriente, mediante el presente ratio se evalúa si es válido cancelar completamente los compromisos adquiridos a reducido período, acerca de los activos donde se deben transformar en liquidez de manera oportuna (Ndifon, 2014).	La liquidez se refiere a la razón corriente, prueba acida para tener la disponibilidad inmediata de efectivo que la empresa tiene a corto plazo.	Razón corriente  Prueba acida  Disponibilidad inmediata	Activo corriente Pasivo corriente  Activo corriente Inventarios Pasivo corriente  Activo disponible Pasivo exigible	ORDINAL RAZON

Elaboración: Fuente propia.

## Anexo 2. Ficha técnica de análisis documental



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA DE CONTABILIDAD

**TÍTULO:** Estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez. Oftalmólogos Asociados Ver SAC. Castilla, 2015-2019

**AUTOR** : Chinín Duque Cristina Elizabeth

### FICHA TÉCNICA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Técnica	Análisis documental
Temática	Estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez. Oftalmólogos Asociados Ver SAC. Castilla, 2015-2019
Población	10 Documentos
Muestra	10 Documentos
N° de guías	06
Selección de individuos	Selección de las áreas de contabilidad – administración
Duración	1 mes
Lugar de realización encuesta	Oftalmólogos Asociados Ver SAC
Fecha	Abril 2020

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo 3. Guía de análisis documental N° 01: Análisis de cuentas por Cobrar.**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL N° 01: Análisis de cuentas por cobrar**

**1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH  
**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER S.A.C.  
**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020  
**DOCUMENTO REVISADO** : Balances Generales **2015-2019**

<b>AÑO</b>	<b>RATIO O FORMULA</b>	<b>VENTAS ANUALES EN CUENTA CORRIENTE</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>VARIACION</b>
2019	$\frac{\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}}{\text{VENTAS ANUALES EN CUENTA CORRIENTE}} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	508,912.59	243,680.12	2.09
2018		629,451.60	87,668.00	7.18
2017		493,538.80	49,603.51	9.95
2016		573,748.24	39,892.65	14.38
2015		613,222.40	114,382.00	5.36

#### Anexo 4. Guía de análisis documental N° 02: Análisis Razón Corriente



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL N° 02: Análisis Razón Corriente

#### 1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH

**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER  
S.A.C.

**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020

**DOCUMENTOS REVISADOS** : Balances Generales **2015-2019**

AÑO	RATIO O FORMULA	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	RAZON CORRIENTE
2019	RAZON CORRIENTE = ACTIVO CORRIENTE /PASIVO CORRIENTE	442,388.78	201,147.00	2.20
2018		209,540.64	216,995.24	0.97
2017		169,902.36	163,152.41	1.04
2016		114,429.90	94,445.55	1.21
2015		157,208.25	440,074.24	0.36

**Anexo 5. Guía de análisis documental N° 03: Análisis prueba acida**

**GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 03: Análisis prueba acida**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH

**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER S.A.C.

**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020

**DOCUMENTOS REVISADOS** : Balances Generales **2015-2019**

<b>AÑO</b>	<b>RATIO O FORMULA</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>EXISTENCIAS</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>2019</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE - EXISTENCIAS /PASIVO CORRIENTE</b>	442,388.78	143,303.88	201,147.00
<b>2018</b>		209,540.64	93,746.81	216,995.24
<b>2017</b>		169,902.36	86,548.87	163,152.41
<b>2016</b>		114,429.90	35,006.54	94,445.55
<b>2015</b>		157,208.25	31,490.87	440,074.24

**Anexo 6. Guía de análisis documental N° 04: Análisis disponibilidad inmediata.**



## **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 4: Análisis disponibilidad inmediata**

#### **1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH

**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER S.A.C.

**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020

**DOCUMENTOS REVISADOS** : Balances Generales **2015-2019**

<b>AÑO</b>	<b>RATIO O FORMULA</b>	<b>DISPONIBLE</b>	<b>EXIGIBLE A CORTO PLAZO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>2019</b>	<b>RATIO DE DISPONIBILIDAD = DISPONIBLE/EXIGIBLE A CORTO PLAZO</b>	55,404.78	201,147.00	0.28
<b>2018</b>		28,125.83	216,995.24	0.13
<b>2017</b>		33,749.98	163,152.41	0.21
<b>2016</b>		39,530.71	94,445.55	0.42
<b>2015</b>		11,335.38	440,074.24	0.03

**Anexo 7. Guía de análisis documental N° 05: Rendimiento sobre los activos totales**



## **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 5: Rendimiento sobre los activos totales (ROA)**

### **1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH

**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER S.A.C.

**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020

**DOCUMENTOS REVISADOS** : Balances Generales **2015-2019**

<b>ROA</b>	<b>UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>VARIACION %</b>
2019	220,672,15	0.084	8.4 %
	2,641,369,20		
2018	121,455,52	0.050	5%
	2,417,437.74		
2017	118,230.64	0.049	4.9%
	2,399,188.47		
2016	134,205.02	0.054	5.4%
	2,482,039.45		
2015	155,228.94	0.056	5.6%
	2,728,205.92		

**Anexo 8. Guía de análisis documental N° 06:** Rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 06:** Rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas. (ROE)

**1.1 DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR** : CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH  
**NOMBRE DE LA EMPRESA** : OFTALMOLOGOS ASOCIADOS VER S.A.C.  
**FECHA DE LA APLICACIÓN** : De abril a mayo 2020  
**DOCUMENTOS REVISADOS** : Balances Generales **2015-2019**

ROE	UTILIDAD NETA / TOTAL DE PATRIMONIO	RESULTADO	VARIACION %
2019	220,672.15	0.13	13%
	1,708,587.75		
2018	121,455.52	0.075	8%
	1,609,371.12		
2017	118,230.64	0.079	79%
	1,487,915.60		
2016	134,205.02	0.097	9.7%
	1,369,684.96		
2015	155,228.94	0.13	13%
	1,235,479.94		

## Anexo 9. Matriz de consistencia.

### Estrategias en la Gestión de Cobranza y su Efecto en la Liquidez. Oftalmólogos Asociados Ver SAC. Castilla, 2015-2019

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>Variable 1:</b> Gestión de cobranza	<b>TIPO</b>  DESCRIPTIVO	<b>UNIVERSO</b>  Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C.	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>  Estadísticos Tablas Cuadros
¿Cuáles son las estrategias de la gestión de cobranza que afectan la liquidez oftalmólogos asociados VER SAC Castilla, 2015 – 2019?	Determinar las estrategias de la gestión de cobranza y su desarrollo en la liquidez de oftalmólogos asociados VER SAC Castilla, 2015 – 2019.	<b>DIMENSIONES</b> Cuentas por cobrar Nivel de morosidad Créditos otorgados  <b>INDICADORES</b> Promedio de cuentas por cobrar Rotación de créditos Cartera de créditos Cuentas por cobrar Créditos impagos Cuentas por cobrar Cuentas por pagar Créditos otorgados			
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>		NO EXPERIMENTAL	10 documentos	
1.- ¿De qué manera las estrategias aplicadas a las cuentas por cobrar desarrollan la disponibilidad inmediata de liquidez en Oftalmólogos Asociados Ver?	1.- Describir las estrategias de cuentas por cobrar para el desarrollo de la liquidez inmediata en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.		TRANSVERSAL	<b>MUESTRA</b>  10 documentos	<b>TÉCNICA</b>  Análisis documentario
2.- ¿Cuáles son las estrategias de cobranza aplicables al nivel de morosidad basados en el análisis de la prueba acida en Oftalmólogos Asociados Ver?	2.- Detallar las estrategias de cobranza aplicadas al nivel de morosidad basados en el análisis de la prueba acida en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.	<b>VARIABLE 2:</b> LIQUIDEZ <b>DIMENSIONES</b> Razón Corriente Prueba acida Disponibilidad inmediata <b>INDICADORES</b> Activo corriente Pasivo corriente Activo corriente Inventarios Pasivo corriente Activo disponible Pasivo exigible			
3.- ¿Cuáles son los determinantes de las estrategias en créditos otorgados basados en la razón corriente de Oftalmólogos Asociados Ver?	3.- Analizar las estrategias de los créditos otorgados basados en el análisis de la razón corriente en Oftalmólogos Asociados Ver SAC.				
			<b>Periodo:</b> 2015 - 2019		<b>INSTRUMENTOS</b>  Guía de análisis documentario

## Anexo 10. Validación de expertos

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**"ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ. OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS VER SAC. CASTILLA, 2015-2019"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Vivian Landa, Esther Elizabeth con DNI N° 02617157 Magister  
en Educación  
N° ANR/COP 293 de profesión Contador Público  
desempeñándome actualmente como docente Universitaria  
en Universidad César Vallejo

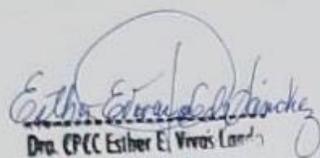
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Fichas de análisis documental

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los ....días del mes de Abril de Dos mil veinte.

  
Dra. CPCC Esther E. Vivas Landa  
MAT. 243

Mgr. : Vivas Landa, ESTHER Elizabeth.  
DNI : 02617157  
Especialidad : contador Público  
E-mail : eselvila@hotmail.com

**“ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ. OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS VER SAC. CASTILLA, 2015-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																78					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																78					





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Vegas Palomino, Isidro Iván con DINI N° 0284776 Magister  
 en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales  
 N° ANR/COP. A1674666 de profesión contador público  
 desempeñándome actualmente como docente universitario  
 en Universidad César Vallejo

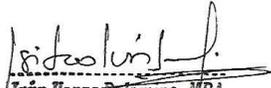
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Fichas de análisis documental

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Sufficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de abril de dos mil veinte.

  
**Isidro Vegas Palomino, MBA**  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mgtr. : Vegas Palomino, Isidro Iván  
DNI : 02847776  
Especialidad : contador público - MBA.121  
E-mail : cpc-ivp@hotmail.com

**“ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ. OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS VER SAC. CASTILLA, 2015-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															73						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															73						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															73						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															73						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															73						

HUAWEI P30 PRO  
FICHA GUARDAR CAMERA





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Luis Alberto Huaman Huancas con DNI N° 02795149 Magister  
 en TRIBUTACIÓN Y ASESORIA FISCAL  
 N° ANR/COP..... de profesión CONTADOR  
 desempeñándome actualmente como ASESOR FINANCIERO Y TRIBUTARIO  
 en LH ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS SAC

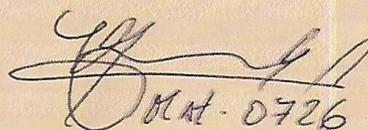
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Fichas de análisis documental

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

FICHAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los ..... días del mes de Abril de Dos mil veinte.



Doc. 0726

Mgr. : LUIS ALBERTO HUAMAN HUASCAR  
DNI : 02795149  
Especialidad : CONTABILIDAD.  
E-mail : lhuamank@hotmail.com

**Anexo 11. Constancia de autorización de la empresa Oftalmólogos Asociados Ver SAC, para realizar el trabajo de investigación.**



"Año de la universalización de la salud"

### CONSTANCIA

**HACE CONSTAR:**

Que la estudiante **CHINININ DUQUE CRISTINA ELIZABETH**, alumna de la universidad César Vallejo sede Piura.

Realizo la investigación de su tesis titulada "Estrategias en la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez Oftalmólogos Asociados Ver S.A.C. Castilla, 2015-2019" en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para el fin que crea conveniente.

Piura, 13 de Mayo del 2020.

Atentamente,



OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS VER SAC  
Dr. Placido Sotomayor Sánchez  
Médico Oculista

---

Calle los Brillantes Mz. X Lote 17 Urb. Miraflores – Castilla – Piura  
Tel.: 073 – 344925 Cel.:968175655 - 985881933