



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranzas en el riesgo crediticio de la empresa
Maestranza Hidráulica Perú S.A.C, distrito San Luis 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Arratia Portella, Liseth Carolina (ORCID: 0000-0002-6904-1949)

ASESOR:

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante (ORCID: 0000-0002-1727-9883)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero dedicar este informe a mis padres, mi abuelita Hilda y mi hermana Xiomara, que fueron quienes me dieron su apoyo constante en cada tramo de mi vida. Sus palabras de aliento fueron el empuje que me impulsó a continuar con mi investigación y culminar mi carrera. Siempre llevaré sus palabras conmigo.

Agradecimiento

En primer lugar, le doy las gracias a Dios por darme esta bella vida y una familia cariñosa. Agradezco a toda mi familia por su dedicación para conmigo y su motivación que me otorgaron en cada momento, mostrándome que nunca debo dar marcha atrás a pesar de las adversidades que pueden presentarse en el camino. También le agradezco al señor Víctor Raúl Vizcarra por permitirme realizar esta investigación en su empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. y a los miembros de las áreas administrativas por su apoyo durante mi trayecto como practicante contable.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	19
3.2. Variables y operacionalización:	20
3.3. Población, muestra y muestreo:	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1: Listado de muestra	25
Tabla 2: Validación de expertos	26
Tabla 3: Rango de confiabilidad	27
Tabla 4: Procesamiento del Alfa de Cronbach	28
Tabla 5: Estadística de fiabilidad	28
Tabla 6: VAR01 Gestión de cobranzas (Agrupada).....	31
Tabla 7: VAR02 Riesgo crediticio (Agrupada)	32
Tabla 8: DIM01 Control óptimo (Agrupada).....	33
Tabla 9: DIM02 Cuentas por cobrar (Agrupada).....	34
Tabla 10: DIM03 Relación comercial (Agrupada).....	35
Tabla 11: DIM04 Incumplimiento de pago (Agrupada)	36
Tabla 12: DIM05 Factores de insolvencia (Agrupada).....	37
Tabla 13: DIM06 Responsabilidades contractuales (Agrupada).....	38
Tabla 14: Valores críticos de correlación de Pearson	39
Tabla 15: Correlación de la gestión de cobranzas en el riesgo crediticio	41
Tabla 16: Correlación del control óptimo en el incumplimiento de pago.....	43
Tabla 17: Correlación de las cuentas por cobrar en los factores de insolvencia ..	44
Tabla 18: Correlación de las relaciones comerciales en las responsabilidades contractuales	46
Tabla 19: Operacionalización de variables.....	68
Tabla 20: Cuestionario	37
Tabla 21: Matriz de consistencia	73

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: VAR01 Gestión de cobranzas (Agrupada)	31
Figura 2: VAR02 Riesgo crediticio (Agrupada)	32
Figura 3: DIM01 Control óptimo (Agrupada).....	33
Figura 4: DIM02 Cuentas por cobrar (Agrupada)	34
Figura 5: DIM03 Relación comercial (Agrupada).....	35
Figura 6: DIM04 Incumplimiento de pago (Agrupada)	36
Figura 7: DIM05 Factores de insolvencia (Agrupada)	37
Figura 8: DIM06 Responsabilidades contractuales (Agrupada)	38
Figura 9: Magnitud del coeficiente de correlación de Pearson	40

Resumen

La presente investigación cuyo título es "Gestión de cobranzas en el riesgo creditico de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. Distrito San Luis 2021" fue elaborada con el objetivo principal de determinar si la gestión de las cuentas por cobrar impacta ante la presencia del riesgo creditico en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. ubicada en el distrito San Luis, 2021.

La investigación de este informe fue de tipo básica y de nivel explicativo, además de que se empleó un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por todos los trabajadores de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. La muestra está conformada por 45 trabajadores de la entidad, pertenecientes a las áreas de Contabilidad, Importaciones, Cobranzas, Ventas, Almacén y Producción.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento, se utilizó al cuestionario, compuesta por 17 preguntas diseñadas para evaluar el manejo de las cuentas por cobrar. Se utilizó el software SPSS versión 25 para medir mediante el Alfa de Cronbach, la confiabilidad de las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario, para proseguir con el análisis estadístico y la medición de las variables según la correlación de Pearson.

La conclusión final en base a los resultados de las estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson, fue que la gestión de cobranzas tiene un impacto significativo en el riesgo crediticio que presenta la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. ubicada en el distrito de San Luis, 2021.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, riesgo crediticio, evaluación de cliente, recuperación de cartera.

Abstract

The present investigation whose title is "Management of collections in the credit risk of the company Maestranza Hidráulica Perú SAC Distrito San Luis 2021" was prepared with the main objective of determining whether the management of accounts receivable impacts upon the presence of credit risk in the company Maestranza Hidráulica Perú SAC located in the San Luis district, 2021.

The research in this report was of a basic type and explanatory level, in addition to using a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of all the workers of the company Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. The sample is made up of 45 workers of the entity, belonging to the areas of Accounting, Imports, Collections, Sales, Warehouse and Production.

The data collection was carried out by means of the survey technique and as an instrument, the questionnaire was used, composed of 17 questions designed to evaluate the management of accounts receivable. The SPSS version 25 software was used to measure, using Cronbach's Alpha, the reliability of the responses obtained from the application of the questionnaire, to continue with the statistical analysis and measurement of the variables according to Pearson's correlation.

The final conclusion based on the results of the statistics and the Pearson correlation coefficient was that the collection management has a significant impact on the credit risk presented by the company Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. located in the district of San Luis, 2021.

Keywords: Collection management, credit risk, customer evaluation, portfolio recovery.

I. INTRODUCCIÓN

El Perú abarca una gran cantidad de empresas de diversos sectores, y son ellos quienes se encargan de ofrecer los bienes y servicios que son vitales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. La mayor parte de las empresas, laboran con maquinarias y equipos para utilizarlos en la ejecución de servicios de construcción, minería, producción, etc. Sin embargo, el mantenimiento de las mismas requiere el servicio de reparación ofrecida por otras empresas, y es en este punto donde nace una relación comercial entre ambas entidades.

La confianza generada es muchas veces aprovechada por una de las partes, provocando que se efectúen las facturas a crédito y las promesas de pago. Son pocas las empresas que, luego de cumplir el tiempo de crédito, llegan a pagar el importe total de la factura, pues en esta época actual en donde muchos negocios han sido afectados por la pandemia del COVID – 19, el capital y las ganancias son bajos debido a una disminución de demandantes de bienes y servicios. No obstante, al no llegar a pagar la factura pendiente, está generando pérdidas a la otra entidad quién también se encuentra afecta por la situación actual, y es aquí donde interviene el departamento de cobranzas, para implementar medidas y acciones que puedan recaudar el importe perteneciente a las cuentas por cobrar de los clientes morosos.

La empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. se dedica al servicio de reparaciones de grúas y camiones de cargas, además de la fabricación de cilindros y barras de guías hidráulicas. La clientela de la empresa es numerosa, de las cuales un 35% son clientes que cuentan de 1 a 5 facturas pendientes a pagar desde el periodo 2019. La razón principal de esta tasa de facturas a crédito, es porque los clientes son conocidos o personas de confianza del gerente general de Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. quién ofrece sus servicios con la promesa de que se realizará el pago, cumpliendo el plazo del crédito.

Las cobranzas eran ejecutadas por los miembros de otras áreas, quienes además de cumplir sus funciones, tenían que estar en pleno contacto con los

clientes morosos, e incluso aproximarse hasta las puertas de sus entidades, con el fin de tener una respuesta respecto al pago de sus facturas. Hubo una desorganización en relación a las cobranzas, por lo que tuvieron que pausar esta actividad y proseguir con sus propias funciones. Sin embargo, fue a inicios del año 2021 que se implementó el departamento de cobranzas de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., y teniendo a un encargado cuya función plena sería administrar los cobros y créditos, se volvió a retomar las cobranzas a los clientes morosos.

No obstante, las entidades comenzaron a excusar y desconocer el pago de las facturas, obstruyendo el progreso de las cobranzas y llegando incluso los clientes a cerrar todo contacto con la empresa. Debido a la falta de un servicio de Infocorp, se prosiguió con la insistencia y recordatorios de pago, con el fin de obtener una respuesta concreta. Aun así, para demostrar la compra o préstamo de servicio que la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. ha ofrecido, se debe contar con la factura original de compra, junto a su orden de compra o servicio, y guía de remisión correspondiente, las cuales no todas las facturas la tienen porque los vendedores encargados extraviaron dichos documentos.

Ante esta situación actual que vive la empresa, se ha decidido realizar esta investigación, proponiendo como problemática general: ¿De qué manera la gestión de cobranzas impacta en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.? Asimismo, se estableció como problemáticas específicas: ¿De qué manera el control óptimo impacta en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?, ¿De qué manera las cuentas por cobrar impactan en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?, ¿De qué manera las relaciones comerciales impactan en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?

Como justificación teórica, se busca dar conocimiento que el riesgo crediticio puede conllevar a la reducción de la liquidez, la pérdida de la reputación de la empresa, el decaimiento de utilidades y ocasionalmente, trae pérdidas monetarias,

las mismas que deberán ser cubiertas por el capital social, arriesgando la sostenibilidad de la empresa, y dificultando el cumplimiento de su objeto social. (Pérez, C., 2017, p. 14). Sin embargo, mediante la implementación de una buena gestión de cobranzas, será posible lograr disminuir este riesgo lentamente.

Dentro de la justificación metodológica, se desarrolló que la gestión de cobranzas es el proceso que hace efectiva a la percepción de un pago en relación a una compra, la prestación de un servicio, la cancelación de una deuda, etc. Puede ser empleada por la misma empresa que quiere realizar sus cobros al área encargada de pagos de la entidad deudora, u otra área determinada (Velasategui, L. y Sánchez, C., 2017, p. 8). Se debe considerar la importancia de la gestión de cobranzas y estar informado de ella, para procrear medidas concisas y previamente evaluadas, que puedan ayudar a la recaudación de la liquidez y promueva el bienestar de la empresa.

En la justificación práctica, se deduce que las entidades que aplican el crédito en sus actividades, corren con la posibilidad de hacer decaer sus ganancias y ser un punto de aprovechamiento de parte de otras empresas. Esto se ve mayormente en las empresas comerciales y productores, por lo que se ha implementado las plataformas que pueden dar acceso a detalle de una empresa antes de ofrecer un crédito por una compra o servicio.

Teniendo en cuenta lo previamente descrito, esta investigación tiene propuesta como objetivo general, determinar de qué manera la gestión de cobranzas impacta en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. Asimismo, se definieron como objetivos específicos: determinar de qué manera el control óptimo impacta en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., determinar de qué manera las cuentas por cobrar impactan en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., determinar de qué manera las relaciones comerciales impactan en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.

Como hipótesis general, se deduce que la gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., mientras que las hipótesis específicas muestran que el control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C, las cuentas por cobrar impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., las relaciones comerciales impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C..

II. MARCO TEÓRICO

Durante el desarrollo de este informe, se han encontrado varios aportes relacionados al tema en documentos como tesis, revistas y libros que expertos nacionales e internacionales, publicaron en periodos pasados y también en la actualidad.

En primer lugar, entre los expertos nacionales se encuentra Izarra (2016) en su tesis para optar el título de Contador: Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014, estableció que su objetivo fue analizar y determinar como la evaluación del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Cooperativa. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra estaba compuesta por 7 funcionarios responsables de evaluar el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. La recolección de datos se hizo a través de la técnica de la encuesta, utilizando las entrevistas y la observación a la muestra. Se concluyó al final que hay evidencia estadística y/o empírica, el cual señala que existe una relación negativa de intensidad de 88.07% entre ambas variables.

Casimiro (2018) en su tesis de licenciatura en Administración: Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo 2017, estableció que su objetivo fue determinar la influencia que la gestión de riesgo crediticio tiene en la morosidad de los microempresarios de América Pyme S.A. Dicha investigación fue de nivel descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental. La muestra estaba conformada por la información de los estados financieros de la entidad durante los periodos 2017 y 2018. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de análisis documental y la observación a la información financiera. Se obtuvo como conclusión que la intensidad de su influencia es del 96.4% principalmente por la cantidad de créditos que ha otorgado la empresa, el cual causó un impacto negativo en la misma.

Campodónico y Arévalo (2019) en su tesis para recibir el título de Contador público: Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C., mostró que su objetivo fue determinar la repercusión que tiene la gestión de cobranzas en la liquidez de la organización. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra estaba compuesta por 2 colaboradores del departamento de cobranzas de Berean Service S.A.C. La recolección de datos se hizo a través de la técnica de las entrevistas y el análisis documental sobre la muestra. Se concluyó al final que el 64% de las actividades que se efectúan en la gestión de cobranzas son realizadas incorrectamente, y esto ha afectado en gran escala a la liquidez de la empresa.

Arce (2017) en su tesis para optar por el título de Contador Público: Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC, estableció que su objetivo fue identificar el efecto que la gestión de cobranza realizada para las letras de cambio, tiene en la liquidez de la empresa, y de esta manera plantear una solución que pueda servir como recomendación para las otras empresas. Dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental. La muestra estaba conformada por 10 trabajadores de la organización Provenser SAC. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de análisis documental y la observación a la información financiera. Concluyó que existen irregularidades en la gestión de las cobranzas de letras de cambio, debido a que la recuperación de la cartera avanzaba lentamente y esto impidió que creciera la liquidez de la empresa.

Gárate (2017) en su tesis de maestría en Gestión financiera y tributaria: Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba 2016, estableció que su objetivo fue determinar el vínculo que existe entre la gestión del riesgo crediticio con el retraso de pago de parte de los clientes de la empresa BBVA. El tipo de la investigación fue descriptivo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra estaba compuesta por 32 expedientes de créditos de la cartera morosa de clientes del banco BBVA. La recolección de datos se hizo a través de la técnica del análisis documental sobre la muestra y la observación de los mismos. Se concluyó en que

al utilizar la clasificación SBS, se detectó que existe relación entre ambas variables ya que su p-valor resultó de 0.036 el cual es inferior al valor promedio 0.05.

Pally (2016) en su tesis para recibir el título de contador público: Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, estableció que su objetivo era determinar el impacto de la gestión de los créditos sobre la mora total que presentó la caja municipal en un año. La muestra estaba conformada por 10 encargados del área de cobranzas y 20 clientes morosos, elegidos aleatoriamente y por conveniencia. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta, utilizando al cuestionario como instrumento para recopilar las respuestas de las personas participantes de la muestra. Concluyó en que la cartera de la caja presentó una pérdida de s/. 3,992,028.48 a causa de rotaciones en el personal y cuentas por pagar mayores a 30 y 60 días de mora, conllevando a problemas judiciales.

Vazquez y Gamarra (2019) en su tesis para recibir el título de contador público: Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote, mencionó que su objetivo fue identificar la incidencia que la morosidad de la financiera ha presentado a causa del riesgo crediticio. El tipo de la investigación fue descriptivo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra estaba compuesta por la cartera de morosidad de la Financiera entre los años 2016 al 2018. La recolección de datos se hizo a través de la técnica del análisis documental sobre la muestra y la observación de los mismos. Su conclusión fue que el ratio de morosidad ha ido aumentando de 2016 a 2018 a causa de que los clientes no cumplen con sus pagos.

Cueva (2019) en su tesis de maestría en Finanzas: La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017, estableció que su objetivo es determinar de qué manera la gestión de créditos puede aumentar la calidad del manejo de los créditos y reducir el riesgo de morosidad. Dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental. La muestra estaba

conformada por 24 trabajadores de la cooperativa. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de análisis documental y se utilizó las fichas de observación para recopilar esta información de la muestra. Concluyó en que la aplicación de la gestión del riesgo crediticio por parte de los trabajadores de la Cooperativa es eficaz, debido a las medidas amplias empleadas lo cual podrá mejorar el control de la cartera de créditos.

Arroyo y Rodríguez (2018) en su tesis para optar el título de Contador Público: Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad 2017, indicó que su objetivo fue identificar si existe un impacto positivo de las políticas de gestión de cobranza en la sociedad. Esta investigación tuvo un nivel descriptivo. La muestra estaba compuesta por los miembros del área de cobranzas y por la información financiera de la sociedad. La recolección de datos se hizo a través de la técnica del análisis de documentos, la indagación, la conciliación de datos, tabulación de datos, y la formulación de gráficos. Su conclusión fue que hay gran posibilidad de que la situación económica y financiera de la entidad sea afectada negativamente, debido a la falta de políticas de gestión de cobranzas.

Rivera y Toro (2021) en su tesis para la obtención del título de Contador Público: Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo, mencionó que su objetivo fue plantear estrategias que permita a la gestión aplicada ante riesgo crediticio, que disminuya la morosidad de una caja rural centrada en ahorro y crédito. El tipo de investigación fue descriptiva y cualitativa, y tuvo un diseño no experimental. La muestra se conformó por 22 colaboradores de la caja. Los datos usados en esta investigación, fueron recolectados mediante las técnicas de la encuesta, análisis documental y la observación. Se llegó a la conclusión de que las propuestas entabladas en la caja rural están regidas por 8 dimensiones de evaluación y prevención de riesgos, además de que fue comprobado que sus aplicaciones si promueven la reducción de la morosidad.

En los antecedentes internacionales, Chávez (2017) en su tesis para obtener el título en ingeniería comercial: Análisis de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda limitada en el año 2016, denotó que su objetivo fue evaluar los riesgos provenientes de los créditos y fomentar el desarrollo socio económico a través de los servicios financieros, conexos e íntegros a los socios que se encuentran en el marco de ley que ha sido aprobada por los sectores populares y solidarios. Esta investigación tuvo un nivel exploratorio y un nivel descriptivo. La muestra estaba compuesta por 6 miembros de la cooperativa. La recolección de datos se hizo a través de la técnica de la encuesta y de las entrevistas, utilizando al cuestionario como instrumento de recopilación de la información de la muestra. Su conclusión fue que el capital neto que la Cooperativa en el año 2016, ha sufrido un decaimiento el cual no permitió cubrir las eventualidades que se presentaban a diario, y esto es un factor desfavorable para la entidad.

Aldana, Garavito y Ramos (2019) en su tesis elaborada para optar el título en Finanzas y Comercio Internacional: Diseño de un modelo para la evaluación del riesgo financiero en las microempresas del sector textil en la ciudad de Bogotá, mencionó que su objetivo fue determinar el riesgo crediticio que presentan las microempresas que forman parte del sector textil en la ciudad de Bogotá D.C. para la elaboración de modelos que influyan en el análisis del riesgo financiero. Se empleó el nivel de investigación explicativo causal, y la muestra se conformó por 31 microempresas pertenecientes al sector textil. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y la entrevista a los encargados del área de gerencia y administración financiera de las empresas. Como conclusión final, se confirma la eficacia de los modelos elaborados z1 y z2 para evaluar a los clientes antes de otorgarles crédito y generar un futuro riesgo.

Coronel (2019) en su tesis de maestría en Finanzas y gestión de riesgos: Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, estableció que su objetivo fue preparar un modelo que pueda promover la recuperación de la cartera de créditos, Dicha investigación fue de nivel descriptivo, y su diseño fue no experimental. La muestra estaba

conformada la información crediticia de la cooperativa. Su conclusión fue que la cooperativa está afecto por el decaimiento de su patrimonio, a causa de las pérdidas procedentes de la mala gestión de cobranzas de sus asociados.

Salas y Mora (2017) en su tesis para recibir el título de Contador Público: Estrategia para Mejorar el Rendimiento de las Cobranzas en Hanzely S.A., señaló que su objetivo fue realizar planeamientos de mejora para el funcionamiento del sistema de cobranzas en la empresa. Dicha investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estaba conformada por 21 trabajadores de la entidad. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de análisis documental y se utilizó las fichas de observación para recopilar esta información de la muestra. Concluyó en que es necesaria la implementación de un departamento de créditos y cobranzas en la empresa, ya que se disminuiría los riesgos de no recuperar los créditos otorgados a los clientes o genere retrasos de gran escala.

Las teorías que se encontraron para esta investigación son los siguientes:

Rivera y Ordoñez (2017), indicaron la **gestión de cobranzas** es:

Una actividad que requiere sumo control y una constante supervisión, lo que implica que su atención sea de prioridad. Es recomendable que se realice una evaluación a toda la información recopilada de los clientes, tales como su situación económica en los mercados en donde operan, además de los datos de su historial de cumplimiento y a las capacidades que poseen para realizar sus obligaciones. (p. 7)

Araiza (2005) lo consideró como “un recurso económico de la empresa, que proporcionará beneficios en el futuro. La gestión de cobranzas representa los derechos que se pueden exigir por motivos de una venta, servicios o financiamientos otorgados, esto bajo el punto de vista legal”. (p. 2)

Madroño (2018), mencionó que:

Es esencial implementar mecanismos que puedan ayudar en las cobranzas, para conocer anticipadamente los importes que se estarán recibiendo, al igual que las fechas en que sucederán. Esta información será de apoyo para detectar las irregularidades que puedan presentarse en la recuperación de la cartera, así como inducir una gestión de cobranza apropiada. (p. 49)

Araiza (2005), señaló que las cuentas por cobrar:

Nacen de una venta a crédito o a plazo, por lo que es necesario tener una política de créditos concisa. Cuando se realizan las operaciones a crédito, se puede incrementar las ventas, pero se corre un riesgo con las tesorerías, si es que no se maneja una administración correcta de las cobranzas. (p. 3)

Viloria y Zapata (2018) indicó que la gestión de cobranzas:

Es el control de la información pertinente, clara y coherente, que permita la realización de las cobranzas de manera positiva, a través de un reglamento escrito y específico, para disminuir el riesgo de descarte de un determinado documento que afecte el registro de las cuentas por cobrar. (p.144)

Munene y Tibbs (2018) manifestaron que:

El manejo correspondiente de la gestión de cobranzas de una empresa promueve la conservación de la fidelidad de los clientes y detectar la cantidad de crédito otorgados e importes no cobrados a los mismos. Aunque en la actualidad, este proceso conlleva a las organizaciones a enfrentar varios desafíos. (p. 235)

Klimova (2017) mencionó que:

Como uno de los factores esenciales que influyen en los activos de una empresa, la gestión de cobranzas es un indicador relevante del crecimiento de: la utilización de los recursos financieros, la eficacia de las actividades y las oportunidades que se muestran con el fin de lograr el desarrollo innovador de las organizaciones modernas. (p.5)

Araque et ál. (2020) definieron al **riesgo crediticio** como:

La probabilidad de que la persona que recibió un cierto bien o servicio, no llegue a cumplir con los pagos en las fechas que se había pactado. Esto provoca que los costos aumenten y los ingresos bajen, e incluso conlleva a la disminución del flujo de efectivo que induciría a un riesgo de liquidez y a costos superiores para adquirir ciertos recursos esenciales. (p. 6)

Pardo (2020) mencionó que el riesgo crediticio:

Nace en el momento en el que los deudores comienzan a dejar de cumplir con los pagos que habían establecido, sea por propia voluntad o por no contar con capacidad de pago, dando como consecuencia al incumplimiento del contrato de crédito, lo cual responsabiliza a los prestatarios y no a la flexibilidad que tuvo el prestamista cuando dio el crédito. (p. 238)

Alcivar y Bravo (2020) lo describieron como:

Es la posible adquisición de pérdidas como resultado de la falta de seriedad del deudor al no cumplir con sus obligaciones tras muchas operaciones efectuadas con intermediación financiera. Esta situación puede surgir cuando no hay un pago, también en casos de pagos parciales o ante la escasez de oportunidades para la cancelación de las obligaciones acordadas. (p.194)

Farhan, Alam, Sattar y Khan (2020) manifestaron que:

Es el problema que afrontan las entidades bancarias, las empresas de otros rubros o una persona cualquiera que haya entregado una cantidad de dinero a alguien y que, en el momento de cobrarlo en el plazo acordado para la cancelación de los créditos o partes del total, estas no se paguen a tiempo. En este ámbito, debe considerarse dos aspectos en la gestión de cobranzas para evitar esta situación: Primero, se debe establecer una política sobre el manejo correcto de los créditos que promueva el empleo de ellos específicamente a los clientes que tengan el perfil que se dicta en el reglamento. En segundo lugar, ejecutar un análisis detallado de cada uno de los clientes, que no solo será antes de otorgar los créditos, sino también en el proceso de seguimiento de su relación comercial. (p.5)

Vargas y Mostajo (2014) establecieron que para evaluar el riesgo crediticio:

Se debe tener en cuenta las siguientes etapas: identificación, medición, mitigación, y difusión de información. Este proceso tiene influencia en la administración de la cartera de créditos, además de efectos que pueden decaer sobre las utilidades del patrimonio de la empresa mediante la constitución de provisiones a causa de la insolvencia. (p. 20).

Flores, Campoverde, Romero y Coronel (2021) señalaron que el análisis del riesgo crediticio:

Ayuda en gran escala en el proceso de determinación de los factores que repercuten en el aumento de la cartera riesgosa o también conocida como default, a través de la aplicación de técnicas cuasi experimentales como son la diferencia en diferencias, teniendo en cuenta a las variables y algunos procesos como la planeación y la administración de las cuentas cobrar, además de los distintos tipos de políticas de manejo de créditos, el estudio a los clientes, la auditoría de los procedimientos, las precauciones ante riesgos en la gerencia, etcétera. (p.422)

Para Orlova (2020), el análisis del riesgo de los créditos:

Juega un papel difícil en las decisiones asumidas por los miembros de la gerencia y el departamento de finanzas en relación al ámbito económico y financiero de la entidad, porque mientras crece el importe financiado, también van creciendo los riesgos, sin contar que la falta de pagos perjudica enormemente a la liquidez, provocando problemas de asistencia urgente en la empresa. (p.144)

En el enfoque teórico, se obtuvo las siguientes definiciones:

Siekelova et ál, (2017) definieron a la **gestión de cobranzas** como “una actividad que ejecuta una entidad para mantener un control óptimo sobre sus cuentas por cobrar. Las ventajas de su uso pueden tomarse como una protección ante un futuro caso de insolvencia”. (p. 40).

Respecto al **control óptimo**, Casparri, Garcia y Vilker (2015), mencionaron que:

Nos permite analizar los procesos económicos en un determinado horizonte temporal, ya sea infinito o finito, para que se pueda identificar la trayectoria de la variable de control el cual nos ayudará a encontrar la trayectoria correcta de la variable de estado. (p. 10).

No obstante, Vinueza y Robalino (2020) indicaron que:

Se aplica como medio de mejora para la gestión administrativa en general, ya que a través de seguimiento de sus fases, se puede solucionar el problema que subsiste dentro de la empresa. Los procedimientos que intervienen, ayudan a determinar la existencia de razonabilidad en los datos que se reflejan en la auditoría. El control interno realiza una evaluación a los trabajos de auditoría con el propósito de otorgar una opinión respecto a las fortalezas y debilidades existentes, además de descubrir cuales son los

riesgos que puedan perjudicar a la gestión administrativa y a la empresa misma. Con su aplicación, logramos corregir una gran cantidad de errores presentados, y esto debido a los procesos que intervienen y mejoran el trabajo de la auditoría, el cual sigue las normas o leyes actuales respecto al procedimiento de la auditoría, para que los resultados proyectados promuevan una adecuada gestión administrativa y otorguen distintos puntos de vista al auditor para modificar la perspectiva de la empresa para su mejoramiento. (p. 25)

En relación a las **cuentas por cobrar**, Izar y Ynzunza (2017) lo definieron como “un activo el cual se debe administrar de manera adecuada, para promover el crecimiento de las ventas sin que aumente el costo financiero. No es sencillo establecer una política de crédito, ya que puede afectar al desempeño de la empresa”. (p. 12)

Según Vásquez, Terry, Huaman, y Cerna (2021) señalaron que la importancia de las cuentas por cobrar:

Se debe a ser un generador de ganancias y una base para conservar un flujo de caja sin incidencias. Asimismo, se le describe como la obligación crediticia naciente al momento de la adquisición de un bien o solicitud de un servicio por parte de un cliente, quien establece el tiempo de pago a corto o largo plazo. (p. 197)

En cuanto a la **relación comercial**, Chilan, Chimbo, García. y Granoble (2020) indicaron que:

Incentivan el crecimiento económico de la empresa, mediante el acuerdo formado para intercambiar un cierto bien o servicio. Ante el problema del COVID-19, hubo un declive en las comercializaciones, debido a que se implementó una medida frente a esta pandemia, que fue mantener las transacciones comerciales presenciales en un bajo nivel. (p. 76)

Asimismo, Pavez y Riveros (2004), señalaron que entre las empresas:

Comienza con una evaluación entre ambas, para luego proceder con la ejecución de adecuaciones al producto final que se disputará. Se realiza la presentación entre las entidades y se medita sobre el producto hasta llegar a un acuerdo definitivo de una orden comercial ya tratada. (p. 24)

Sánchez y Jiménez (2020), comentaron que “la manera que una entidad gestiona la relación formada con la clientela, puede promover el crecimiento de las ventas en un corto periodo de tiempo, aunque también puede conllevar grandes gastos a causa de las promociones que se ofrecen”. (p. 5)

El **riesgo crediticio** fue considerado por Apaza y Álvarez (2019) “como la posibilidad de que una organización o persona no cumpla con la cancelación de su adquisición, sea por falta de capital u otras razones personales o ajenas que conlleven a esta situación”. (p. 57).

Respecto al **incumplimiento de pago**, Ramírez (2020) indicó que es:

Un riesgo que impacta a todo tipo de actividad empresarial, ya que es una violación de las pautas establecidas en el convenio con otra entidad. En los tiempos de pandemia, este riesgo se ha incrementado por diversas razones, sobre todo en los contratos. (p. 1).

O'Callaghan et ál. (2012) mencionó que:

Si el deudor desiste en cumplir con sus obligaciones, puede complicar la operación de cancelar su cuenta pendiente, ya que ni aplicando insistencias, va a cambiar la voluntad del deudor para que realice la cancelación. Ante estas situaciones, se le puede dar opción de la devolución de los bienes adquiridos (solo si aún fuese apto para devolver) o cancelar su deuda a través de un tercero, sino se tomarán acciones legales como alternativa final. (p. 28)

En relación a los **factores de insolvencia**, Mongrut, Alberti, Fuenzalida y Akamine (2011) señalaron que:

Son provenientes de la estabilidad que se vive en la actualidad de cada país, y conllevan a repercusiones en las variables del entorno y el desempeño financiero de las entidades. Es recomendable identificar estos factores para diseñar las estrategias que impidan que se ejecuten y puedan multiplicarse. (p. 131)

No obstante, Romero, Melgarejo y Vera (2016) indicaron que:

En varias investigaciones relacionados a los factores que impactan en el desempeño de las empresas, se puede destacar que las operaciones administrativas, los medios para conseguir créditos, las relaciones mantenidas con el gobierno, entidades financieras, proveedores y el personal son los factores que dejan impacto externamente. En el ámbito interno, impacta la gestión financiera cuando no produce resultados eficientes, ya que causa un obstáculo en la realización de las operaciones de la empresa. (p. 30)

En torno a la insolvencia, Gómez y Murillo (2019) mencionaron que:

Un entorno en constante cambio sin definir una estabilidad económica, es el centro de las investigaciones de las organizaciones para mantener controlado sus ingresos y evitar un riesgo financiero. Es por esta razón, que los investigadores priorizan la búsqueda y aplicación de medidas que contrarresten las variables que puedan conllevar a la empresa hacia el fracaso. (p. 2)

Desde la perspectiva de Pizarro (2017), señaló que las **responsabilidades contractuales** “se adecuan conforme al interés del contrato, el cual es establecido como una manera de distribuir riesgos de acuerdo a los intereses de las partes, y así ejercer el cumplimiento de la patente”. (p. 46).

Espinoza (2018), denotó que las responsabilidades contractuales “tienden ser aplicadas en situaciones donde se incumpla una obligación proveniente por un asunto comercial o una promesa unilateral”. (p. 53)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que su finalidad fue hallar la respuesta a un dilema en específico. Se tuvo por objetivo, recolectar los conocimientos que ya existen para luego usarlo en la solución del problema.

Serrano (2020) menciona que “el propósito de una investigación aplicada está relacionado con la prueba de teorías, las cuales son provenientes mayormente por la ciencia pura, y por su tratamiento en los acontecimientos reales, que utiliza otros recursos adicionales a los principios abstractos”. (p. 41)

Nivel de investigación: Esta investigación fue de nivel explicativo causal, el cual, según Utria (2015) “busca dar una respuesta o mostrar los por qué provenientes del objeto de estudio. Este nivel necesita de la utilización conjunta de los métodos analíticos y sintéticos, en unión al método inductivo y el deductivo”. (p. 13)

Diseño de investigación: La investigación lleva un diseño no experimental, el cual Hernández et ál. (2014) indica que:

Se ejecuta sin manipular deliberadamente a las variables, ya que se centra en la observación y evaluación de los fenómenos acontecidos en su ambiente propio. Se encarga de observar la situación presentada en un determinado momento, que no ha sido provocada de forma intencional por el autor de la investigación para su estudio. (p. 152)

El diseño no experimental que se usó en la investigación fue de corte transversal que, según Hernández et ál. (2014) “se basa en recolectar todos los datos procedentes de un momento determinado, en un tiempo único. Su objetivo

es definir a las variables y evaluar sus incidencias y conexiones en un determinado momento”. (p. 152)

3.2. Variables y operacionalización:

Esta investigación utilizó el enfoque de tipo cuantitativo, es decir, que las variables poseen propiedades de las personas u objetos, los cuales son aptos para el conteo y la medición.

Villasis y Miranda (2016) establecieron que “gracias a su aplicación, los análisis estadísticos se harán con mayor solidez, además de que se tendrá la posibilidad de observar al incidente u objeto de estudio con gran precisión y a partir de varias perspectivas”. (p. 308)

Las definiciones conceptuales de las variables utilizadas en este informe fueron:

Variable independiente: Gestión de cobranzas. Siekelova et ál. (2017) mencionaron que puede entenderse como:

Una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia. Es importante su empleo, para que los clientes de la empresa estén al día con sus pagos, y así puedan regularizar o reactivar su relación comercial con la empresa. (p. 40)

Variable dependiente: Riesgo crediticio. Apaza y Álvarez lo definieron como:

La probabilidad del incumplimiento del pago por parte de la entidad o persona que adquiere el servicio bancario, ya sea por factores de insolvencia u otras circunstancias propias o ajenas que conlleven a desviarse de sus responsabilidades contractuales y genere una situación de atraso o

impagabilidad. Abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple (p. 57)

Asimismo, las variables contaron con una definición operacionales, las cuales fueron:

Variable 1: Gestión de cobranzas. Es el método con el que se controla la recuperación de la cartera de la entidad, mediante el análisis del total de días de morosidad del comprobante, el porcentaje de la deuda vencida, la capacidad de pago de los clientes, y el porcentaje de gestión de aviso a los deudos por día.

Dimensiones:

- Control óptimo
- Cuentas por cobrar
- Relaciones comerciales

Variable 2: Riesgo crediticio. Es la posible contingencia causada por la imposibilidad de pago de los deudores, dando una repercusión negativa la liquidez de la empresa. Este riesgo se mide a través del total de la deuda por cliente, el tiempo estimado de crédito, el total de días de morosidad y la evaluación del comportamiento de pago del cliente.

Dimensiones:

- Incumplimiento de pago
- Factores de insolvencia
- Responsabilidades contractuales

Los indicadores que se dedujeron para cada variable fueron:

Variable 1: Gestión de cobranzas

Indicadores:

- Medir los resultados
- Detectar desviaciones
- Establecer medidas correctivas
- Método de pago
- Importe de pago
- Plazo de cobro
- Proactiva
- Responsable
- Reactiva

Variable 2: Riesgo crediticio.

Indicadores:

- Problemas financieros
- Causas circunstanciales
- Causas emocionales
- Reducción de ventas
- Endeudamiento
- Alta competencia
- Cumplimiento voluntario
- Cumplimiento forzado

Escala de medición:

La investigación utilizó la escala nominal para el estudio de las variables. Según López-Roldán y Facheli (2015), “es una escala que sólo asigna nombres, números u otros símbolos aleatorios y diferentes a las categorías o valores para

que, de esta manera puedan distinguirse. De esta manera, se podrá clasificar a las unidades por categorías”. (p. 17)

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

Arias et ál. (2016) definió a la población como:

Una agrupación de casos definido, además de ser limitado y de libre acceso, del cual se seleccionará la muestra de estudio que debe cumplir con algunos criterios. Su importancia dentro de una investigación, radica en que los resultados obtenidos de la muestra podrán generalizarse para todos los integrantes de la población. No solo se considera a las personas como población, sino también a los animales, las familias, las organizaciones, las documentaciones, entre otras más. (p. 212)

La población de esta investigación, estuvo conformada por 45 trabajadores de las áreas de Contabilidad, Cobranzas, Importación, Ventas, Producción y Almacén. Asimismo, estaba regida por el criterio de inclusión, que según Fuentes (2015) “se encarga de definir las características primordiales de la población, las cuales se relacionarán con el problema de la investigación”. (p. 81) Mediante la evaluación del conocimiento de los trabajadores acerca de la gestión de cobranzas, se llegó a determinar la resolución al problema inicial planteado en este informe.

Muestra:

Para Ventura (2017), la muestra “es un subconjunto proveniente de la población, y se encuentra integrado por las unidades de análisis. Siendo una parte que se observa en el estudio, se espera que las conclusiones obtenidas puedan generalizarse para la población total”. (p. 648)

La investigación ha escogido a los 45 trabajadores de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., quienes pertenecen a las áreas que tienen implicancia en la gestión de las cuentas por cobrar. Estas áreas son: Contabilidad, Cobranzas, Importaciones, Ventas, Almacén y Producción.

Muestreo:

Canal (2006) estableció que el muestreo “es una técnica estadística que se centra en el estudio de la selección de la muestra dentro de la población, ya que se busca a las unidades o personas que se pretende intervenir para la investigación”. (p. 121)

Este informe implementó el muestreo no probabilístico, que según Canal (2006) “usa métodos en donde no se selecciona al azar a los miembros de la muestra, por lo que no se conoce cuál será la probabilidad que se asocia en cada integrante que conforma a la muestra”. (p. 122)

Los trabajadores escogidos para la muestra, fueron determinados por la conexión que llevan con la gestión de cobranzas en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.

Unidad de análisis:

Como se había mencionado previamente, la muestra estuvo conformado por las personas que intervienen en el proceso de cobranzas de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.

Las áreas seleccionadas fueron: Contabilidad, Cobranzas, Importaciones, Ventas, Almacén y Producción.

Tabla 1: Listado de muestra

ÁREAS	NRO DE TRABAJADORES
Área de Contabilidad	3
Área de Cobranzas	1
Área de Importaciones	1
Área de Ventas	5
Área de Almacén	10
Área de Producción	25
TOTAL	45

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

El presente informe empleó la técnica de la encuesta, el cual Villavicencio, Ruiz y Cabrera (2016) mencionaron que:

Se basa en la recolección de datos para que luego pasen a ser empleados en la investigación. Puede ser aplicada a un número grande de participantes, lo que permite que sea usado en muestras significativas, y hace que el análisis sea más sencillo. (p. 77)

Mediante la encuesta, se recopiló las respuestas y puntos de vista de los trabajadores respecto al manejo de las cobranzas, para obtener la conclusión al problema central.

Instrumento:

Como instrumento de recolección de datos, se escogió al cuestionario porque abarca la capacidad de obtener las distintas respuestas ante varios puntos relacionados a la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio.

Para Villavicencio, Ruiz y Cabrera (2010), el cuestionario “está compuesto por un grupo de preguntas que se manejan bajo la encuesta. Su elaboración tiene el objetivo de cuantificar sistemáticamente a la magnitud de cada una de las variables”. (p. 77)

Validez:

Según López, Lalangui y Maldonado (2019), la validez es:

El grado obtenido luego de medir el instrumento creado para el estudio de un caso. Luego de que se crea el instrumento, este debe pasar por tres etapas obligatorias: La aproximación a la población, el juicio de expertos y la validez racional (es el conocimiento que tiene el investigador sobre su trabajo). (p. 343)

Luego de conocerse a la población y el tema, esta investigación fue evaluada por el juicio de tres expertos en el tema de Finanzas.

Tabla 2: Validación de expertos

Grado	Apellidos y nombres	Resultado
Dr.	COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE.	Aplicable
Mg.	ESQUIVES CHUNGA, NANCY MARGOT	Aplicable
Dr.	MENDIBURU ROJAS, JAIME	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

López, Lalangui y Maldonado. (2019) definieron a la confiabilidad como “el grado de coherencia obtenido de la medición de las variables por el instrumento.

Se analiza la correlación que existen entre las mediciones realizadas para verificar que sea factible”. (p. 344)

La confiabilidad de esta investigación fue determinada al calcular el coeficiente del Alfa de Cronbach al cual pertenece, y esto fue a través del software Statistical Product and Service Solutions, o también denominado SPSS. Se empleó la versión 25 del software para desarrollar este informe, siendo de gran utilidad para la obtención de los datos estadísticos y analíticos.

En base al Alfa de Cronbach, Hernández y Pascual (2018) señalaron que “si el valor obtenido posterior a su aplicación se aproxima a 1, se deducirá que los ítems analizados son fiables y tiene la suficiente consistencia para su continuidad en la investigación”. (p. 160)

Tabla 3: Rango de confiabilidad

Intervalo según el coeficiente del Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5[Inaceptable
[0.5; 0.6[Pobre
[0.6; 0.7[Débil
[0.7; 0.8[Aceptable
[0.8; 0.9[Bueno
[0.9; 1[Excelente

Fuente: Chavez y Rodriguez (2018)

Las respuestas recogidas al aplicar el cuestionario, fueron la base de datos e ítems que fueron medidos por el Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar si la gestión de cobranzas (variable independiente) impacta positivamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. El cuestionario estuvo compuesto por 17 preguntas, que fueron respondidas por los 45 trabajadores de la empresa, seleccionados para la muestra. Los

resultados que se obtuvieron al hallar el Alfa de Cronbach en el software SPSS, fueron al 100%, es decir abarco las 45 respuestas del total de la muestra.

Tabla 4: Procesamiento del Alfa de Cronbach

		N	%
CASOS	VÁLIDO	45	100,0
	EXCLUIDO^A	0	,0
	TOTAL	45	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Tabla 5: Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	17

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: El resultado que se aprecia en la tabla n° 5 por el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach, es de 0,888. Este nivel es considerado por Chavez y Rodriguez (2018) como bueno, y esto se verifica en la tabla n° 3. Además, se deduce que existe buena consistencia y fiabilidad en los resultados, y esto es por lo previamente mencionado por Hernández. y Pascual (2018), dando como significado final que el instrumento utilizado en este informe, esta correlacionado con los ítems (preguntas) del cuestionario.

3.5. Procedimientos

Se estableció al cuestionario como el instrumento para recoger la información de los participantes de la muestra, por lo que se procedió a diseñar el formato y las preguntas en relación a las variables deducidas para esta investigación: La gestión de cobranzas y el riesgo crediticio.

Las preguntas fueron validadas por los expertos (Tabla n° 2) y analizadas por el Alfa de Cronbach, con el cual se obtuvo un grado apto de fiabilidad (Tabla n° 5). Con el previo permiso del gerente general la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., el señor Víctor Raúl Vizcarra Jaramillo, y la aprobación de la carta de autorización por el contador general, el señor Víctor Inocencio Sifuentes Figueroa, se procedió a realizar la encuesta a los 45 trabajadores de la empresa, durante la hora de su descanso de mediodía.

Macazana, Sito y Romero (2021) mencionaron que:

Para medir las respuestas en el cuestionario, es recomendable emplear la escala Likert, el cual es una escala psicométrica que es de uso recurrente por los investigadores, ya que puede recolectar las respuestas de las personas según la categoría escogida (Si, tal vez, no). (p. 185)

3.6. Método de análisis de datos

La información recogida del cuestionario, fue trasladada a una tabla elaborada en Microsoft Excel para que a continuación, sea adherida los datos al software SPSS. Se decidió emplear este software por su sistema analítico requerido para hallar la fiabilidad del instrumento utilizado (cuestionario) y los datos estadísticos.

Según Rivadeneira, De la Hoz, Barrera (2019), el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) :

Es una herramienta que brinda una cantidad de opciones óptimas para analizar y organizar los datos, las cuales podrán proyectarse acorde a los temas de la investigación. Asimismo, aumenta el uso del lenguaje informático que nos ayudará en la comprensión del análisis de datos que fueron implantados en el sistema. (p. 24)

3.7. Aspectos éticos

Este informe fue elaborado mediante la información recogida de libros, tesis y artículos científicos, respetando su procedencia y autores el cual fueron citados textualmente al estilo APA en las referencias de esta investigación. Además, se muestra veracidad y transparencia en los documentos presentados para la realización del cuestionario y la recopilación de información en base a esta, los cuales son: El instrumento de validación de la encuesta por el juicio de expertos, la carta de aceptación firmada por el contador de la empresa en representación del dueño, la declaratoria de autenticidad firmada por el asesor, los datos recopilados de las respuestas de los trabajadores a las preguntas del cuestionario, y el resultado de anti-plagio de este informe por parte del software Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1. Frecuencias

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Tabla 6: VAR01 Gestión de cobranzas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	26,7	26,7	26,7
	TAL VEZ	30	66,7	66,7	93,3
	NO	3	6,7	6,7	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

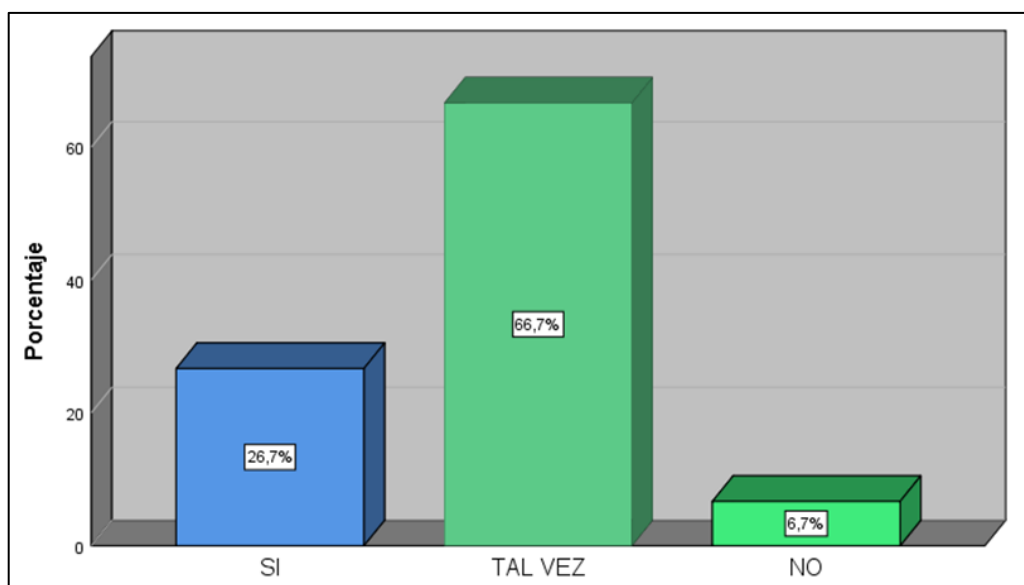


Figura 1: VAR01 Gestión de cobranzas (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 6 y la figura n° 1 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe gestión de cobranzas en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito

San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 66.7% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 26.7% si afirman que se implementa la gestión de cobranzas dentro de la entidad.

Variable dependiente: Riesgo crediticio

Tabla 7: VAR02 Riesgo crediticio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	15	33,3	33,3	33,3
	TAL VEZ	27	60,0	60,0	93,3
	NO	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

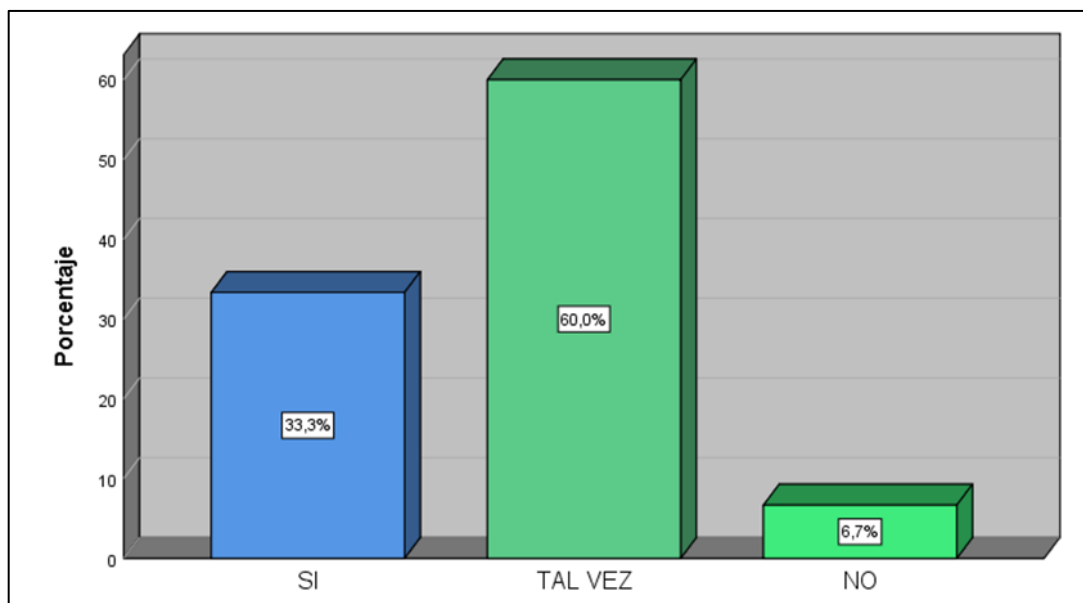


Figura 2: VAR02 Riesgo crediticio (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 7 y la figura n° 2 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe riesgo crediticio en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 60% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 33.3% si afirman que notaron el riesgo crediticio dentro de la entidad.

Dimensión 1: Control óptimo

Tabla 8: DIM01 Control óptimo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	51,1	51,1	51,1
	TAL VEZ	19	42,2	42,2	93,3
	Total	3	6,7	6,7	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

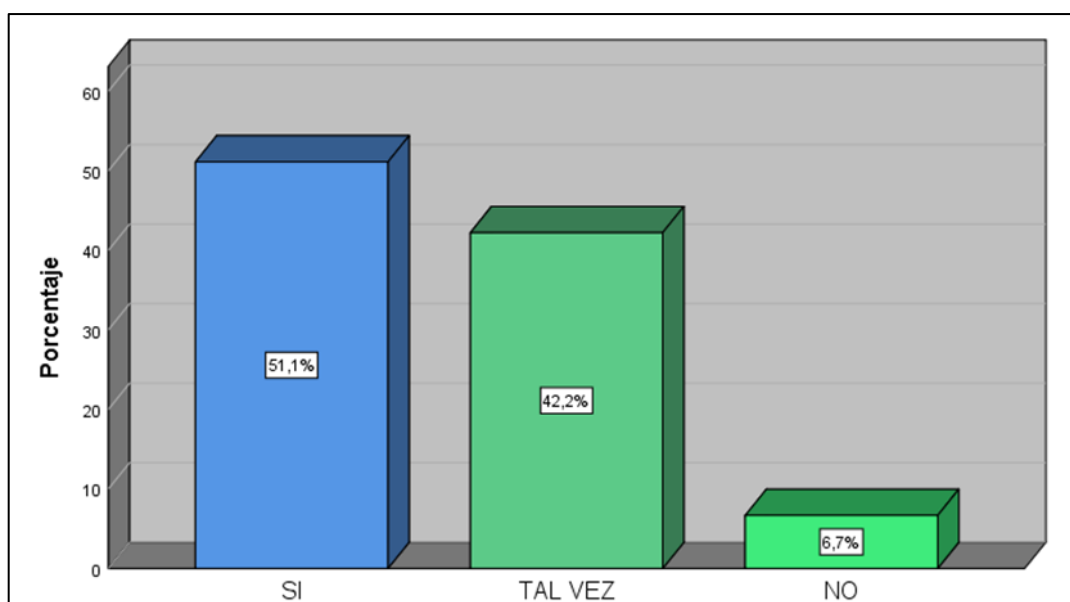


Figura 3: DIM01 Control óptimo (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 8 y la figura n° 3 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe control óptimo en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 42.2% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 51.1% si afirman que se aplica el control óptimo dentro de la entidad.

Dimensión 2: Cuentas por cobrar

Tabla 9: DIM02 Cuentas por cobrar (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	42,2	42,2	42,2
	TAL VEZ	23	51,1	51,1	93,3
	Total	3	6,7	6,7	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

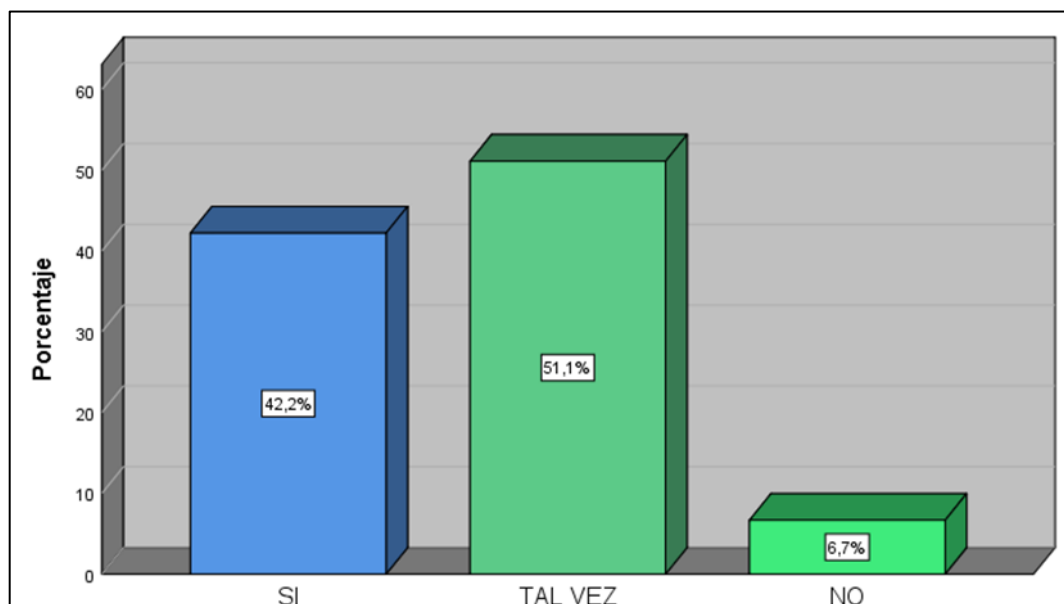


Figura 4: DIM02 Cuentas por cobrar (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 9 y la figura n° 4 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existen cuentas por cobrar en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 51.1% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 42.2% si afirman que notaron cuentas por cobrar dentro de la entidad

Dimensión 3: Relación comercial

Tabla 10: DIM03 Relación comercial (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	44,4	44,4	44,4
	TAL VEZ	22	48,9	48,9	93,3
	NO	3	6,7	6,7	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

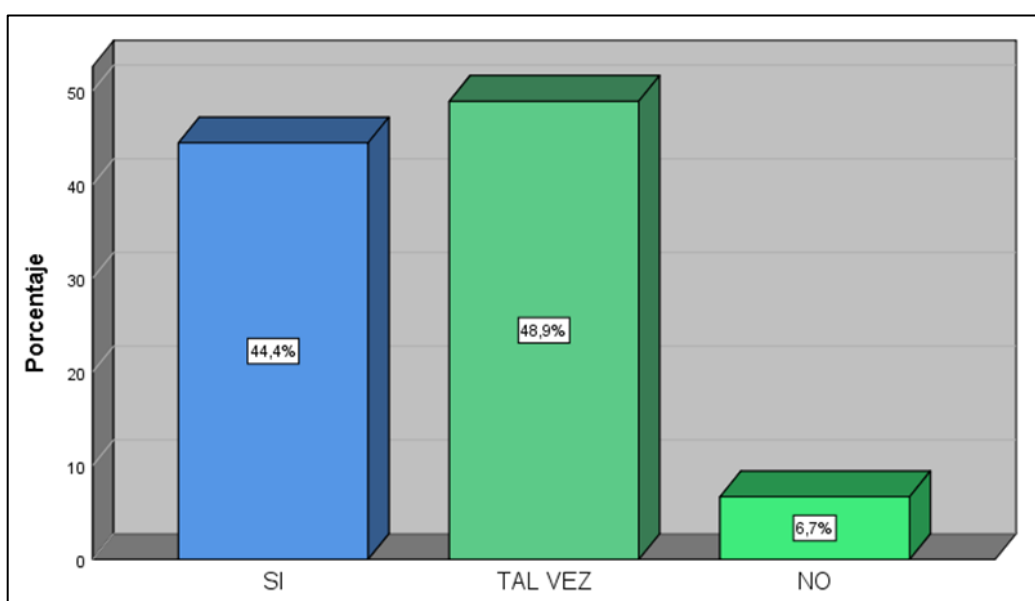


Figura 5: DIM03 Relación comercial (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 10 y la figura n° 5 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe relación comercial en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 48.9% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 44.4% si afirman que notaron la relación comercial dentro de la entidad.

Dimensión 4: Incumplimiento de pago

Tabla 11: DIM04 Incumplimiento de pago (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	48,9	48,9	48,9
	TAL VEZ	22	48,9	48,9	97,8
	NO	1	2,2	2,2	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

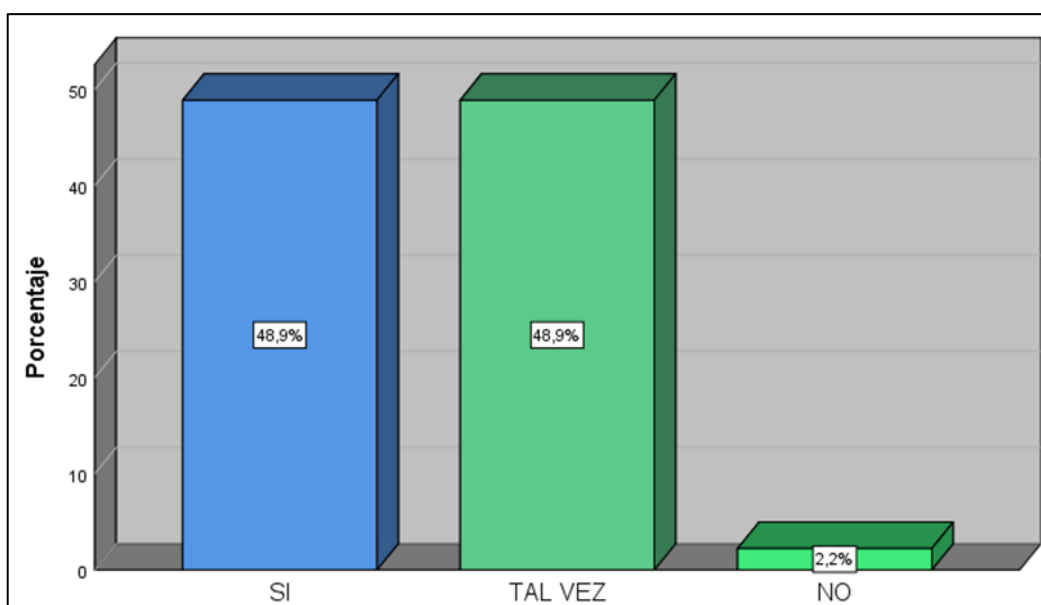


Figura 6: DIM04 Incumplimiento de pago (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 11 y la figura n° 6 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 2.2% del total de la muestra menciona que no existe incumplimiento de pago en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 48.9% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 48.9% si afirman que notaron incumplimiento de pago en los clientes de la entidad.

Dimensión 5: Factores de insolvencia

Tabla 12: DIM05 Factores de insolvencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	24	53,3	53,3	53,3
	TAL VEZ	18	40,0	40,0	93,3
	NO	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

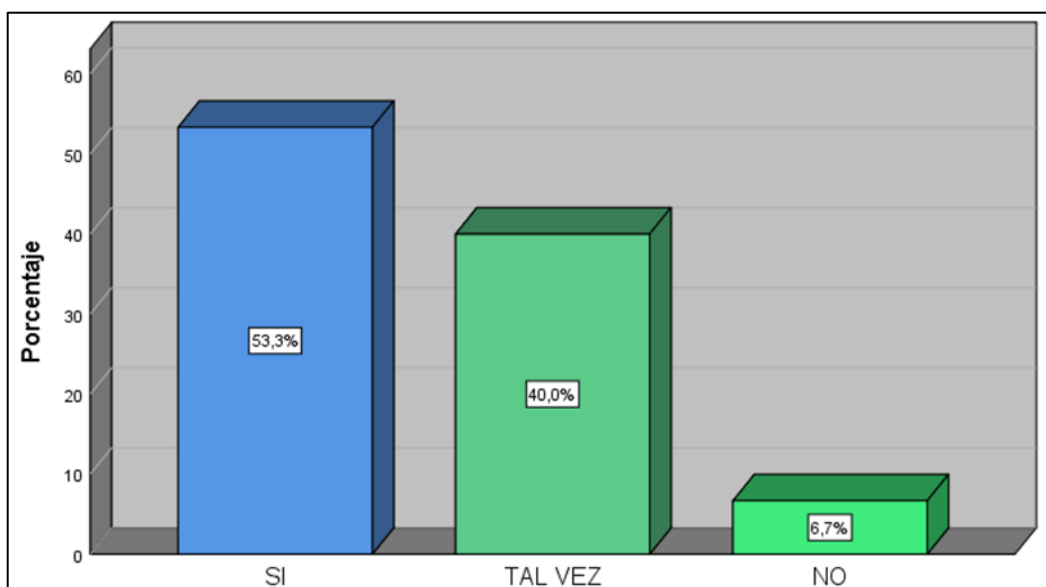


Figura 7: DIM05 Factores de insolvencia (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 12 y la figura n° 7 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe factores de insolvencia en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 40.0% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 53.3% si afirman que notaron factores de insolvencia en los clientes de la entidad.

Dimensión 6: Responsabilidades contractuales

Tabla 13: DIM06 Responsabilidades contractuales (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	31	68,9	68,9	68,9
	TAL VEZ	11	24,4	24,4	93,3
	NO	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

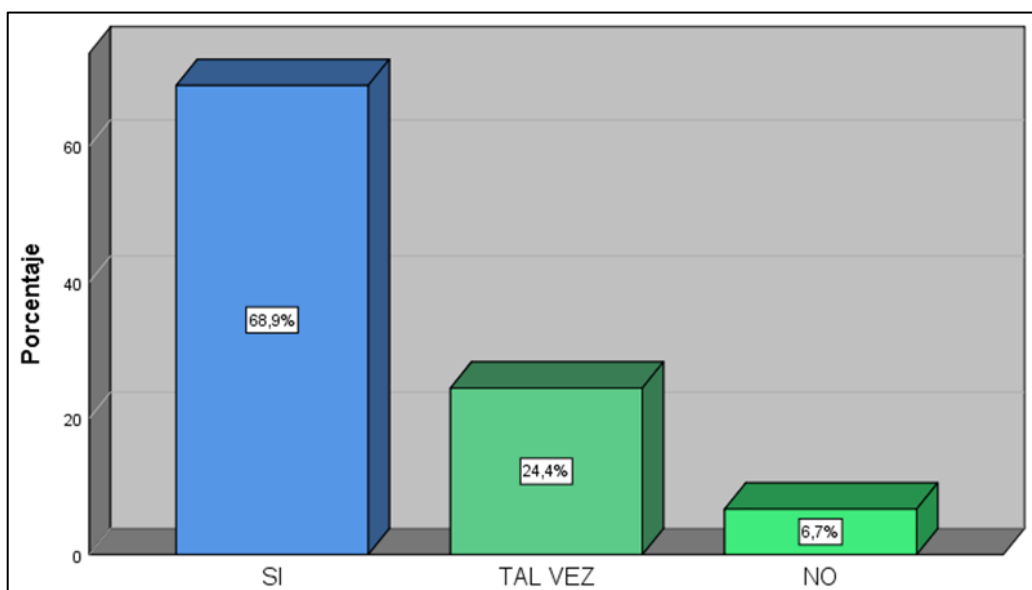


Figura 8: DIM06 Responsabilidades contractuales (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

Interpretación: Al apreciarse la tabla n° 13 y la figura n° 8 en donde se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede deducir que un porcentaje de 6.7% del total de la muestra menciona que no existe responsabilidades contractuales en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021. No obstante, un porcentaje de 24.4% de trabajadores no están seguros de su existencia y el 68.9% si afirman que notaron responsabilidades contractuales en los clientes de la entidad.

4.2. Correlación de Pearson:

Fiallos (2021) define al coeficiente de Pearson como “el valor con el que se determinará la medida de la correlación que existe entre dos variables de tipo cuantitativo. El coeficiente se mostrará en valor numérico, y puede ser representado por el símbolo r “. (p. 2495)

Para determinar el tipo de correlación al cual pertenece el coeficiente calculado, se medirá en un rango de -1 a 1 siendo el valor positivo y más cercano a la unidad, el que demuestre que existe una correlación fuerte.

Tabla 14: Valores críticos de correlación de Pearson

Valor del coeficiente de correlación (r)	Dirección y fuerza de correlación
-1	Perfectamente Negativo
-0.51 – -0.99	Fuertemente Negativo
-0.5	Moderadamente Negativo
-0.01 – -0.49	Débilmente Negativo
0	No hay relación
0.01 – 0.49	Débilmente Positivo
0.5	Moderadamente Positivo
0.51 – 0.99	Fuertemente Positivo
1	Perfectamente Positivo

Fuente: Ratnasari, Naizer, Supriyanto y Husein (2016)

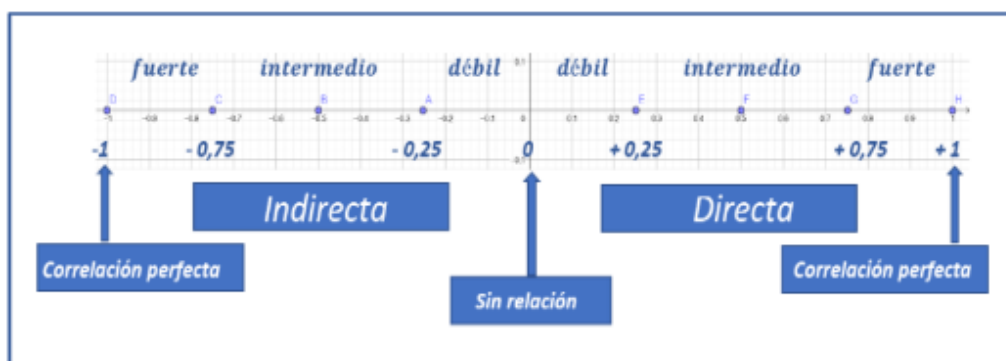


Figura 9: Magnitud del coeficiente de correlación de Pearson

Fuente: Fiallos (2021)

4.3. Análisis de la correlación Rho de Pearson (General)

4.3.1. Hipótesis general

Ha: La gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

Ho: La gestión de cobranzas no impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.3.2. Nivel de error Tipo I

Nivel de significancia (α) = 0,05

Nivel de confianza = 0,95 ó 95%

4.3.3. Regla de decisión

Se rechaza la Ho sólo si: sig < α

Se acepta la Ho sólo si: sig > α

4.3.4. Correlación de Rho Pearson

El análisis de la correlación existente entre la variable independiente "Gestión de cobranzas" y la variable dependiente "Riesgo crediticio" denota los siguientes resultados:

Tabla 15: Correlación de la gestión de cobranzas en el riesgo crediticio

		GESTIÓN DE COBRANZAS (Agrupada)	RIESGO CREDITICIO (Agrupada)
GESTIÓN DE COBRANZAS (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RIESGO CREDITICIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

$r = 0,615$. El valor de la correlación es positivo, y su nivel es fuerte. (Ver Tabla 14). Esto indica que la relación de las variables es aceptable considerablemente.

$\alpha = 000$. El nivel de significancia es menor a 0,05 por lo que según la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Esto indica que existe relación entre las variables analizadas.

4.3.5. Conclusión

Mediante el análisis realizado con la correlación de Pearson, se concluye en que la gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.4. Análisis de la correlación Rho de Pearson (Específico 1)

4.4.1. Hipótesis específica

Ha: El control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

Ho: El control óptimo no impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.4.2. Nivel de error Tipo I

Nivel de significancia (α) = 0,05

Nivel de confianza = 0,95 ó 95%

4.4.3. Regla de decisión

Se rechaza la Ho sólo si: $\text{sig} < \alpha$

Se acepta la Ho sólo si: $\text{sig} > \alpha$

4.4.4. Correlación de Rho Pearson

El análisis de la correlación existente entre la dimensión "Control óptimo" y la dimensión "Incumplimiento de pago" denota los siguientes resultados:

Tabla 16: Correlación del control óptimo en el incumplimiento de pago

		CONTROL ÓPTIMO (Agrupada)	INCUMPLIMIEN TO DE PAGO (Agrupada)
CONTROL ÓPTIMO (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,510**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
INCUMPLIMIEN TO DE PAGO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,510**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

$r = 0,510$. El valor de la correlación es positivo, y su nivel es fuerte. (Ver Tabla 14). Esto indica que la relación de las dimensiones es aceptable considerablemente.

$\alpha = 000$. El nivel de significancia es menor a 0,05 por lo que, según la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Esto indica que existe relación entre las variables analizadas.

4.4.5. Conclusión

Mediante el análisis realizado con la correlación de Pearson, se concluye en que el control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.5. Análisis de la correlación Rho de Pearson (Específico 2)

4.5.1. Hipótesis específica

H_a : Las cuentas por cobrar impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

Ho: Las cuentas por cobrar no impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.5.2. Nivel de error Tipo I

Nivel de significancia (α) = 0,05

Nivel de confianza = 0,95 ó 95%

4.5.3. Regla de decisión

Se rechaza la Ho sólo si: sig < α

Se acepta la Ho sólo si: sig > α

4.5.4. Correlación de Rho Pearson

El análisis de la correlación existente entre la dimensión "Cuentas por cobrar" y la dimensión "Factores de insolvencia" denota los siguientes resultados:

Tabla 17: Correlación de las cuentas por cobrar en los factores de insolvencia

		CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)	FACTORES DE INSOLVENCIA (Agrupada)
CUENTAS POR COBRAR (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,509**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
FACTORES DE INSOLVENCIA (Agrupada)	Correlación de Pearson	,509**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

$r = 0,509$. El valor de la correlación es positivo, y su nivel es moderado. (Ver Tabla 14). Esto indica que la relación de las dimensiones es aceptable considerablemente.

$\alpha = 0,05$. El nivel de significancia es menor a 0,05 por lo que, según la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Esto indica que existe relación entre las variables analizadas.

4.5.5. Conclusión

Mediante el análisis realizado con la correlación de Pearson, se concluye en que las cuentas por cobrar impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.6. Análisis de la correlación Rho de Pearson (Específico 3)

4.6.1. Hipótesis específica

H_a : Las relaciones comerciales impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

H_0 : Las relaciones comerciales no impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

4.6.2. Nivel de error Tipo I

Nivel de significancia (α) = 0,05

Nivel de confianza = 0,95 ó 95%

4.6.3. Regla de decisión

Se rechaza la H_0 sólo si: $\text{sig} < \alpha$

Se acepta la H_0 sólo si: $\text{sig} > \alpha$

4.6.4. Correlación de Rho Pearson

El análisis de la correlación existente entre la dimensión "Relaciones comerciales" y la dimensión "Responsabilidades contractuales" denota los siguientes resultados.

Tabla 18: Correlación de las relaciones comerciales en las responsabilidades contractuales

		RELACIONES COMERCIALES (Agrupada)	RESPONSABI- DADES CONTRACTUALES (Agrupada)
RELACIONES COMERCIALES (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RESPONSABI- DADES CONTRACTUAL ES (Agrupada)	Correlación de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia mediante el software SPSS

$r = 0,568$. El valor de la correlación es positivo, y su nivel es fuerte. (Ver Tabla 14). Esto indica que la relación de las dimensiones es aceptable considerablemente.

$\alpha = 0,05$. El nivel de significancia es menor a 0,05 por lo que, según la regla de decisión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Esto indica que existe relación entre las variables analizadas.

4.6.5. Conclusión

Mediante el análisis realizado con la correlación de Pearson, se concluye en que las relaciones comerciales impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis 2021.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados anteriormente presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, se procederá a analizar su relación con los trabajos previos de los expertos nacionales e internacionales seleccionados para la elaboración de este informe, los cuales son mencionados en el marco teórico y comparten las mismas variables de esta investigación, siendo esto esencial para comparar las conclusiones y evaluar si existe coincidencia según el tema que se está abarcando: La gestión de cobranzas y el riesgo crediticio.

Se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cobranzas impacta en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.

Para llegar a ello, primero se aplicó la encuesta a los 45 trabajadores de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. y se prosiguió a hallar la confiabilidad de los datos recogidos de los 17 ítems del cuestionario (9 ítems de la variable independiente “Gestión de cobranzas” y 8 ítems de la variable dependiente “Riesgo crediticio”) a través del software SPSS versión 25, en donde fueron registrados y analizados por el Alfa de Cronbach, que estableció un valor resultante de 0,888, demostrando un nivel alto y consistente de fiabilidad en base a lo definido por Hernández y Pascual (2018).

En cuanto a la hipótesis general: La gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se propuso a encontrar el coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia que existe entre las variables para aclarar si esta hipótesis predomina como resolución de esta investigación, o quedaría descartada dando validez a la hipótesis nula.

El valor de correlación de las variables “Gestión de cobranzas” y “Riesgo crediticio” que se obtuvo fue de 0,615, el cual muestra que existe un vínculo altamente positivo, y añadiendo que su nivel de significancia fue menor a 0,05, se

decidió aceptar la hipótesis alterna y con ello el impacto significativo entre las variables, dando por rechazada a la hipótesis nula, tal y como denota la regla de decisión.

Cabe destacar que, en el análisis estadístico de las respuestas recogidas del cuestionario con respecto a la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio en la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se muestra que cerca del 27% de los trabajadores tenían conocimiento de que se ejecutaba un manejo interno de las cuentas por cobrar, sea por la intervención del área de cobranzas o por otro miembro de la entidad. El propósito de esta gestión es recuperar la liquidez en deuda y la evaluación constante al crédito que se otorga a los clientes diariamente para evitar aumentar la cartera morosa que se mantiene actualmente, del cual también conocían su existencia los trabajadores.

Esta hipótesis general “La gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.” que se aceptó mediante los resultados previamente descritos, es enfatizada en la tesis de Cueva (2019) que se enfocó en determinar como la gestión de créditos puede hacer crecer su metodología y con esto reducir los riesgos, encontrando al final que el planteamiento de medidas y empleo de las mismas en dicha gestión por parte del personal, otorgan eficacia y un mejor control de la cartera crediticia. No obstante, se difiere con la conclusión de Izarra (2016) en su tesis que buscó como era la relación que tenía la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad de la cooperativa de ahorro de Huancavelica, obteniendo que el vínculo existente no es positivo y con ello demostrando que la causa de la falta de pagos es el mal manejo de los créditos al momento de otorgarlos a los clientes.

Asimismo, la hipótesis general es respaldada por Casimiro (2018) quien se propuso a determinar la influencia de la gestión de los créditos en la morosidad de los microempresarios de América Pymes S.A., siendo su deducción final que efectivamente, el manejo de la aplicación de los créditos influye en gran escala sobre la mora proveniente de los miembros de la entidad, probando que los métodos utilizados en la administración general de las cobranzas (incluye la

gestión crediticia) tiene una repercusión fuerte y puede ser beneficiosa si se emplea adecuadamente con las personas capacitadas para esto.

Respecto a la hipótesis específica 1: El control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C, se decidió encontrar el coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia que existe entre las dimensiones para aclarar si esta hipótesis predomina como resolución de esta investigación, o quedaría descartada dando validez a la hipótesis nula.

El valor de correlación de las dimensiones “Control óptimo” e “Incumplimiento de pago” que se obtuvo fue de 0,510, el cual muestra que existe un vínculo altamente positivo, y añadiendo que su nivel de significancia fue menor a 0,05, se decidió aceptar la hipótesis alterna y con ello el impacto significativo entre las dimensiones, dando por rechazada a la hipótesis nula, tal y como denota la regla de decisión.

Con el análisis estadístico de las respuestas recogidas del cuestionario con respecto al control óptimo y el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se detectó que cerca del 52% de los trabajadores notaron que se efectúa un monitoreo a las operaciones de la entidad, tanto interna como externa, ya sea por ser encargados del control o de algunas de los trabajos de la entidad. Mantener las actividades bajo una constante observación, ayuda a mejorar los procesos de ejecución y promueve la detección de errores que pueden subsanarse una vez conversado con el gerente general para conjuntamente, planificar las acciones de solución que serán aplicadas y monitoreadas para asegurar que se lleven a cabo adecuadamente y ayuden a la reducción de los errores encontrados. En el caso de las cobranzas, el incumplimiento de pago es un problema que afecta negativamente a la liquidez de la empresa ya que, si no se recupera el efectivo de un comprobante con crédito otorgado, pasaría a ser un importe que deberá ser compensada con las ganancias. Este último puede suscitarse si el cliente niega haber realizado la compra y no se cuenta con pruebas para demostrar ello, de lo contrario se pasaría a procesos

legales en donde se impondrá medidas de solución al cliente que deberán ser acatadas para el pago de su deuda, o se procederá a un juicio que terminaría con la relación comercial de ambos. Se resalta que el incumplimiento de pago también fue percatado por la mayoría de trabajadores encuestados, ya que son quienes tienen contacto directo con los clientes y conocen su historial de deuda que mantienen hasta la actualidad.

Esta primera hipótesis específica “El control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C” que se aceptó mediante los resultados previamente descritos, es enfatizada en la tesis de Aldana, Garavito y Ramos (2019) que se propuso elaborar modelos para analizar el riesgo crediticio de las microempresas del sector textil ubicados en la ciudad de Bogotá, descubriendo al final la eficacia de la utilización de estos modelos tanto para medir la cantidad de créditos que se otorgan diariamente, como para implementar una mejor administración de empleo de las mismas mediante la evaluación de los clientes y su historial de deuda, y así no sorprenderse por la falta de compromiso de pago.

De la misma manera, Salas y Mora (2017) en su tesis que buscaba plantear mejoras para el sistema de manejo de las cuentas por cobrar en Hanzely S.A, dedujo que la creación del área de cobranzas es relevante para el control de los créditos y evitar retrasos en la cancelación de los comprobantes, que esto puede acumularse y convertirse en pérdida si no se recupera en su debido tiempo. No obstante, la hipótesis y los resultados de esta investigación discrepan con la conclusión de las tesis Arce (2017) y de Campodónico y Arévalo (2019) quienes decidieron analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de las empresas que designaron, estableciendo al final que la falta de atención del personal a las cobranzas hizo que impactara consecuencias negativas a las ganancias de las entidades ya que los pagos no se recibían con prontitud, y no había exigencia a los clientes para que cumplan con la cancelación de sus deudas en el tiempo que habían estimado inicialmente ellos.

En cuanto a la hipótesis específica 2: Las cuentas por cobrar impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se decidió encontrar el coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia que existe entre las dimensiones para aclarar si esta hipótesis predomina como resolución de esta investigación, o quedaría descartada dando validez a la hipótesis nula.

El valor de correlación de las dimensiones “Cuentas por cobrar” y “Factores de insolvencia” que se obtuvo fue de 0,509, el cual muestra que existe un vínculo moderadamente positivo, y añadiendo que su nivel de significancia fue menor a 0,05, se decidió aceptar la hipótesis alterna y con ello el impacto significativo entre las dimensiones, dando por rechazada a la hipótesis nula, tal y como denota la regla de decisión.

Con el análisis estadístico de las respuestas recogidas del cuestionario con respecto a las cuentas por cobrar y los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se detectó que un 43% de los trabajadores encuestados se han percatado de la existencia de las cuentas por cobrar provenientes de las facturas a crédito que se emiten con recurrencia, y esto es debido a que son intermediaron desde que se solicita la compra hasta la entrega del pedido al cliente o los almacenes de su empresa. Las cuentas por cobrar dentro del plan contable, es representado por la cuenta 12 y es uno de los activos con mayor uso y de gran implicancia en los estados financieros y libros contables, pues muestra el importe que se espera recuperar para complementar el efectivo y utilizar para cubrir los gastos de la empresa. Sin embargo, siempre se presentan los casos de clientes que desisten en cancelar sus deudas, expresando las razones de esta acción, los cuales suelen ser casos repetitivos, pero de magnitud variada. Esto también fue notado por los trabajadores que, como se mencionó con anterioridad, tienen un contacto directo con los clientes quienes le comentan su situación económica actual u otros problemas que interfieren con su negocio.

Esta segunda hipótesis específica es respaldada por Vazquez y Gamarra (2019) en su tesis que se centró en descubrir la incidencia que estuvo causando la

morosidad provocada por el riesgo crediticio de la Financiera Efectiva S.A. entre 2016 y 2018, encontrando que por la situación que estaban atravesando los clientes en esos momentos, se retrasó los pagos de sus cuentas pendientes, causando el crecimiento del ratio de morosidad. El seguimiento que se realizaba a los clientes no era constante, por lo que ellos dejaron de recordar su deuda con la financiera y prosiguieron con sus actividades. Esto demuestra que el impacto que tiene la administración de las cuentas por cobrar es mayúsculo, en especial con la relación con los clientes morosos que se encuentran afectados por factores de insolvencia, para enviar un recordatorio diario o semanal sobre su deuda y de esta manera, no sea descartada de sus obligaciones pendientes.

De igual manera, esto sucedió con Gárate (2017) y Coronel (2019) quienes establecen que la razón por la que se demora la recuperación del efectivo de las cuentas por cobrar, es por la falta de compromiso de los clientes y poca concentración en las cobranzas, caso que se ha presentado en muchos trabajos previos.

Respecto a la hipótesis específica 3: Las relaciones comerciales impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se decidió encontrar el coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia que existe entre las dimensiones para aclarar si esta hipótesis predomina como resolución de esta investigación, o quedaría descartada dando validez a la hipótesis nula.

El valor de correlación de las dimensiones “Relaciones comerciales” y “Responsabilidades contractuales” que se obtuvo fue de 0,568, el cual muestra que existe un vínculo altamente positivo, y añadiendo que su nivel de significancia fue menor a 0,05, se decidió aceptar la hipótesis alterna y con ello el impacto significativo entre las dimensiones, dando por rechazada a la hipótesis nula, tal y como denota la regla de decisión.

Con el análisis estadístico de las respuestas recogidas del cuestionario con respecto a las relaciones comerciales y las responsabilidades contractuales de los

clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se detectó que el 45% de los trabajadores encuestados notaron la existencia de vínculos de confianza entre el gerente general con los clientes o representantes de otras empresas.

Con el análisis estadístico de las respuestas recogidas del cuestionario con respecto a las relaciones comerciales y las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., se detectó que el 83% de los trabajadores encuestados notaron la existencia de tratos directos y concurredos entre el personal de la empresa con los clientes y proveedores que, mientras aumentaba la comunicación entre ellos, se comenzó a forjar lazos de confianza. Con el crecimiento de las relaciones entre entidades durante el proceso de compra o venta, se fomentó la fidelidad de los clientes, su reconocimiento a los productos ofrecidos y su recomendación del negocio a sus otros contactos. De parte de los proveedores, se recibió una mejor atención en las compras, e incluso útiles y artículos como agradecimiento al ser un comprador recurrente.

Sin embargo, esta relación puede resultar perjudicada por causa de la acción incorrecta de uno de los miembros, que en la mayoría de los casos, suele ser por la falta de responsabilidad contractual de un cliente beneficiario de un servicio o bien entregado entre un acuerdo mutuo. El compromiso nace de la obligación que es contraída al momento de ejecutar una concesión entre dos personas o más, el cual comúnmente puede formalizarse mediante un escrito (contrato) dando origen a las responsabilidades contractuales que gran parte de los trabajadores encuestados, han presenciado en los clientes que solicitan facturas a crédito y en su cumplimiento con su pago, tal y como fue tratado con el gerente.

Esta tercera hipótesis específica es respaldada por Pally (2016) en su tesis realizada para determinar como el manejo de los créditos impactaban en la morosidad del periodo 2013 y 2014 que manifestó la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, obteniendo como conclusión que una cantidad enorme de efectivo se perdió, siendo una de las causas: Las facturas con plazo de pago de 30 y 60 días que no fueron canceladas, por la falta de responsabilidad de los clientes. Tomando en cuenta que fueron dos años con una lista de facturas sin pago alguno,

las insistencias por parte de la caja municipal no dieron efecto en los deudores, dando a entender que el trato entre ambos empezó a disiparse y con esto se incurrió a convertir esta situación en un asunto legal, en donde los problemas judiciales cayeron al cliente moroso, anulando su relación comercial totalmente.

De igual manera, Rivera y Toro (2021) que en su tesis se propuso a plantear estrategias para apoyar la gestión de los créditos de la caja rural de ahorro y crédito, encontró que las medidas implementadas dieron resultados positivos y redujeron la morosidad, ya que se centró en la evaluación de los clientes y el trato con ellos. Para no afectar negativamente la relación, se busca mantener un trato amable y con esto se sienta confianza para que el cliente cumpla con su compromiso de pago. Cabe resaltar que el análisis a los clientes sirve para conocer sus deudas anteriores y confirmar si su entidad o negocio cuenta con la capacidad para cancelar sus comprobantes. Esta es una operación vital antes de forjar un acuerdo sin frutos.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados previamente evaluados, se determinó que la gestión de cobranzas tiene un impacto significativo y positivo en el riesgo crediticio que presenta actualmente la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C. ya que, mediante el control de los comprobantes y el seguimiento a los clientes morosos, se logra reducir las cuentas por cobrar y ayuda a la recuperación de la liquidez de la entidad.
2. Se determinó que el control óptimo efectuado dentro de la empresa, tiene un impacto significativo y contribuyente en el incumplimiento de pago de los clientes ya que no solo el área de cobranzas se encarga de comunicarse con ellos, sino que se recibe el apoyo de la gerencia y otras áreas administrativas, quienes algunos de sus miembros ya anteriormente han tenido contacto con los clientes morosos y con lo cual, se puede dar reconocimiento a la deuda y el pago de la misma.
3. Se determinó que las cuentas por cobrar de la empresa, tienen un impacto significativo en los factores de insolvencia que los clientes pronuncian durante el proceso de cobranza ya que, mediante el control de las facturas pendientes diariamente, se puede detectar que clientes morosos presentan problemas económicos u otras circunstancias personales que están afectando el pago de sus facturas, para tomar medidas de acción como acuerdos o un intercambio equivalente que conlleve a recibir un bien por el mismo valor de la deuda.
4. Se determinó que la relación comercial entre la empresa y sus clientes tiene un impacto significativo en las responsabilidades contractuales provenientes del acuerdo concordado entre ellos, el cual es una obligación para el cliente que dio el compromiso de pago, y el cual se verificará su cumplimiento que puede resultar positivo o negativo para la continuidad de su relación con la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la empresa que mantenga una cantidad reducida de facturas a créditos semanalmente, con el propósito de evitar un importe acumulado y alto de deuda que después pueda complicarse su recuperación y genere una pérdida, siendo esto un resultado negativo para cubrir las cuentas por pagar y otros gastos.
2. Se recomienda al gerente general de la empresa que establezca reuniones semanales con los trabajadores que intervienen en el proceso de cobranza, con el propósito de mejorar el manejo de los créditos y los comprobantes como facturas y guías de remisión, que es en este último donde debe figurar el cargo de recepción del cliente que, después sustentará el servicio otorgado para el reconocimiento de su deuda.
3. Se recomienda al gerente general y al área de ventas de la empresa que, antes de entregar crédito a un cliente, se realice una evaluación al reporte crediticio de la empresa o negocio del mismo que puede visualizarlo en la plataforma de Equifax, con el propósito de evitar arriesgarse a atender a un cliente con deudas impagas con otras entidades u bancos, e incluso con reportes de Infocorp previas, y con lo cual se previene a las ganancias de una posible baja a causa de ello.
4. Se recomienda al gerente general de la empresa que no establezca demasiada confianza con sus clientes al momento de efectuar facturas a créditos, con el propósito de que su relación no sea aprovechada por ellos para conseguir servicios sin un límite determinado e ir acumulando su deuda con promesas de pago, siendo esto un riesgo en los casos de que en el momento de la cobranza, se encuentran fuera del país, tiene problemas económicos, su negocio se encuentra suspendido, o resulta que la persona está fallecida.

REFERENCIAS

- Alcivar-Moreira, X.K. y Bravo-Santana, V.P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativo de ahorro y crédito Chone LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 182-198. <https://bit.ly/3cF3ofD>
- Apaza-Tarqui, E. E. y Alvarez-Callahue, W. (2019) Riesgo crediticio y morosidad, en la cooperación de ahorro Qorilazo. *Revista Valor Contable*, 6(1), 26 – 32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Araiza-Martinez, V. (2005) Administración de las cuentas por cobrar. *Boletín técnico Ejecutivos de Finanzas*, 1(20), 1-7. <https://bit.ly/31m30AI>
- Araque-Jaramillo, W., Llerena, V. Albarracín, V., Moreno, C., Cardoso-Ruiz, G., Hernández, L., Herrera, R.M., Ardila, J., Zimmermann, H. Gutiérrez, P., Mera, G., Gallagher, T., Castelo-Guerrero, A.E., Drummond-Suinaga, R.C., Martínez. C., Albornoz, R. (2020) ¿Cómo mitigar el riesgo de crédito en las Instituciones Financieras en tiempos de COVID-19? *Revista Micro Finanzas*, 1(30), 1-35. <https://bit.ly/3Ewbz9T>
- Arce, L.A. (2017) *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC* [tesis de titulación, Universidad autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://bit.ly/3BH5c1P>
- Arias-Gómez, J., Villasis-Keever, M.A. y Miranda-Novales, M.G (2016) El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://bit.ly/3GAUddK>
- Arroyo, F.A. y Rodriguez, W. (2018) *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficiencia pública de Trujillo, La Libertad 2017* [tesis de titulación,

Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO.
<https://bit.ly/3ExjmnP>

Campodónico, S.S. y Arévalo, J.W. (2019) *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 - 2018*. [tesis de titulación, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio UNSM. <https://bit.ly/3mqFjie>

Canal-Diaz, N. (2006) Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *Revistas Eden*, 9(9), 121-132. <https://bit.ly/3pUC4lg>

Carballo-Barcos, M. y Guelmes-Valdés, E. (2016) Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en Educación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 8(1),140-150.
<https://bit.ly/3pTAQXC>

Casimiro, G, (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio UNAC.
<https://bit.ly/3nI06NC>

Casparri, M., Garcia-Fronti, V. y Vilker, A. (2015) Aplicación del control óptimo en un modelo económico de explotación pesquera. *Revista de investigación en Modelos Matemáticos Aplicados a la Gestión y la Economía*, 1(3), 235-250.
<https://bit.ly/3GCKzaA>

Chavez, D.V. (2017) *Análisis de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda limitada en el año 2016* [tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://bit.ly/3w418Ye>

Chavez-Barboza, E. y Rodriguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://bit.ly/3l3zruj>

- Chilan-Gallarza, I.G., Chimbo-Chimbo, C.S., García-Villamar, G.M. y Granoble-Chancay, P.E. (2020). Emergencia sanitaria del covid-19 y su efecto en las relaciones comerciales internacionales del Ecuador. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 50(5), 75-88. <https://bit.ly/3xirohR>
- Coronel, M.A. (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://bit.ly/3msGfT5>
- Cueva, A. (2019) *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre ltda. 2016 – 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio UNFV. <https://bit.ly/3w7Cl5p>
- Farhan, M., Alam, H., Sattar, A. y Khan, S. (2020). Credit risk management in Islamic banking: A system thinking approach. *International Transaction Journal of Engineering Management & Applied Sciences & Technologies*, 11(16), 1-11. <https://bit.ly/3l3BqPe>
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Revista Científica Multidisciplina Ciencia Latina*, 5(3), 2491-2509. <https://bit.ly/3E2DqyN>
- Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A. y Coronel-Pangol, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas, *Journal of Management and Economics for Iberoamerica Estudios Generales*, 37(160), 413-424. <https://bit.ly/30PoW6u>
- Fuentes-Figueroa, S. (2015) ¿Cómo se desarrolla un protocolo? *Revista Orthotips*, 11(2), 79-83. <https://bit.ly/3jOLhYE>

- Gárate, J. (2017) Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba 2016 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3jRJ0fj>
- Hernández, H.A. y Pascual-Barrera, A.E. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 1(9), 158-163. <https://bit.ly/3FF3hwU>
- Hernández, R. et al. (2014) Metodología de la investigación (Sexta edición). Editorial Mc Graw. Hill Education. <https://bit.ly/3jSy4xQ>
- Hernández-Romero, J. y Fernández-Lafargue, B. (2018). El presupuesto para los proyectos de investigación. Actualización de la metodología vigente para la planificación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(1), 52-60. <https://bit.ly/3pSNYMv>
- Izar-Landeta, J. y Ynzunza-Cortés, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea*, 13(24), 49 - 62. <https://bit.ly/3w421A2>
- Izarra, M. (2016) *Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N° 582 - Huancavelica - Periodo 2014*. [tesis de titulación, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://bit.ly/3nI9KQf>
- Klimova, O.I. (2017). Receivables management features of engineering enterprises. SSRN eLibrary, 1-5. <https://bit.ly/3DPbM82>
- López-Fernández, R., Lalangui-Ramírez, J. y Maldonado Córdova, A. (2019) Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 341-346. <https://bit.ly/3vYtEuh>

- López-Roldán, P. y Facheli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista Barcelona: Creative Commons*. <https://bit.ly/2ZHEXok>
- Macazana, D, Sito, L. y Romero, A. (2021) *Psicología educativa*. Editorial NSIA Publishing House Editions. <https://bit.ly/3CAikXB>
- Madroño, M. (2016) *Administración financiera del circulante* (1ra edición) Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://bit.ly/3pNgz5U>
- Mongrut-Montalván, S., Alberti-Delgado, F., Fuenzalida-O'Shee, D. y Akamine-Yamashiro, M. (2011) Determinantes de la insolvencia empresarial en el Perú. *Revista Latinoamericana de Administración*, 1(47), 126-139. <https://bit.ly/3pTHf56>
- Munene, F. y Tibbs, C.Y. (2018) Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(2), 216-240. <https://bit.ly/2ZhmwNw>
- O'Callaghan, X. et al. (2020). Cumplimiento e incumplimiento del contrato (1.a ed.). Centro de Estudios Ramón Areces. <https://bit.ly/3cJQ2P2>
- Orlova, E.V. (2020). Decision-Making Techniques for Credit Resource Management Using Machine Learning and Optimization. *Revista científica Information*, 11(3), 144. <https://bit.ly/3HL5E38>
- Pally, U. (2016) *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014* [tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio UNAP. <https://bit.ly/3q0JROi>

- Pardo-Carrillo, O. (2020). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo Logit. *Revista Universidad Y Empresa*, 22(38), 237-256. <https://bit.ly/3brbaJu>
- Pavez, C. y Riveros, H. (2004) *Guía para facilitar una relación de negocios entre organizaciones empresariales de productores de América Latina con el comercio justo caso: Mercado de Bélgica*. Editorial PRODAR. <https://bit.ly/2ZzxNsj>
- Pérez, C. (2017) *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima* [tesis de magisterado, Universidad nacional Mayor de San Marcos] Repositorio UNMSM. <https://bit.ly/3GEXnx2>
- Pizarro-Wilson, C. (2017) Mirada crítica al intento de unificación de la responsabilidad en el nuevo código civil y comercial argentino. *Revista de Derecho*, 241, 41-53. <https://bit.ly/2ZAVb90>
- Ramirez-Gaston, R. (2020) Las penalidades en tiempo de pandemia y el cuidado para su deducción. *Diario Gestión*. <https://bit.ly/3CI71fS>
- Rivadeneira-Pacheco, J., De la Hoz-Suárez, A., Barrera-Argüello, M. (2019) Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *Revista E-Idea Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://bit.ly/3BxUeLP>
- Rivera, J. y Ordoñez R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1 - 14. <https://bit.ly/3EqHIPW>
- Salas, A.O. y Mora, P.N..(2017) Estrategia para Mejorar el Rendimiento de las Cobranzas en Hanzely S.A. [tesis de titulado, Universidad De Guayaquil].. Repositorio UG. <https://bit.ly/3q7C7KP>

- Sánchez, R. y Jiménez, D. (2020). Manual de gestión de la relación con los clientes (1.a ed., vol. 61). Universidad de Almería. <https://bit.ly/3nqQrLI>
- Serrano, J. (2020) Metodología de la investigación. Edición Gamma. <https://bit.ly/3o1k3iP>
- Utria, E. (ed.) (2015) *La culminación de los estudios en las carreras agropecuarias y forestales: El trabajo de diploma* (2.^a ed.). Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior. <https://bit.ly/3w0vtXk>
- Vargas, A. y Mostajo, S. (2014) Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Revista Scielo*, 2(14), 5 - 25. <https://bit.ly/3nNotcZ>
- Vásquez-Villanueva, C. A., Terry-Ponte, O. F., Huaman-Tito, M. J., y 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 - Liquidity and accounts receivable ratios: Comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bol. *Revista Científica Visión de Futuro*, 25(2), 195-214. <https://bit.ly/30WFD0e>
- Vazquez, G.A. y Gamarra, D.B. (2019) Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote [tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3bthZdw>
- Velastegui-López, L. y Sanchez-Intriago, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Revista Visionario Digital*, 1(3), <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Ventura-León, J. (2017) ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista cubana de Salud Pública*, 46(4), 648-649. <https://bit.ly/3breAfi>

- Villasis-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016) El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(3), 303 - 310. <https://bit.ly/2ZAY9ua>
- Villavicencio-Caparó E., Ruiz-García V., Cabrera-Duffaut A. (2016) Validación de cuestionarios. *Revista OACTIVA*, 1(3), 75-80. <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/200/338>
- Viloria, A. y Zapata, V. (2019). Manual de Normas y Procedimientos Contables para el Área de cuentas por cobrar de la Empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 6(2), 138-148. <https://bit.ly/3l0Uq0Q>
- Vinueza-Franco, J. I., y Robalino-Muniz, R. C. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(16), 14-38. <https://bit.ly/3r6UcJg>

ANEXO 3

Tabla 19: Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZAS	Puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia. Es importante su empleo, para que los clientes de la empresa estén al día con sus pagos, y así puedan regularizar o reactivar su relación comercial con la empresa. (Siekelova et al, 2017, p. 40).	Es el método con el que se controla la recuperación de la cartera de la entidad, mediante el análisis del total de días de morosidad del comprobante, el porcentaje de la deuda vencida, la capacidad de pago de los clientes, y el porcentaje de gestión de aviso a los deudos por día.	Control óptimo	Medir los resultados	Nominal
				Detectar desviaciones	
				Establecer medidas correctivas	
			Cuentas por cobrar	Método de pago	
				Importe de pago	
				Plazo de cobro	
			Relación comercial	Proactiva	
				Responsable	
				Reactiva	

RIESGO CREDITICIO	Se define como la probabilidad del incumplimiento del pago por parte de la entidad o persona que adquiere el servicio bancario, ya sea por factores de insolvencia u otras circunstancias propias o ajenas que conlleven a desviarse de sus responsabilidades contractuales y genere una situación de atraso o impagabilidad. Abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple (Apaza, T. y Álvarez, W., 2019, p. 57).	Es la posible contingencia causada por la imposibilidad de pago de los deudores, dando una repercusión negativa la liquidez de la empresa. Este riesgo se mide a través del total de la deuda por cliente, el tiempo estimado de crédito, el total de días de morosidad y la evaluación del comportamiento de pago del cliente.	Incumplimiento de pago	Problemas financieros	Nominal
				Causas circunstanciales	
				Causas emocionales	
			Factores de insolvencia	Reducción de ventas	
				Endeudamiento	
				Alta competencia	
			Responsabilidades contractuales	Cumplimiento voluntario	
				Cumplimiento forzado	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

ENCUESTA PARA DESARROLLO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Tabla 20: Cuestionario

PREGUNTAS	SI	TAL VEZ	NO
¿Al medir los resultados, evaluamos la situación de la empresa antes de aplicar un control óptimo?			
¿Si se llega a detectar desviaciones, es propicio el uso de un control óptimo?			
¿Considera que establecer medidas correctivas, es el punto más esencial que el control óptimo realiza en la gestión empresarial?			
¿El método de pago es el medio por el que serán saldadas las cuentas por cobrar?			
¿El importe de pago de una cuenta por cobrar, denota siempre el tipo de la moneda aplicada?			
¿El plazo de cobro debe manejarse mediante seguimientos para que las cuentas por cobrar del cliente eviten aumentar?			
¿Si fuese proactiva una relación comercial, fomentaría el intercambio de opiniones y una resolución pronta de problemas entre las empresas?			
¿Será responsable la relación comercial de una empresa que realiza un seguimiento a las facturas que aún no ha pagado a su proveedor?			
¿Considera que es reactiva, una relación comercial en donde las empresas recurren entre sí, solo para solicitar un servicio o un bien?			
¿Considera que los problemas financieros de una empresa, provocan el incumplimiento de pago a sus proveedores?			
¿Las causas circunstanciales que presenta el gerente general, generan un retraso administrativo e incumplimiento de pago a proveedores?			
¿Las causas emocionales en el incumplimiento de pago, influye en el trato del gerente con su proveedor?			
¿La reducción de ventas es uno de los factores de insolvencia que más impacta en la actualidad?			
¿El endeudamiento de una empresa es uno de los factores de insolvencia que conlleva a las fiscalización y cierre temporal?			
¿Considera que la alta competencia es uno de los factores de insolvencia que promueve la innovación de los productos y servicios?			
¿El cumplimiento voluntario contribuye en la fomentación de la buena cultura y las responsabilidades contractuales?			
¿El cumplimiento forzado es la medida tomada ante los deudores que no acatan sus responsabilidades contractuales?			

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “INFRACCIONES TRIBUTARIAS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2021”:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	CONTROL ÓPTIMO							
1	¿Al medir los resultados, evaluamos la situación de la empresa antes de aplicar un control óptimo?	X		X		X		
2	¿Si se llega a detectar desviaciones, es propicio el uso de un control óptimo?	X		X		X		
3	¿Considera que establecer medidas correctivas, es el punto más esencial que el control óptimo realiza en la gestión empresarial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
	CUENTAS POR COBRAR							
4	¿El método de pago es el medio por el que serán saldadas las cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿El importe de pago de una cuenta por cobrar, denota siempre el tipo de la moneda aplicada?	X		X		X		
6	¿El plazo de cobro debe manejarse mediante seguimientos para que las cuentas por cobrar del cliente eviten aumentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	RELACIÓN COMERCIAL							
7	¿Si fuese proactiva una relación comercial, fomentaría el intercambio de opiniones y una resolución pronta de problemas entre las empresas?	X		X		X		
8	¿Será responsable la relación comercial de una empresa que realiza un seguimiento a las facturas que aún no ha pagado a su proveedor?	X		X		X		
9	¿Considera que es reactiva, una relación comercial en donde las empresas recurren entre sí, solo para solicitar un servicio o un bien?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
	INCUMPLIMIENTO DE PAGO							
10	¿Considera que los problemas financieros de una empresa, provocan el incumplimiento de pago a sus proveedores?	X		X		X		
11	¿Las causas circunstanciales que presenta el gerente general, generan un retraso administrativo e incumplimiento de pago a proveedores?	X		X		X		

12	¿Las causas emocionales en el incumplimiento de pago, influye en el trato del gerente con su proveedor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTORES DE INSOLVENCIA							
13	¿La reducción de ventas es uno de los factores de insolvencia que más impacta en la actualidad?	X		X		X		
14	¿El endeudamiento de una empresa es uno de los factores de insolvencia que conlleva a las fiscalización y cierre temporal?	X		X		X		
15	¿Considera que la alta competencia es uno de los factores de insolvencia que promueve la innovación de los productos y servicios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
	RESPONSABILIDADES CONTRACTUALES							
16	¿El cumplimiento voluntario contribuye en la fomentación de la buena cultura y las responsabilidades contractuales?	X		X		X		
17	¿El cumplimiento forzado es la medida tomada ante los deudores que no acatan sus responsabilidades contractuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE DNI : 09925834

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

31 de 05 del 2021

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

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

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

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA EMPRESA MAESTRANZA HIDRÁULICA PERÚ S.A.C., DISTRITO SAN LUIS 2021”:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	CONTROL ÓPTIMO							
1	¿Al medir los resultados, evaluamos la situación de la empresa antes de aplicar un control óptimo?	X		X		X		
2	¿Si se llega a detectar desviaciones, es propicio el uso de un control óptimo?	X		X		X		
3	¿Considera que establecer medidas correctivas, es el punto más esencial que el control óptimo realiza en la gestión empresarial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
	CUENTAS POR COBRAR							
4	¿El método de pago es el medio por el que serán saldadas las cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿El importe de pago de una cuenta por cobrar, denota siempre el tipo de la moneda aplicada?	X		X		X		
6	¿El plazo de cobro debe manejarse mediante seguimientos para que las cuentas por cobrar del cliente eviten aumentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	RELACIÓN COMERCIAL							
7	¿Si fuese proactiva una relación comercial, fomentaría el intercambio de opiniones y una resolución pronta de problemas entre las empresas?	X		X		X		
8	¿Será responsable la relación comercial de una empresa que realiza un seguimiento a las facturas que aún no ha pagado a su proveedor?	X		X		X		
9	¿Considera que es reactiva, una relación comercial en donde las empresas recurren entre sí, solo para solicitar un servicio o un bien?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
	INCUMPLIMIENTO DE PAGO							
10	¿Considera que los problemas financieros de una empresa, provocan el incumplimiento de pago a sus proveedores?	X		X		X		
11	¿Las causas circunstanciales que presenta el gerente general, generan un retraso administrativo e incumplimiento de pago a proveedores?	X		X		X		

12	¿Las causas emocionales en el incumplimiento de pago, influye en el trato del gerente con su proveedor?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTORES DE INSOLVENCIA								
13	¿La reducción de ventas es uno de los factores de insolvencia que más impacta en la actualidad?	X		X		X		
14	¿El endeudamiento de una empresa es uno de los factores de insolvencia que conlleva a las fiscalización y cierre temporal?	X		X		X		
15	¿Considera que la alta competencia es uno de los factores de insolvencia que promueve la innovación de los productos y servicios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No	
RESPONSABILIDADES CONTRACTUALES								
16	¿El cumplimiento voluntario contribuye en la fomentación de la buena cultura y las responsabilidades contractuales?	X		X		X		
17	¿El cumplimiento forzado es la medida tomada ante los deudores que no acatan sus responsabilidades contractuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mendiburu Rojas, Jaime

DNI: 40002784

Especialidad del Validador: Finanzas

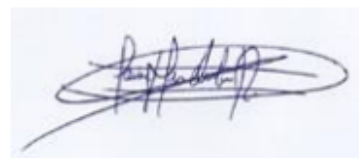
Lima 10 de junio de 2021

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA EMPRESA MAESTRANZA HIDRÁULICA PERÚ S.A.C., DISTRITO SAN LUIS 2021”:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
	CONTROL ÓPTIMO							
1	¿Al medir los resultados, evaluamos la situación de la empresa antes de aplicar un control óptimo?	X		X		X		
2	¿Si se llega a detectar desviaciones, es propicio el uso de un control óptimo?	X		X		X		
3	¿Considera que establecer medidas correctivas, es el punto más esencial que el control óptimo realiza en la gestión empresarial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
	CUENTAS POR COBRAR							
4	¿El método de pago es el medio por el que serán saldadas las cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿El importe de pago de una cuenta por cobrar, denota siempre el tipo de la moneda aplicada?	X		X		X		
6	¿El plazo de cobro debe manejarse mediante seguimientos para que las cuentas por cobrar del cliente eviten aumentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
	RELACION COMERCIAL							
7	¿Si fuese proactiva una relación comercial, fomentaría el intercambio de opiniones y una resolución pronta de problemas entre las empresas?	X		X		X		
8	¿Será responsable la relación comercial de una empresa que realiza un seguimiento a las facturas que aún no ha pagado a su proveedor?	X		X		X		
9	¿Considera que es reactiva, una relación comercial en donde las empresas recurren entre sí, solo para solicitar un servicio o un bien?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
	INCUMPLIMIENTO DE PAGO							
10	¿Considera que los problemas financieros de una empresa, provocan el incumplimiento de pago a sus proveedores?	X		X		X		
11	¿Las causas circunstanciales que presenta el gerente general, generan un retraso administrativo e incumplimiento de pago a proveedores?	X		X		X		

12	¿Las causas emocionales en el incumplimiento de pago, influye en el trato del gerente con su proveedor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTORES DE INSOLVENCIA							
13	¿La reducción de ventas es uno de los factores de insolvencia que más impacta en la actualidad?	X		X		X		
14	¿El endeudamiento de una empresa es uno de los factores de insolvencia que conlleva a las fiscalización y cierre temporal?	X		X		X		
15	¿Considera que la alta competencia es uno de los factores de insolvencia que promueve la innovación de los productos y servicios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
	RESPONSABILIDADES CONTRACTUALES							
16	¿El cumplimiento voluntario contribuye en la fomentación de la buena cultura y las responsabilidades contractuales?	X		X		X		
17	¿El cumplimiento forzado es la medida tomada ante los deudores que no acatan sus responsabilidades contractuales?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **ESQUIVES CHUNGA NANCY MARGOT** **DNI: 08510968**

Especialidad del validador: **ECONOMISTA – CONTADOR PÚBLICO**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

Tabla 21: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la gestión de cobranzas impacta en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de cobranzas impacta en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La gestión de cobranzas impacta significativamente en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>	<p>GESTIÓN DE COBRANZAS</p> <p>1. Control óptimo</p> <p>2. Cuentas por cobrar</p> <p>3. Relación comercial</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Aplicada</p>
<p>ESPECÍFICA 01:</p> <p>¿De qué manera el control óptimo impacta en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?</p>	<p>ESPECÍFICA 01:</p> <p>Determinar de qué manera el control óptimo impacta en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>	<p>ESPECÍFICA 01:</p> <p>El control óptimo impacta significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>		<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Explicativo causal</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>No experimental</p> <p>Corte transversal</p>

<p>ESPECÍFICA 02: ¿De qué manera las cuentas por cobrar impactan en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?</p>	<p>ESPECÍFICA 02: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar impactan en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>	<p>ESPECÍFICA 02: Las cuentas por cobrar impactan significativamente en los factores de insolvencia de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>	<p>RIESGO CREDITICIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de pago 2. Factores de insolvencia 3. Responsabilidades contractuales 	<p>ESCALA DE MEDICIÓN: Nominal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: 45 trabajadores de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p> <p>MUESTREO: No probabilístico</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
<p>ESPECÍFICA 03: ¿De qué manera las relaciones comerciales impactan en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.?</p>	<p>ESPECÍFICA 03: Determinar de qué manera las relaciones comerciales impactan en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>	<p>ESPECÍFICA 03: Las relaciones comerciales impactan significativamente en las responsabilidades contractuales de los clientes de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C.</p>		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7:

Lima, 28 de setiembre de 2021

CARTA DE ACEPTACION

Señor:

Inocencio Victor Sifuentes Figueroa

Contador general de la empresa Maestranza Hidráulica Perú SAC

De nuestra consideración:

Yo, Liseth Carolina Arratia Portella, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo Sede Norte; solicito a usted de manera mas comedida, se considere la petición de elaborar un Informe de investigación titulado "GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA EMPRESA MAESTRANZA HIDRÁULICA PERÚ SAC, DISTRITO SAN LUIS 2021" para lo cual solicito información suficiente y necesaria para desarrollarlo de acuerdo a la necesidad.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad de reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente



Inocencio Victor
Sifuentes Figueroa
Contador general



Liseth Carolina
Arratia Portella

70512611