



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranzas y liquidez en la empresa Wood Art SAC 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORES:**

Lozano Urrea, María Angélica Del Carmen (ORCID:0000-0002-3264-1561)

Perez Urrea, José Miguel (ORCID:0000-0003-2054-7735)

**ASESOR:**

Dr. Mucha Paitán, Mariano (ORCID: 0000-0002-0097-6869)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA — PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A mi hijos, quienes son mi mayor motivo, para seguir adelante y me vean como un ejemplo a seguir.

Lozano Urrea, María Angélica Del Carmen

El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios, y padres como muestra de mi más profundo amor por darme la vida y por brindarme su constante apoyo para poder desarrollarme como profesional y seguir adelante.

Pérez Urrea, José Miguel

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme a seguir creciendo en mi vida, a todas las personas que estuvieron apoyándome y creyeron en mí, a mi asesor por guiarme y brindarme su apoyo también agradezco a los negociantes del mercado por apoyarnos en las encuestas.

Lozano Urrea, María Angélica Del Carmen

Mi profundo agradecimiento a Dios por haberme guiado y dotado de los recursos necesarios para hacer posible este trabajo de investigación a mi asesor Dr. Mariano Mucha Paitán por su apoyo profesional en el desarrollo de la presente tesis, expreso mi gratitud a mis queridos padres por darme cada día su apoyo y aliento incondicional.

Pérez Urrea, José Miguel

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria .....   | ii   |
| Agradecimiento.....                                       | iii  |
| Índice de contenidos.....                                 | iv   |
| Índice de tablas .....                                    | v    |
| Índice de gráficos y figuras.....                         | vii  |
| Resumen .....   | viii |
| Abstract .....  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                 | 13   |
| 3.1.2 Diseño de investigación .....                       | 13   |
| 3.2 Variables y operacionalización:.....                  | 14   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo.....                    | 14   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 15   |
| 3.5 Procedimientos .....                                  | 17   |
| 3.6 Método de análisis de datos .....                     | 18   |
| 3.7 Aspectos éticos.....                                  | 18   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 19   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 47   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 48   |
| RECOMENDACIONES .....                                     | 49   |
| REFERENCIAS .....   | 50   |
| ANEXOS .....  | 53   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Validez del instrumento .....                               | 16 |
| <b>Tabla 2.</b> Funcionamiento de la gestión de cobranza.....               | 19 |
| <b>Tabla 3.</b> Incremento de gestión de cobranza .....                     | 20 |
| <b>Tabla 4.</b> Cantidad de créditos otorgados .....                        | 21 |
| <b>Tabla 5.</b> Cantidad de créditos cobrados.....                          | 22 |
| <b>Tabla 6.</b> Cobros en Efectivo .....                                    | 23 |
| <b>Tabla 7.</b> Cobros en cheque .....                                      | 24 |
| <b>Tabla 8.</b> Política de créditos .....                                  | 25 |
| <b>Tabla 9.</b> Política de cobranza.....                                   | 26 |
| <b>Tabla 10.</b> Plazo de cobro clientes .....                              | 27 |
| <b>Tabla 11.</b> Periodo medio de cobro .....                               | 28 |
| <b>Tabla 12.</b> Antigüedad de cuentas por cobrar .....                     | 29 |
| <b>Tabla 13.</b> Periodo medio de cobranzas efectivas .....                 | 30 |
| <b>Tabla 14.</b> ROE .....  | 31 |
| <b>Tabla 15.</b> ROA .....  | 32 |
| <b>Tabla 16.</b> ROS .....  | 33 |
| <b>Tabla 17.</b> Prueba ácida .....   | 34 |
| <b>Tabla 18.</b> Capacidad de pago a corto plazo.....                       | 35 |
| <b>Tabla 19.</b> Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios..... | 36 |
| <b>Tabla 20.</b> Flujo de caja operativo (FCO) .....                        | 37 |
| <b>Tabla 21.</b> Cobertura de flujo de fondos (CFF).....                    | 38 |
| <b>Tabla 22.</b> Cobertura de intereses en efectivo (CIF) .....             | 39 |
| <b>Tabla 23.</b> Control del efectivo .....                                 | 40 |
| <b>Tabla 24.</b> Control de ingresos .....                                  | 41 |
| <b>Tabla 25.</b> Control de egresos.....                                    | 42 |
| <b>Tabla 26.</b> Prueba de Normalidad .....                                 | 43 |
| <b>Tabla 27.</b> Prueba de Chi cuadrado para hipótesis general .....        | 44 |
| <b>Tabla 28.</b> Prueba de Chi cuadrado para hipótesis específica 1 .....   | 45 |
| <b>Tabla 29.</b> Prueba de Chi cuadrado para hipótesis específica 2 .....   | 45 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 30.</b> Confiabilidad variable 1: Gestión de Cobranza .....    | 68 |
| <b>Tabla 31.</b> Análisis de confiabilidad por ítem de variable 1 ..... | 68 |
| <b>Tabla 32.</b> Confiabilidad variable 2: Liquidez.....                | 69 |
| <b>Tabla 33.</b> Análisis de confiabilidad por ítem de variable 2 ..... | 69 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Funcionamiento de la gestión de cobranza .....               | 19 |
| <b>Figura 2.</b> Incremento de gestión de cobranza .....                      | 20 |
| <b>Figura 3.</b> Cantidad de créditos otorgados.....                          | 21 |
| <b>Figura 4.</b> Cantidad de créditos cobrados .....                          | 22 |
| <b>Figura 5.</b> Cobros en Efectivo .....                                     | 23 |
| <b>Figura 6.</b> Cobros en cheque .....                                       | 24 |
| <b>Figura 7.</b> Política de créditos .....                                   | 25 |
| <b>Figura 8.</b> Política de cobranza .....                                   | 26 |
| <b>Figura 9.</b> Plazo de cobro clientes.....                                 | 27 |
| <b>Figura 10.</b> Periodo medio de cobro.....                                 | 28 |
| <b>Figura 11.</b> Antigüedad de cuentas por cobrar.....                       | 29 |
| <b>Figura 12.</b> Periodo medio de cobranzas efectivas .....                  | 30 |
| <b>Figura 13.</b> ROE.....  | 31 |
| <b>Figura 14.</b> ROA.....  | 32 |
| <b>Figura 15.</b> ROS.....  | 33 |
| <b>Figura 16.</b> Prueba ácida .....  | 34 |
| <b>Figura 17.</b> Capacidad de pago a corto plazo .....                       | 35 |
| <b>Figura 18.</b> Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios ..... | 36 |
| <b>Figura 19.</b> Flujo de caja operativo (FCO).....                          | 37 |
| <b>Figura 20.</b> Cobertura de flujo de fondos (CFF) .....                    | 38 |
| <b>Figura 21.</b> Cobertura de intereses en efectivo (CIF).....               | 39 |
| <b>Figura 22.</b> Control del efectivo .....                                  | 40 |
| <b>Figura 23.</b> Control de ingresos .....                                   | 41 |
| <b>Figura 24.</b> Control de egresos .....                                    | 42 |

## Resumen

Las cuentas por cobrar resultan ser beneficios que implementan las empresas que le permiten a los usuarios el pago de bien o servicio dentro de un determinado lapso de tiempo que se estipula entre las parte, para lo cual es fundamental la gestión de las mismas con el fin de mantener el equilibrio de la organización ya que de lo contrario podría generar dificultades en el desenvolvimiento de la empresa, por tal motivo se tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C, para lo cual se utilizó un tipo de investigación básica de diseño no experimental en una muestra de 30 trabajadores de la referida empresa a quienes se les aplicó dos cuestionarios a fin de medir las variables de investigación. Los resultados estadísticos arrojaron una significancia inferior a 0.05, por lo que se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar se relación de manera significativa con la liquidez de la empresa Wood Art S.A.C.

**Palabras clave:** gestión de cuentas por cobrar, liquidez, ratios de liquidez, flujo de caja.

## **Abstract**

Accounts receivable turn out to be benefits that companies implement that allow users to pay for goods or services within a certain period of time that is stipulated between the parties, for which it is essential to manage them in order to maintain the balance of the organization since otherwise it could generate difficulties in the development of the company, for this reason the general objective was to determine the relationship between collection management and liquidity in the company Wood Art SAC, for which which a type of basic research of non-experimental design was used in a sample of 30 workers of the aforementioned company to whom two questionnaires were applied in order to measure the research variables. The statistical results showed a significance of less than 0.05, so it was concluded that the management of accounts receivable is significantly related to the liquidity of the company Wood Art S.A.C.

**Keywords:** accounts receivable management, liquidity, liquidity ratios, cash flow.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existen organizaciones que tienen como parte de su crecimiento la búsqueda de mecanismos que les contribuyan a crecer dentro del mercado en el que se desenvuelven y un aspecto fundamental para tener óptimos resultados en el ámbito, son las gestiones efectivas de crédito y cobranza que se han hecho indispensables en cada una de las organizaciones por considerarse como herramientas fundamentales para la financiación de diversas áreas, especialmente aquella dirigida a generar una fuente de capital laboral para las empresas, por tal motivo se ha convertido en un tema de discusión dentro del campo de la administración pública (García, Galarza y Grijalva, 2018)

Es debido a lo anterior que las cuentas por cobrar se constituyen como uno de los impedimentos que tienen mayor importancia en la administración de las empresas (Barboza, Mamani y Vilca, 2019), puesto que se ha transformado en una cotidianidad que para mantenerse activo dentro del mercado hayan decidido implementar el otorgamiento de ventas a crédito por lo que resulta indispensable poseer un control pertinente de la cartera por cobrar, además del lapso en el que se recuperara y para ello aquellos que formen parte de la empresa requieren establecer políticas con el fin de tener un control idóneo de la cuenta y así contribuiría a evitar peligros que terminen perjudicando los procesos de la organización (García, Galarza y Grijalva, 2018)

A nivel nacional, las cuentas por cobrar se han convertido en un mecanismo de ayuda y distribución de las empresas, sin embargo, han sido muchas empresas que han tenido problemas con su liquidez debido a este fenómeno, lo cual perjudica directamente las relaciones y pagos que tienen con diferentes organizaciones como las instituciones financieras, lo que ha generado una diversidad de conflictos perjudiciales como el incremento de intereses y un daño intachable en el historial crediticio que les perjudica sus futuras solicitudes financieras, como lo es un préstamo bancario (Barboza, Mamani y Vilca, 2019).

Asimismo, se debe tener presente que las cuentas por cobrar, son los derechos que pueden ser exigidos y que surgen por las ventas y servicios que se encuentran a cargo de usuarios y deudores, es decir, que se reconocen como las ventas que

se realizan, pero que no se han cobrado por haber sido otorgado a crédito (Gonzales, Sanabria y Zúñiga, 2016).

A su vez la liquidez contribuye a que la empresa pueda tener la libertad de tomar decisiones de crecimiento, inversión, desarrollo e innovación que les permita mejorar sus funciones, así como los procesos que son parte de su producción, de hecho, existen diversas empresas que cuando tienen altos ingresos no realizan actividades que mejoren su liquidez, tampoco crean planes dentro del área de tesorería que contribuya a que conozcan los informes que deben cobrar y pagar en los próximos meses (Jaime, 2015).

Por consiguiente, a nivel local surge la problemática de la presente investigación ya que cobrar las cuentas a crédito contribuye a mantener el equilibrio de la liquidez y de esa manera puedan enfrentar sus obligaciones, fundamentalmente en la actualidad que la empresa Wood Art S.A.C, 2021 no cuenta con un personal que se encargue de realizar un seguimiento adecuado a las cobranzas puesto que son los mismos vendedores quienes cumplen la función de realizar los cobros a cada cliente y, aunque existen lineamientos dispuestos que regulan la materia, los mismos se aplican de forma desordenada y a criterio del encargado de las ventas sin llevar un control adecuado de la gestión de cobranza que se efectúa en la empresa.

Es por tal motivo que surge la interrogante general ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art SAC? Acompañado de los problemas específicos (a) ¿Cómo se relacionan la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art SAC?, y (b) ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art SAC?

Ahora bien, la presente investigación se justificó desde una perspectiva teórica debido a que se realizó una recopilación de información sobre la gestión de cobranza y la liquidez, así como sus características, procesos y la manera que tiene de ser implementado en las empresas para poder cumplir con las obligaciones que surjan en el ejercicio de sus funciones. También se justificó metodológicamente ya que contribuye a formar parte de futuros estudios investigativos que traten sobre la materia en cuestión. De la misma forma, tuvo una valoración práctica puesto que a través de recomendaciones que se generon luego de los análisis de la

información obtenida en la investigación de campo ayudó a la optimización de la liquidez teniendo en cuenta la importancia de realizar una buena gestión de cobranza dentro del área respectiva, desde la perspectiva social presentó una justificación debido a su aporte a los futuros estudios que sean desarrolladas sobre el objeto de la presente investigación, asimismo formo la base de consulta para el resto de las investigaciones que se realicen y requieran una mejoría o actualización sobre información de los temas asociados a la cobranza y liquidez, lo que resulto ser importante para el proceso económico de cualquier organización en el transcurso de su crecimiento dentro del mercado comercial.

Por tal motivo, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C, y como objetivos específicos (1) Determinar la relación entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C; y (2) Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C.

A su vez, se tuvo como hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C acompañado de las hipótesis específicas: (1) Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C y (2) Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios previos que se analizaron para el desarrollo del presente estudio, se encuentran, a nivel internacional:

Espinoza (2020) realizó una tesis que tuvo como propósito diseñar una propuesta para tener un correcto control de la administración de créditos y cobranzas y su asociación con la rentabilidad de las Mipymes. La metodología que implementó fue la aplicada, no experimental, cuantitativo. La población se conformó por 337 Mipymes que se dedican a comercializar materiales de construcción mientras que la muestra se conformó por 180. Dentro de los hallazgos se logró precisar la existencia de falencias en cuanto a la gestión de cobranza de las empresas debido a la ausencia de trabajadores capacitados y dedicados directamente a la cobranza de la empresa. Se concluyó que gran parte de las empresas no tiene personal calificado para la gestión de crédito y cobranza, además no tiene un perfil adecuado para su contratación, al no haber lineamientos definidos para procesar el cobro de las deudas vencidas se afecta el ciclo operacional de la organización.

Quiroz, Barrios y Villafuerte (2019) su artículo tuvo como finalidad determinar la asociación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. La metodología fue correlacional, cuantitativo y no experimental. En el caso de la población, la misma estuvo estructurada por colaboradores estableciéndose como muestra de 43 trabajadores. Conforme con los hallazgos se pudo conocer que hay una vinculación baja positiva entre las variables objetivo de análisis. En las conclusiones se pudo conocer que las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa.

García, Galarza, & Grijalva (2019) en su artículo buscó evaluar el sistema de control interno a la gestión de créditos y cobranzas en la *empresa "Multillanta Ramírez"*. El método fue descriptivo con un enfoque mixto. La población se conformó por cien personas mientras que la muestra se estructuró por 73. Dentro de los resultados se pudo identificar una serie de falencias dentro de la gestión de créditos y cobranzas debido a la ausencia de lineamientos que funcionen como base para realizarse de manera eficiente. Se concluyó que la organización no cuenta con documentos y procesos para realizar las actividades que le permitan conceder créditos y

recuperar la cartera, asimismo, se duplicaron las funciones, lo cual no permite que las actividades sean realizadas eficientemente.

Sarmiento (2019) en su estudio buscó exponer la incorrecta de la gestión empleada por la empresa durante los procesos de crédito y cobranza en la *empresa Aquafit S.A*, provincia de Santa Elena, año 2017. La metodología fue no experimental, descriptivo y básico. La población se estructuró por veinte trabajadores al tiempo que la muestra se conformó por 8. Dentro de los resultados se conoció que la empresa no tiene una solvencia adecuada como una consecuencia de la ausencia de un control de la cobranza, lo que termina impidiéndole la posibilidad de acatar con las obligaciones contraídas sin impactar en la liquidez. Como conclusión se generó que la gestión de cuentas no es la más idónea lo que termina originando un ausente control en los procesos de ventas a crédito y luego una inadecuada recaudación que incrementan los problemas a causa de las ausentes políticas de crédito y cobranza.

Vera (2019) en su tesis buscó evaluarlos niveles de morosidad sobre las cuentas por cobrar a clientes conforme a la liquidez de la empresa “Servicomercio”. El método implementado fue básico, mixto, no experimental. La población se constituyó por documentación permitente. Los resultados verificaron que la empresa posee conflictos con las cuentas por cobrar a causa de las pocas herramientas y lineamientos que optimicen las técnicas de cobranza. Se concluyó que los estados financieros de la empresa son afectados como consecuencia del incremento de la morosidad que produce falta de cumplimiento de sus obligaciones ya que imposibilidad obtener una cartera de cuentas por cobrar.

Así mismo, a nivel nacional se observan estudios como el de Rodríguez & Rodríguez (2020) en su tesis buscó comprobar la manera que tienen de incidir las cuentas por cobrar en la liquidez de la I.E. La metodología fue no experimental, correlacional descriptiva. La población estuvo constituida por las finanzas del colegio mientras que la muestra estuvo enfocada en el área contable. Dentro de los resultados se pudo precisas que la gestión de cobranza impacta significativamente en la liquidez del Colegio. En las conclusiones se pudo precisar que el centro educativo no posee herramientas de gestión debido a que la misma no tiene

políticas de cobranza, lo que termina generando pérdidas en los resultados de las finanzas anuales.

Martínez, Odar y Zegarra (2019) en su tesis buscó determinar la aplicabilidad correcta de los procesos de gestión de cobranza de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018. Se aplicó un método no experimental, mixto de tipo aplicada. La población estuvo constituida por trabajadores del área administrativa mientras que la muestra se conformó por seis individuos. Dentro de los resultados se pudo precisar que las facturas de descuento son las estrategias de financiación más implementadas por la organización. Como conclusión se generó que los lineamientos de las cuentas por cobrar tienen una incidencia a la solvencia de la empresa puesto que los créditos que se otorgan son a sesenta días.

Ayala (2019) en su estudio buscó determinar el impacto de la gestión de cobranzas en la liquidez de la clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. La metodología fue aplicada, inductivo, correlacional no experimental. La población estuvo estructurada por cinco colaboradores que conformaron la muestra. Los resultados comprobaron que la liquidez representa el 0.39% con referencia a las cuentas por cobrar que tienen el 18.41% de la totalidad de las finanzas del año 2017. Dentro de las conclusiones se tuvo que los procesos de cobrar impactan en la liquidez, lo cual es debido a que el 80% de los trabajadores de dicho sector indica que el proceso es preciso en un 26 a 50%

Yancce (2017) en su tesis tuvo como propósito determinar la forma que tiene de influir la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa Bisagras Peruanas SAC. El método utilizado fue el cuantitativo, no experimental, correlacional. La población se integró por los trimestres de flujo de efectivo mientras que la muestra se enfocó únicamente en 12 de los años 2014 al 2016. En cuanto a los resultados se logró identificar que la gestión de cobranza tiene un elemento importante en las empresas que le contribuyen a tener una positiva solvencia. Se concluyó que toda gestión de cobro tiene la capacidad de influir en la liquidez.

Vásquez y Vega (2016) en su tesis buscó determinar la manera en la que una gestión por cobrar incide en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. La metodología fue básica, correlacional con un diseño explicativo. La población se

conformó por el área de ventas y finanzas de la empresa al tiempo que la muestra se estructuró en base a la información de los documentos por cobrar. Los resultados arrojaron que entre las dos variables existe una influencia significativa, con un  $p$  valor=0.001 ( $p$ -valor<0.01) Se concluyó que, la manera que tiene que manejarse las cuentas de cobro puede generar una reducción de la liquidez.

Ahora bien, con referencias a las bases doctrinales, se tiene que la gestión de cobranza posee una relevancia para todas las empresas puesto a que representan una fuente de ingresos financieros y son clave la mantener un flujo de caja adecuado. Asimismo, resulta ser un recurso con propiedades empresariales mediante el cual se puede desarrollar beneficios a un periodo corto de tiempo. Ello implica que, este activo genera ventajas para el manejo de la gestión de cobranzas, por lo tanto, ayuda a que la empresa mejore el desarrollo de sus ventas (Vásquez et al., 2021).

En el caso de la liquidez, se identifica como un elemento con la capacidad de medir si un activo se puede utilizar correctamente en un corto plazo sin tener que incurrir en una pérdida de activos. Al mismo tiempo genera una capacidad de seleccionar a la empresa para que tenga en cuenta sus decisiones económicas que representen cada uno de los períodos de cada ciclo enfocando su transformación en toda clase de activos (Gutiérrez y Tapia, 2016).

Dentro de los términos que generan soporte a las variables de la investigación se encuentran la Rotación de cuentas por cobrar, lo cual Olivares (2019) define como la proporción entre el total de ventas que se generan en un periodo de un año a crédito y están pendientes de cobro. Para esta dimensión que comprende la variable Gestión de cobranza, se manejan los siguientes indicadores:

Funcionamiento de la gestión de cobranza, consiste en el correcto proceso que se desarrolla para efectuar la cobranza y cómo se lleva a cabo el mismo; a través de este aspecto permite determinar si la gestión de cobranza es eficiente, si debe mejorar y por consiguiente, si los procesos determinados que lo conforman están siendo bien ejecutados (Valderrama, 2021).

Incremento de la gestión de cobranza, consta de evaluar en cómo se lleva a cabo el proceso y cómo se relaciona con la cantidad de créditos otorgados, puesto que se debe considerar que, a mayor número de créditos otorgados, mayor debe ser el proceso de cobranza, lo que amerita un incremento en el proceso (Valderrama, 2021).

Cantidad de créditos otorgados, este factor permite evaluar cuántos créditos son otorgados, bajo qué condiciones han sido otorgados y los periodos respectivos que ameritan una gestión de cobranza efectiva. Por medio de este indicador se pueden definir los créditos que han sido otorgados y cómo impacta su capacidad de cobro (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Cantidad de créditos cobrados, a través de este elemento se evalúan los créditos que ya han sido liquidados en su totalidad en relación a los que han sido otorgados y permite delimitar cómo influyen estos en la capacidad liquida de la organización. De igual manera, permite identificar la capacidad de pago de los clientes medido en el tiempo que se producen los pagos en relación con los cobros realizados y permitir renovar o no la gestión crediticia a determinados clientes (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Cobros en efectivo, comprenden uno de los métodos en los que se han realizado los pagos de los créditos respectivamente otorgados; se denominan en efectivo puesto que, siendo en moneda de curso legal, el dinero en manera tangible, transferencia o depósito, los fondos son procesados de manera inmediata para consolidar el cobro realizado (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Cobros en cheque, comprende uno de los métodos en los que se realizan los cobros generalmente cuando son montos grandes que requieren aprobación por administración. Actualmente no son muy comunes debido a las facilidades tecnológicas que existen y la eficiencia de las transferencias, sin embargo, dependiendo del rubro aún se gestiona este tipo de pago/cobro, aun cuando su proceso de verificación y liberación de cobro puede demorar entre 24 y 48hrs hábiles, lo que puede perjudicar la puntualidad del pago en función del cobro (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Otra de las dimensiones es el periodo promedio de cobranza (PPC), mismo que según Estévez (2019) consiste en el lapso y tiempo establecido contractualmente que el cliente tendrá para pagar el crédito, determinado al momento de otorgar el crédito, siendo éste un lapso determinado entre las partes donde, de no ser efectuado el pago correspondiente puede generar intereses de mora. Este PPC se mide por medio de la fórmula:

$$PPC = \text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas anuales en cuenta corriente} \times 360.$$

Esta dimensión comprende los siguientes indicadores:

Política de créditos, la misma consiste en las normativas y reglas establecidas por la empresa con base en normas legales sobre el otorgamiento de créditos. Esta comprende las condiciones que deben darse para el otorgamiento de un crédito (Bañuelos, 2014).

Política de cobranza, la misma comprende las reglas y normas que establece la empresa en función de establecer los pasos para hacer cumplir con efectividad la gestión de cobranza. La misma es la base que rige la gestión de cobranza de una empresa y brinda los procesos correspondientes para desarrollarla de manera eficiente (Bañuelos, 2014).

Plazo de cobro clientes, este indicador define el tiempo establecido a nivel contractual que otorga el plazo para que el cliente efectúe el pago debido del crédito; sin embargo, se desarrolla el plazo de cobro cuando, si el cliente no ha cancelado, se inicia el proceso de cobro determinado entre 2 a 5 días del vencimiento de la cuota correspondiente (Boronat, 2005).

Periodo medio de cobro, se relaciona directamente con el PPC, puesto que este permite identificar el punto medio entre el cumplimiento del pago y la solicitud de cobro, lo cual permitirá determinar en qué tiempo la empresa podrá hacer uso de ese capital retenido y cuánto tiempo más podrá seguir financiando a sus clientes (Carrera, 2019).

Antigüedad de cuentas por cobrar, consiste en una tabulación de un informe periódico que permite determinar la salud financiera de los clientes de la empresa,

puesto que, al observar los periodos de vencimiento y las cuotas respectivas, puede presentar una deficiencia y un riesgo financiero directo para la empresa sobre las prácticas de venta, por ello se evalúan periódicamente las cuentas por cobrar evaluando su antigüedad y cómo estas pueden perjudicar la liquidez actual de la empresa (Boronat, 2005).

Periodo medio de cobranzas efectivas, comprende el plazo concreto en que se han comprendido las cobranzas efectivas por la empresa, aquellas en que los clientes han cumplido incluso antes del vencimiento del plazo del contrato establecido por el acuerdo crediticio. Este periodo medio permite identificar el plazo estándar en el cual un cliente puede desarrollar su capacidad de pago y puede cumplir con el acuerdo contractual (Solver, 2020).

De igual modo, siendo una de las variables la Liquidez, comprende una dimensión denominada Ratios de liquidez, la cual es definida por Sevilla (2015) como un conjunto de indicadores que tienen la finalidad de medir la posibilidad de cancelar que tiene la empresa para afrontar sus deberes contraídos, así como también conocer si tiene una correcta probabilidad de transformar su patrimonio en liquidez en el transcurso de sus procesos empresariales, al mismo tiempo contiene los siguientes factores:

La ROE es una ratio que determina la capacidad de la empresa para generar beneficio para sus accionistas, tiende a medirse con la rentabilidad conforme a sus propios recursos. Considera un índice idóneo y debe ser superior a la rentabilidad que demanda el accionista (Dobaño, 2019).

Este se calcula de la siguiente manera:

$$ROE (2020) = \text{beneficios netos de un periodo} / \text{fondos medios propios} \times 100$$

La ROA o Rentabilidad sobre las inversiones o ROI, es una ratio que indica la rentabilidad que tiene la empresa sobre los activos que posee, siendo fundamental puesto que a través de este se calcula la rentabilidad total de los activos de la empresa, donde se establece que una empresa es rentable cuando su ROA supera el 5%. (Dobaño, 2019)

Este se calcula de la siguiente manera:

$$ROA (2020) = \text{ingresos de un tiempo determinado} / \text{activos totales} \times 100.$$

El ROS es un indicador que determina el retorno de las ventas, siendo ésta una representación del margen de beneficio operativo, puesto que permite calcular la probabilidad que tiene una organización para producir beneficios tomando en cuenta los activos y no directamente el capital neto (Rodríguez, 2020).

Esta se calcula de la siguiente manera:

$$ROS (2020) = \text{ganancia operativa del periodo} / \text{ventas netas}$$

La Prueba ácida es fundamental en todas las empresas en las que sus inventarios resultan ser complicados de realizar o que padecen de una quiebra comercial, que como consecuencia no tiene la posibilidad de asegurar una incidencia oportuna por lo que no realizan entregas inmediata de sus responsabilidades cuando se encuentran aseguradas con inventarios lo que termina complicando otorgar créditos ya que no cuenta con una capacidad adecuada de pago, ello sin dejar de lado los inventarios (Trenza, 2020).

Capacidad de pago a corto plazo, consiste en determinar la liquidez del cliente en realizar el pago en un determinado plazo y, por ende, la capacidad de pago de la empresa a sus proveedores en el mismo plazo. Se estipulan plazos cortos entre 3 a 6 meses de acuerdo al valor de la transacción neta y la capacidad de cumplimiento por parte del beneficiario.

Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios, radica en la posibilidad que tiene la empresa para asumir un compromiso de pago sin afectar su liquidez, teniendo presente que al hacer uso de los inventarios para cubrir los pagos respectivos perjudica directamente la liquidez en base al capital invertido.

Otra dimensión que comprende la variable liquidez es el Flujo de caja, que es definido por Kiziryan (2015) como el movimiento constante de los fondos que entran y salen de la empresa en un periodo de tiempo determinado, este flujo permite

determinar la capacidad de pago de la empresa frente a los créditos y deudas existentes en el ejercicio. Este comprende a su vez los siguientes indicadores:

Flujo de caja operativo (FCO) comprende el uso de fondos gastado en actividades relacionadas directamente en la empresa que no es recuperable en el mismo flujo de fondos, sin embargo, provee diferentes beneficios operativos para la empresa (Kiziryan, 2015).

Cobertura de flujo de fondos (CFF) también conocida como cobertura de flujo de efectivo es una especie de seguro que cubre la exposición de la empresa a las variaciones de efectivo que se presentan en la compañía; pueden verse asociados a un activo o un pasivo reconocido en el cual se ha hecho una inversión considerable (Arias, 2016).

Cobertura de intereses en efectivo (CIF) es una ratio que comprende las ratios de solvencia que permite relacionar el patrimonio de la cuenta de resultados sobre el balance de situación que maneja una empresa (Sanjuán, 2017)

Este se calcula de la siguiente manera:

$$CIF = \frac{\text{Beneficio antes de impuestos e intereses (BAII)}}{\text{Gastos financieros}}$$

Control del efectivo, consiste en el manejo y registro general del flujo de dinero existente en caja, a través de este se mantiene un control de los gastos y la capacidad de designar ingresos y egresos que sean verdaderamente necesarios para la empresa (Teruel, 2021).

Control de ingresos, consiste en el manejo y registro de los ingresos obtenidos durante un determinado ejercicio. Es un mecanismo clave para identificar la rentabilidad de las actividades de la empresa y la posibilidad de generar nuevas inversiones en beneficio de los intereses de la misma (Teruel, 2021).

Control de egresos o control de gastos es una estrategia financiera necesaria para toda empresa puesto que permite mantener la rentabilidad de un negocio evitando los gastos innecesarios y que no generan ninguna utilidad productiva para la empresa (Teruel, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

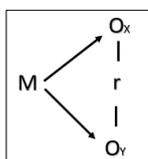
Es aplicada, puesto que la misma tuvo como propósito mantener los conocimientos ya adquiridos y utilizarlos en la práctica durante el proceso de investigación para obtener resultados en base a los mismos y los posibles cambios observados en búsqueda de mejoras para la problemática existente. (Sánchez y Reyes, 2017).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Según Carrasco (2015) fue no experimental, ya que no ninguna de las variables fue modificada para determinar la relación entre ellas, sino que se estudiaron en su contexto habitual; por otro lado, es transversal ya que se desarrolló en un momento y tiempo determinado de la investigación.

El enfoque es cuantitativo ya que permitió identificar los resultados a nivel estadístico a través de la recopilación de datos y evaluación de los mismos para dar una respuesta factible a la problemática presentada. (Hernández F. y., 2016)

El presente estudio tuvo un nivel correlacional descriptivo, debido a que el mismo se encarga de analizar el vínculo existente entre la causa de un acontecimiento y el efecto que es capaz de producir, es decir que solo se utiliza para constatar la dependencia probabilística que un fenómeno tiene en otro (Supo, 2012).



##### Dónde:

- M = Es la muestra de estudio.
- Ox = Es la variable 1, Gestión de cobranza
- Oy = Es la variable 2, Liquidez
- r = Relación entre las variables 1 y 2.

## **3.2 Variables y operacionalización:**

### **Variable 1: Gestión de cobranza**

#### **Definición conceptual:**

Dinero prestado por los usuarios de una empresa para comprar bienes o servicios. Como activos líquidos dentro de las cuentas por cobrar, estas partidas se denominan coleccionables (Van Horne & Wachowicz, 2002)

#### **Definición operacional**

Son los procesos de otorgamiento de créditos, cobranza y de cualquier gestión que necesariamente tiene que seguir la empresa para la recuperación de la solvencia y poder a su vez cumplir con las obligaciones que contrajo en su oportunidad.

### **Variable 2: Liquidez**

#### **Definición conceptual:**

Una organización se puede valorar mediante su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades en un lapso corto, es decir, que en términos generales la organización tiene la capacidad de cumplir con sus deberes financieros (Córdoba, 2012)

#### **Definición operacional**

Es la capacidad adecuada que permite obtener dinero líquido en cortos lapsos, de forma que se pueda afrontar a su obligación respectivamente. Los aspectos de evaluación de las variables se observan detallados en el Anexo 2 del presente proyecto.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Se conformó por 30 trabajadores del área contable de la empresa Wood Art S.A.C. Según Hernández, et al. (2014) indica que se identifican como un compendio de

cada uno de las personas, objetos o situaciones que tienen concordancias en específicos aspectos.

### **3.3.2 Muestra**

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2006) señalan que es el subgrupo mediante el cual se obtiene información que se va a definir y limitar con precisión, asimismo debe ser una representación de la población de estudio.

Para el presente estudio, la muestra se conformará por 30 trabajadores del área contable de la empresa Wood Art S.A.C.

### **3.3.3 Muestreo**

Para la selección de la muestra se empleó el no probabilístico intencional, puesto que este tipo de investigación según Sampieri (2014) es empleado por el investigador cuando requiere una establecer una muestra con criterios definidos con determinadas características para el estudio; por tal motivo se utiliza totalmente la población de 30 trabajadores de la empresa Wood Art S.A.C.

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

### **3.4.1. Técnicas de investigación**

Se empleó la encuesta, cuya escala de selección fue la Likert; la cual de acuerdo con Carrasco (2013), se utiliza para explorar, investigar y recopilar información formulando preguntas que deben ser respondidas por las personas de la unidad de análisis. El objetivo de la encuesta fue recoger datos sobre la administración educativa y el aprendizaje significativo.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Es el cuestionario, el cual pertenece a la técnica de la encuesta y de acuerdo con Carrasco (2013), se presenta al colaborador "en forma de hoja que contiene una serie de preguntas precisas y bien razonadas con cierto grado de precisión y objetividad, para que las aborde de la misma manera" (p.318).

El cuestionario empleado para la presente investigación contiene un total de 32 preguntas estructuradas, de las cuales 17 ítems (1-17) pertenecen a la variable gestión de cobranza y 15 ítems (18-32) a la variable liquidez, mismas que se medirán a través de la escala de Likert con una condición de frecuencia donde:

### 3.4.3 Validez y Confiabilidad

#### Validez

La validez de los instrumentos se ejecutó mediante el juicio de expertos que serán encargados de verificar la pertinencia y aplicabilidad de ambos cuestionarios. Tal y como lo indicó Bernal (2010), para validar los instrumentos se tuvo que recurrir a la valoración de expertos metodólogos quienes se encargaran de establecer la veracidad de la información contenida en los instrumentos.

**Tabla 1.**

*Validez del instrumento*

| N° | Nombre y Apellidos            | Grado      | Especialidad |
|----|-------------------------------|------------|--------------|
| 1  | Geraldine Bazán Siccha        | Licenciada |              |
| 2  | José Antonio Trujillo Pillaca | Licenciado |              |
| 3  | Gerald Israel Abarca Pérez    | Licenciado |              |

Fuente: Elaboración propia.

#### Confiabilidad

Con la finalidad de poder determinar la fiabilidad de los instrumentos, fue aplicado el Alfa de Cronbach, tomando como base la tabla referencial lo cual permitirá determinar el grado de confiabilidad del instrumento.

| Rangos      | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0,81 a 1,00 | Muy Alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta     |
| 0,41 a 0,60 | Moderada |
| 0,21 a 0,40 | Baja     |
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja |

Tomando como referencia la tabla de rangos de confiabilidad, se analizó el instrumento desarrollado a fin de determinar si el contexto correspondiente a cada una de las variables presenta la confiabilidad adecuada para su aplicación.

### **Confiabilidad variable 1: Gestión de Cobranza**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.813            | 0.800   | 17             |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 1 fue superior al 80%, por lo que la fiabilidad de los datos es segura.

### **Confiabilidad variable 2: Liquidez**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.863            | 0.849   | 15             |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 2 fue superior al 80%, por lo que la fiabilidad de los datos es segura.

## **3.5 Procedimientos**

1. Primero, se elaboró la propuesta del estudio y se ubicó la problemática existente en la empresa para lo cual, también se solicitó el permiso correspondiente para emplear los debidos procedimientos investigativos en la empresa.
2. Se presentó la problemática de estudio al tiempo en el que fue trazado un proceso investigativo donde se indicaron los instrumentos que permitieran obtener los datos requeridos para la investigación.

3. Una vez presentados los datos teóricos investigados y el modelo del proyecto al asesor, se procedió a elaborar el cuestionario correspondiente para efectuar la validación y confiabilidad correspondiente.

4. Una vez validado y revisado el instrumento, así como su confiabilidad se realizó el presupuesto en base a los gastos realizados en el desarrollo del presente proyecto. Luego se buscará la autorización para la aplicación del instrumento de tal manera que permita obtener los datos que constaten los respectivos objetivos de investigación.

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

Para realizar el análisis de los datos recolectados se empleó el Microsoft Excel para organizar los datos recolectados y crear una base de datos para analizar por medio del Software estadístico SPSS v.25 para obtener el criterio definitivo en base a los datos obtenidos, lo cual permitió organizar el contenido de tales evaluaciones y desarrollar las conclusiones pertinentes (Bausela Herreras, 2005).

### **3.7 Aspectos éticos**

Los datos que fueron recabados ser trataron con cuidado y cualquier información otorgada por los trabajadores que formen parte de los sectores comprometidos con la investigación será netamente confidencial. De igual manera, las teorías que fueron empleadas se citaran tomando en cuenta al autor, país y respetando la autoría, así como las normas que deriven del mismo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos al llevar a cabo los instrumentos de investigación, cuyo objetivo principal es determinar la incidencia de la cultura financiera en la rentabilidad financiera y para ello se organizó la información de acuerdo a las variables a investigar.

1. *Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranzas*

**Tabla 2.**

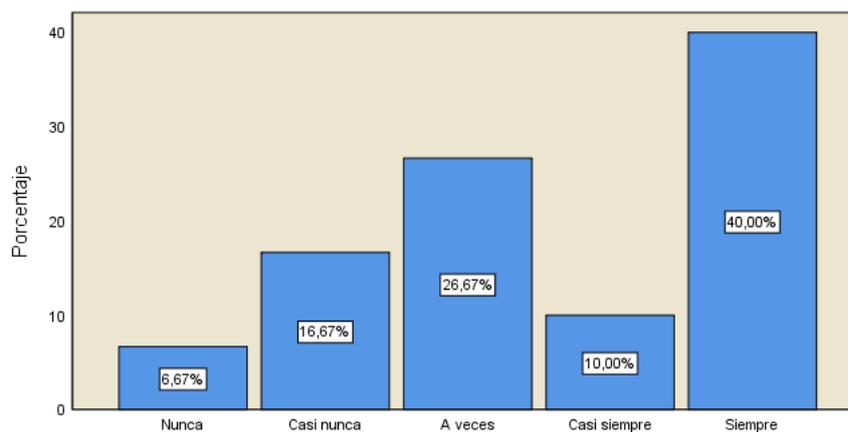
*Funcionamiento de la gestión de cobranza*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
|        | Casi nunca   | 5          | 16.67      | 16.67             | 23.33                |
|        | A veces      | 8          | 26.67      | 26.67             | 50.00                |
|        | Casi siempre | 3          | 10.00      | 10.00             | 60.00                |
|        | Siempre      | 12         | 40.00      | 40.00             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1.**

Funcionamiento de la gestión de cobranza



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°02 y figura N°01 se puede observar respecto a la pregunta, se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranzas, donde el resultado más notable es que siempre poseen se siguen los procedimientos de gestión de cobranza con un 40%, seguido de un 26.67 % que señalan que a veces, el 16.67% indican que casi nunca se siguen los procedimientos, el 10% indican que casi siempre; mientras que solamente el 6.67% opinan que nunca se siguen los procedimientos establecidos en cobranza. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.67% a siempre, casi siempre y a veces se siguen los procedimientos.

2. Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar

**Tabla 3.**

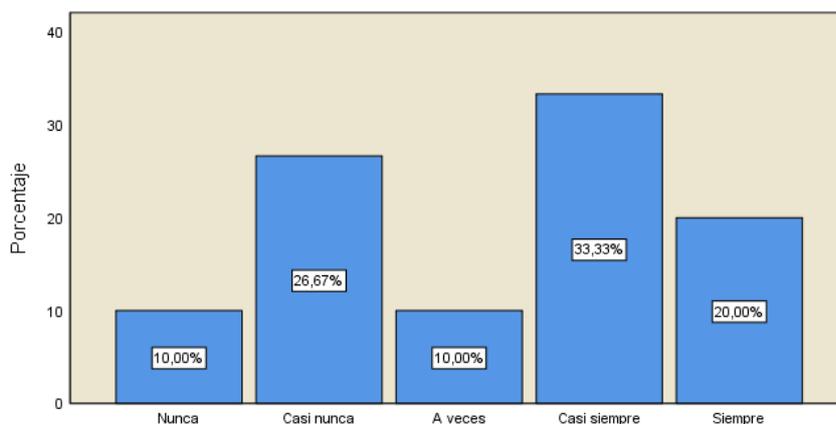
*Incremento de gestión de cobranza*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca   | 8          | 26.67      | 26.67             | 36.67                |
|        | A veces      | 3          | 10.00      | 10.00             | 46.67                |
|        | Casi siempre | 10         | 33.33      | 33.33             | 80.00                |
|        | Siempre      | 6          | 20.00      | 20.00             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.**

Incremento de gestión de cobranza



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°03 y figura N°02 se puede observar respecto a la pregunta, se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar, donde el resultado más notable es que casi siempre se aplican las medidas ante incremento de cartera de clientes con un 33.33%, seguido de un 26.67 % que señalan que casi nunca, el 20% indican que siempre se siguen las medidas, el 10% indican que a veces; mientras que solamente el 10% opinan que nunca se siguen los procedimientos establecidos en cobranza.. En tal sentido, se puede afirmar que más del 63.33% a siempre, casi siempre y a veces se aplican medidas para evitar acumulación.

3. Se maneja un control de la cantidad de créditos otorgados a clientes

**Tabla 4.**

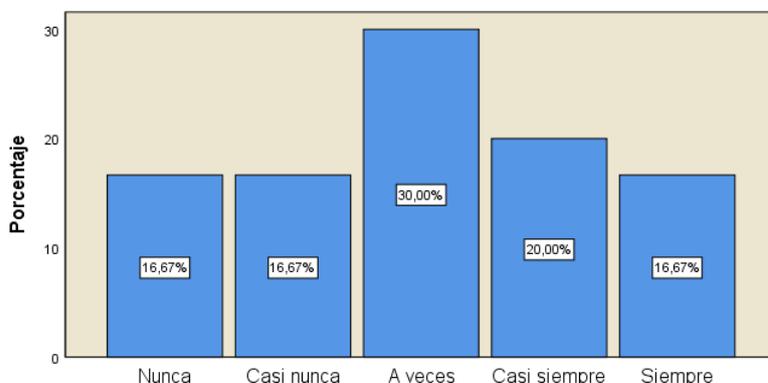
*Cantidad de créditos otorgados*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 16.67             | 16.67                |
|        | Casi nunca   | 5          | 16.67             | 33.33                |
|        | A veces      | 9          | 30.00             | 63.33                |
|        | Casi siempre | 6          | 20.00             | 83.33                |
|        | Siempre      | 5          | 16.67             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00            | 100.00               |

Fuente: Elaboración propia

### Figura 3.

Cantidad de créditos otorgados



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°04 y figura N°03, se puede observar respecto a la pregunta, se maneja un control de la cantidad de créditos otorgados a clientes, donde el resultado más notable es que a veces se aplican estos controles con un 30%, seguido de un 20% que señalan que casi siempre, el 16.67% indican que siempre se aplican los controles, el 16.67% indican casi nunca; mientras que solamente el 16.67% opinan que nunca se siguen controles. En tal sentido, se puede afirmar que más del 66.67% a siempre, casi siempre y a veces se aplican controles de créditos otorgados.

4. Se lleva un control de las cobranzas efectivas

#### Tabla 5.

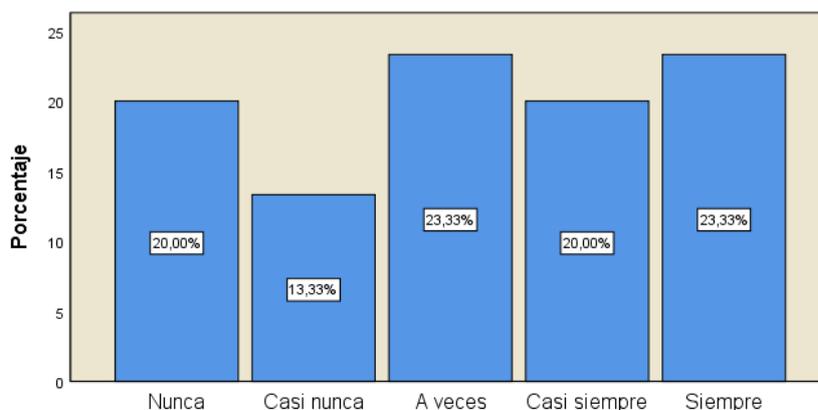
Cantidad de créditos cobrados

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Nunca        | 6          | 20.00      | 20.00             | 20.00                |
| Casi nunca   | 4          | 13.33      | 13.33             | 33.33                |
| A veces      | 7          | 23.33      | 23.33             | 56.67                |
| Casi siempre | 6          | 20.00      | 20.00             | 76.67                |
| Siempre      | 7          | 23.33      | 23.33             | 100.00               |
| Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

#### **Figura 4.**

Cantidad de créditos cobrados



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°05 y figura N°04, se puede observar respecto a la pregunta, se lleva un control de las cobranzas efectivas, donde el resultado más notable es que siempre se aplican estos controles con un 23.33%, seguido de un 23.33% que señalan que a veces, el 20% indican que casi siempre se aplican los controles, el 20% indican nunca; mientras que solamente el 13.33% opinan que casi nunca se siguen controles. En tal sentido, se puede afirmar que más del 66.66% a siempre, casi siempre y a veces se aplican controles de créditos cobrados.

5. La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo

#### **Tabla 6.**

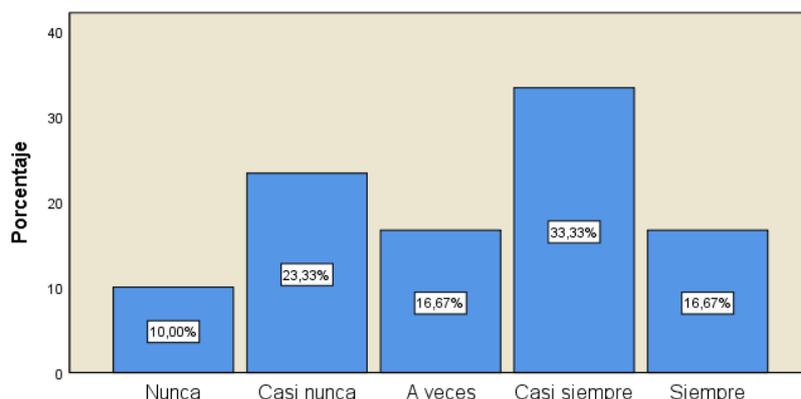
*Cobros en Efectivo*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
| Casi nunca   | 7          | 23.33      | 23.33             | 33.33                |
| A veces      | 5          | 16.67      | 16.67             | 50.00                |
| Casi siempre | 10         | 33.33      | 33.33             | 83.33                |
| Siempre      | 5          | 16.67      | 16.67             | 100.00               |
| Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.**

**Cobros en Efectivo**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla N°06 y figura N°05, se puede observar respecto a la pregunta, la efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo, donde el resultado más notable es que casi siempre se aplican estos procesos con 33.33%, seguido de un 23.33% que señalan casi nunca, el 16.67% indican siempre se aplican los controles, el 16.67% indican a veces; mientras que solamente el 10% opinan que nunca se siguen controles. En tal sentido, se puede afirmar que más del 66.67% a siempre, casi siempre y a veces la gestión de cobranza efectiva repercutirá en el efectivo.

6. La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo

**Tabla 7.**

**Cobros en cheque**

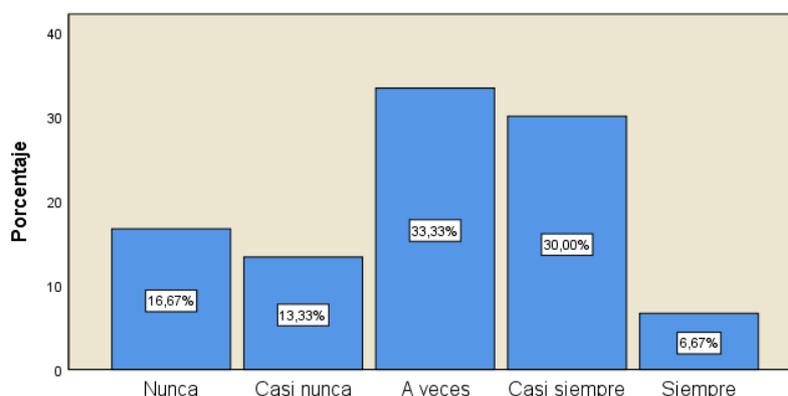
|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 16.67             | 16.67                |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33             | 30.00                |
|        | A veces      | 10         | 33.33             | 63.33                |
|        | Casi siempre | 9          | 30.00             | 93.33                |
|        | Siempre      | 2          | 6.67              | 100.00               |

|       |    |        |        |
|-------|----|--------|--------|
| Total | 30 | 100.00 | 100.00 |
|-------|----|--------|--------|

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.**

Cobros en cheque



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°07 y figura N°06, se puede observar respecto a la pregunta, la modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo, donde el resultado más notable es que a veces se aplican estos procesos con 33.33%, seguido de un 30% que señalan casi siempre, el 16.67% indican nunca, el 13.33% indican casi nunca; mientras que solamente el 6.67% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 70% a siempre, casi siempre y a veces el cobro por medio de cheques repercuten en la obtención de efectivo.

7. Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas

**Tabla 8.**

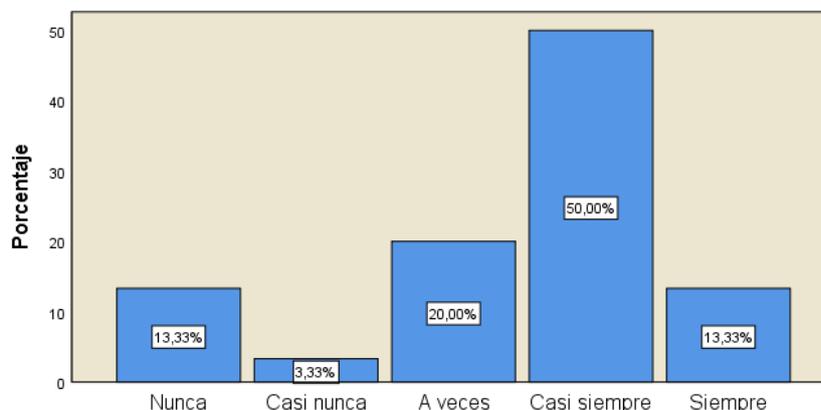
*Política de créditos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Nunca        | 4          | 13.33      | 13.33             | 13.33                |
| Casi nunca   | 1          | 3.33       | 3.33              | 16.67                |
| A veces      | 6          | 20.00      | 20.00             | 36.67                |
| Casi siempre | 15         | 50.00      | 50.00             | 86.67                |
| Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |
| Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7.**

Política de créditos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°08 y figura N°07, se puede observar respecto a la pregunta, Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas, donde el resultado más notable es que casi siempre se evalúa la gestión con 50%, seguido de un 20% que señalan a veces, el 13.33% indican siempre, el 13.33% indican nunca; mientras que solamente el 3.33% opinan que casi nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 83.33% a siempre, casi siempre y a veces se evalúan periódicamente los procesos de gestión con normativas

8. Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza

**Tabla 9.**

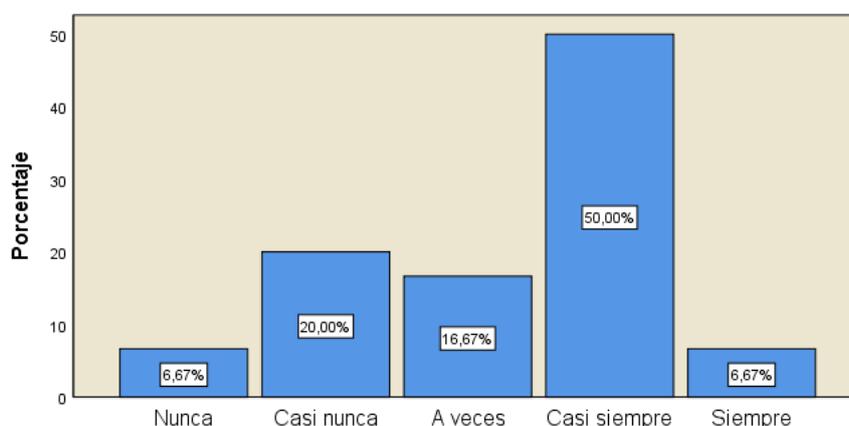
*Política de cobranza*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
|        | Casi nunca   | 6          | 20.00      | 20.00             | 26.67                |
|        | A veces      | 5          | 16.67      | 16.67             | 43.33                |
|        | Casi siempre | 15         | 50.00      | 50.00             | 93.33                |
|        | Siempre      | 2          | 6.67       | 6.67              | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

### **Figura 8.**

#### Política de cobranza



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla N°09 y figura N°08, se puede observar respecto a la pregunta, se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza, donde el resultado más notable es que casi siempre se cumplen con 50%, seguido de un 20% que señalan casi nunca, el 16.67% indican a veces, el 6.67% indican nunca; mientras que solamente el 6.67% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 73.34% a siempre, casi siempre y a veces se cumplen las normativas.

9. Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes

#### **Tabla 10.**

##### *Plazo de cobro clientes*

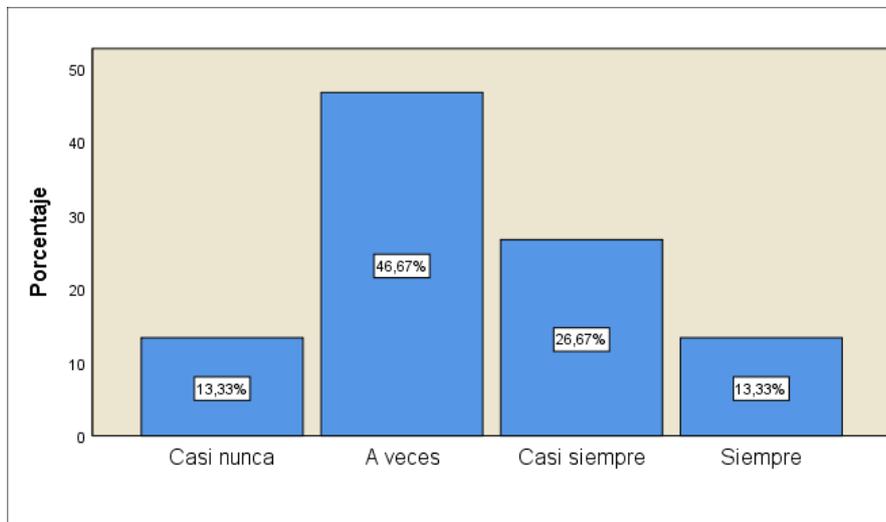
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Casi nunca   | 4          | 13.33      | 13.33             | 13.33                |
| A veces      | 14         | 46.67      | 46.67             | 60.00                |
| Casi siempre | 8          | 26.67      | 26.67             | 86.67                |
| Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |

|       |    |        |        |
|-------|----|--------|--------|
| Total | 30 | 100.00 | 100.00 |
|-------|----|--------|--------|

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9.**

Plazo de cobro clientes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°10 y figura N°09, se puede observar respecto a la pregunta, se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes, donde el resultado más notable es que a veces se respetan los plazos con 46.67%, seguido de un 26.67% que señalan casi siempre, el 13.33% indican siempre, el 13.33% indican casi nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 86.67% a siempre, casi siempre y a veces se respetan los plazos.

10. Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa

**Tabla 11.**

*Periodo medio de cobro*

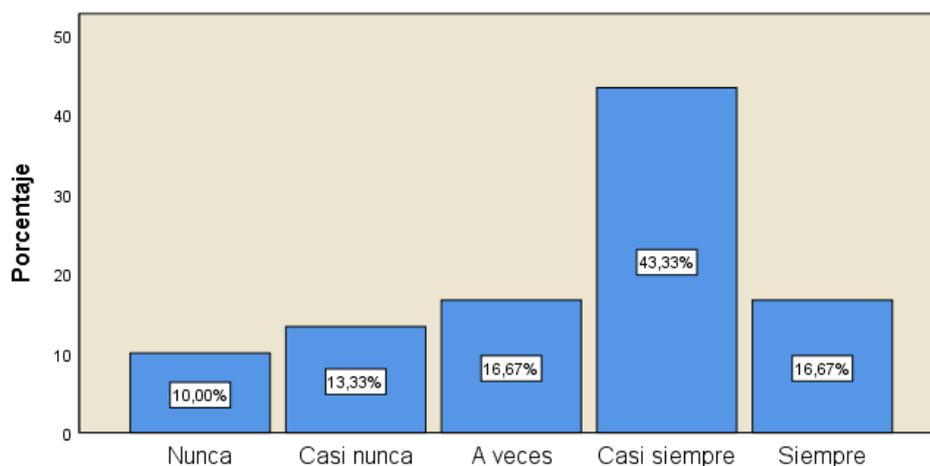
|        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca      | 3          | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca | 4          | 13.33             | 23.33                |
|        | A veces    | 5          | 16.67             | 40.00                |

|              |    |        |        |        |
|--------------|----|--------|--------|--------|
| Casi siempre | 13 | 43.33  | 43.33  | 83.33  |
| Siempre      | 5  | 16.67  | 16.67  | 100.00 |
| Total        | 30 | 100.00 | 100.00 |        |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10.**

Periodo medio de cobro



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°11 y figura N°10, se puede observar respecto a la pregunta, se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa, donde el resultado más notable es que casi siempre se establecen con 43.33%, seguido de un 16.67% que señalan siempre, el 16.67% indican a veces, el 13.33% indican casi nunca; mientras que solamente el 10% opinan que nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.67% a siempre, casi siempre y a veces se establecen estos periodos ajustados a los clientes.

11. Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)

**Tabla 12.**

*Antigüedad de cuentas por cobrar*

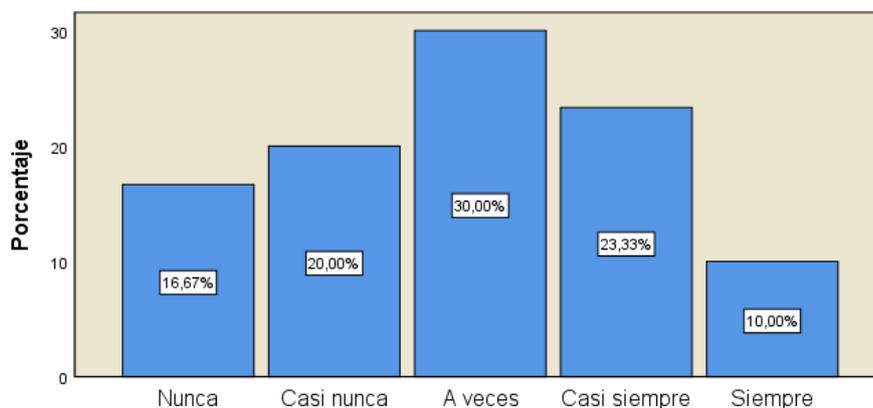
| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|-------------------|----------------------|
|------------|------------|-------------------|----------------------|

|        |              |    |        |        |        |
|--------|--------------|----|--------|--------|--------|
| Válido | Nunca        | 5  | 16.67  | 16.67  | 16.67  |
|        | Casi nunca   | 6  | 20.00  | 20.00  | 36.67  |
|        | A veces      | 9  | 30.00  | 30.00  | 66.67  |
|        | Casi siempre | 7  | 23.33  | 23.33  | 90.00  |
|        | Siempre      | 3  | 10.00  | 10.00  | 100.00 |
|        | Total        | 30 | 100.00 | 100.00 |        |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11.**

Antigüedad de cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°12 y figura N°11, se puede observar respecto a la pregunta, se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos), donde el resultado más notable es que a veces se presentan estos reportes con 30%, seguido de un 23.33% que señalan casi siempre, el 20% indican casi nunca, el 16.67% indican nunca; mientras que solamente el 10% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 63.33% a siempre, casi siempre y a veces se presentan reportes periódicos.

12. Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos

**Tabla 13.**

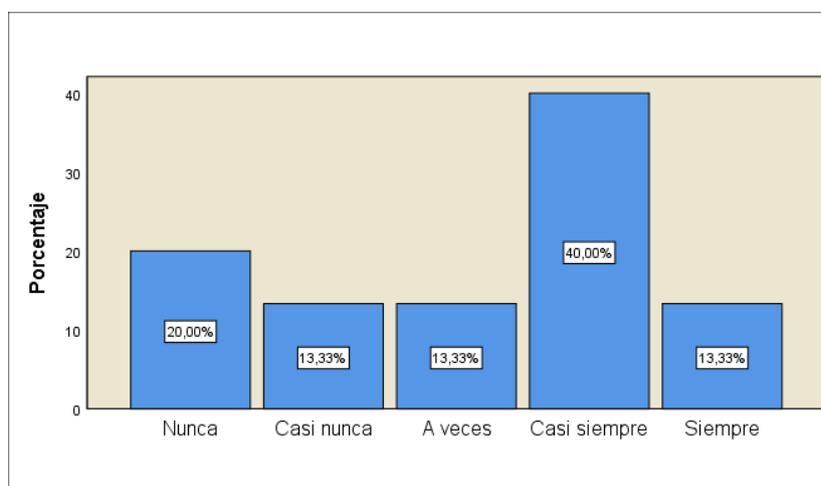
*Periodo medio de cobranzas efectivas*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 6          | 20.00      | 20.00             | 20.00                |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33      | 13.33             | 33.33                |
|        | A veces      | 4          | 13.33      | 13.33             | 46.67                |
|        | Casi siempre | 12         | 40.00      | 40.00             | 86.67                |
|        | Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12.**

Periodo medio de cobranzas efectivas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°13 y figura N°12, se puede observar respecto a la pregunta, se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos, donde el resultado más notable es que casi siempre se manejan estos lapsos con 40%, seguido de un 20% que señalan nunca, el 13.33% indican casi nunca, el 13.33% indican a veces; mientras que solamente el 13.33% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 63.33% a siempre, casi siempre y a veces se manejan lapsos de otorgamiento crediticio.

1. Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios

**Tabla 14.**

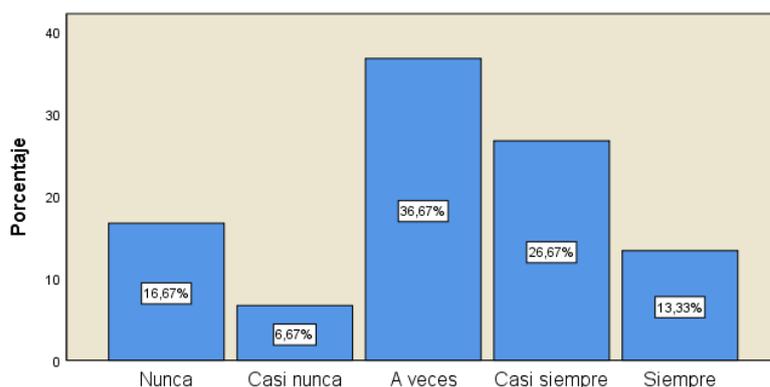
ROE

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 16.67      | 16.67             | 16.67                |
|        | Casi nunca   | 2          | 6.67       | 6.67              | 23.33                |
|        | A veces      | 11         | 36.67      | 36.67             | 60.00                |
|        | Casi siempre | 8          | 26.67      | 26.67             | 86.67                |
|        | Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13.**

ROE



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°14 y figura N°13, se puede observar respecto a la pregunta, mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios, donde el resultado más notable es que a veces se manejan buenos balances de ROE con 36.67%, seguido de un 26.67% que señalan casi nunca, el 16.67% indican nunca, el 13.33% indican siempre; mientras que solamente el 6.67% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.67% a siempre, casi siempre y a veces se mantienen buenos balances en este indicador.

2. La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA

**Tabla 15.**

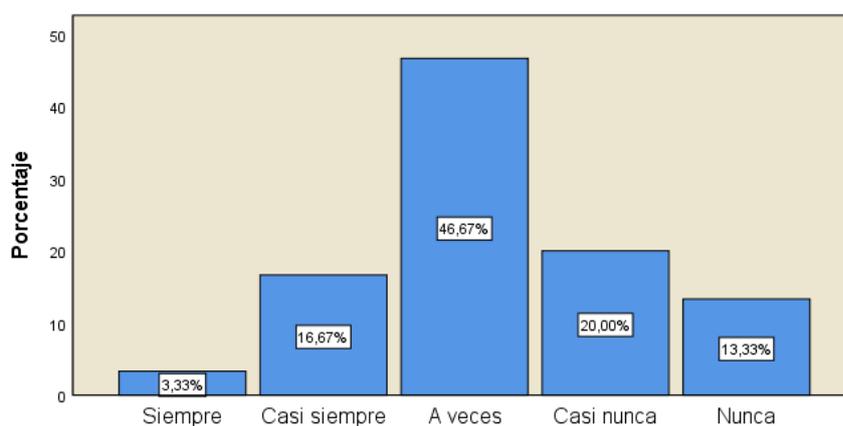
ROA

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre      | 1          | 3.33       | 3.33              | 3.33                 |
|        | Casi siempre | 5          | 16.67      | 16.67             | 20.00                |
|        | A veces      | 14         | 46.67      | 46.67             | 66.67                |
|        | Casi nunca   | 6          | 20.00      | 20.00             | 86.67                |
|        | Nunca        | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14.**

ROA



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°15 y figura N°14, se puede observar respecto a la pregunta, la empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA, donde el resultado más notable es que a veces han tenido problemas en el ROA con 46.67%, seguido de un casi nunca 20%, el 16.67% indican casi siempre, el 13.33% indican nunca; mientras que solamente el 3.33% opinan que siempre. En

tal sentido, se puede afirmar que más del 66.67% a siempre, casi siempre y a veces se ha tenido problemas con el efectuar pagos a proveedores.

3. Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas

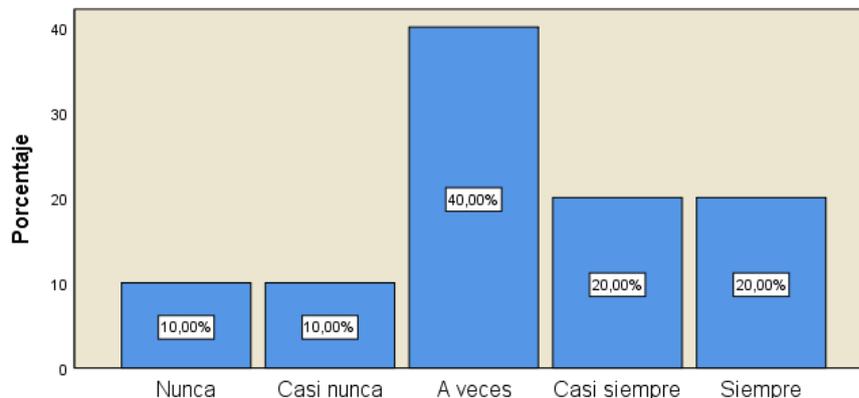
**Tabla 16.**

ROS

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca   | 3          | 10.00      | 10.00             | 20.00                |
|        | A veces      | 12         | 40.00      | 40.00             | 60.00                |
|        | Casi siempre | 6          | 20.00      | 20.00             | 80.00                |
|        | Siempre      | 6          | 20.00      | 20.00             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15.** ROS



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°16 y figura N°15, se puede observar respecto a la pregunta, se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas, donde el resultado más notable es que a veces se realiza esa evaluación con 40%, seguido de un casi siempre 20%, el 20% indican siempre, el 10% indican casi nunca; mientras que solamente el 10% opinan que nunca. En

tal sentido, se puede afirmar que más del 80% a siempre, casi siempre y a veces se efectúa la evaluación del ROS en el balance de la ganancia operativa

4. Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida

**Tabla 17.**

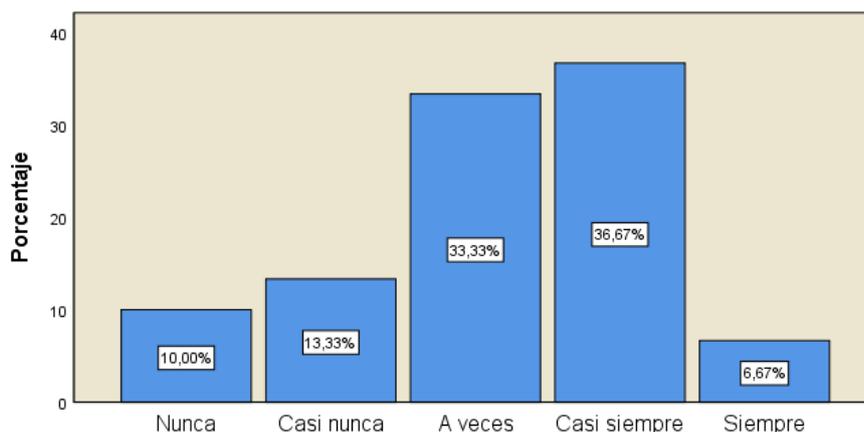
*Prueba ácida*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33      | 13.33             | 23.33                |
|        | A veces      | 10         | 33.33      | 33.33             | 56.67                |
|        | Casi siempre | 11         | 36.67      | 36.67             | 93.33                |
|        | Siempre      | 2          | 6.67       | 6.67              | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16.**

Prueba ácida



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°17 y figura N°16, se puede observar respecto a la pregunta, se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida, donde el resultado más notable es casi siempre se realiza este control con 36.67%, seguido de un a veces 33.33%, el 13.33% indican casi nunca, el 10%

indican nunca; mientras que solamente el 6.67% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.67% a siempre, casi siempre y a veces se lleva un control periódico de inventarios por prueba ácida.

5. La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores

**Tabla 18.**

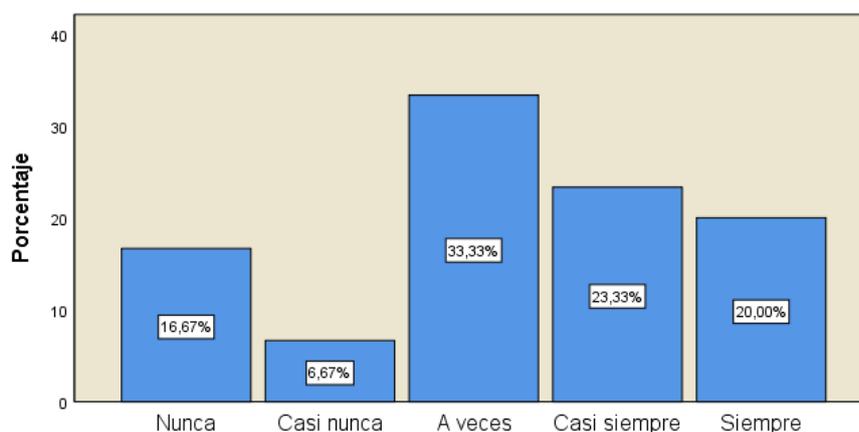
*Capacidad de pago a corto plazo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 16.67      | 16.67             | 16.67                |
|        | Casi nunca   | 2          | 6.67       | 6.67              | 23.33                |
|        | A veces      | 10         | 33.33      | 33.33             | 56.67                |
|        | Casi siempre | 7          | 23.33      | 23.33             | 80.00                |
|        | Siempre      | 6          | 20.00      | 20.00             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17.**

Capacidad de pago a corto plazo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°18 y figura N°17, se puede observar respecto a la pregunta, la empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores, donde el resultado más notable es a veces se mantiene este estándar

33.33%, seguido de un casis siempre 23.33%, el 20% indican siempre, el 16.67% indican nunca; mientras que solamente el 6.67% opinan que casi nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.66% a siempre, casi siempre y a veces se mantiene un estándar fijo.

6. Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario

**Tabla 19.**

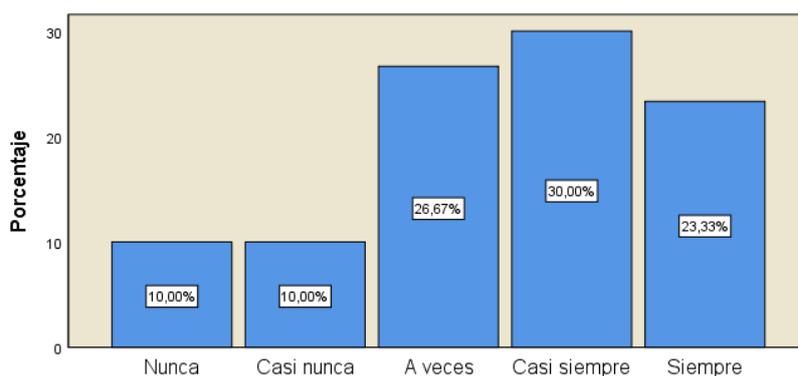
*Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca   | 3          | 10.00      | 10.00             | 20.00                |
|        | A veces      | 8          | 26.67      | 26.67             | 46.67                |
|        | Casi siempre | 9          | 30.00      | 30.00             | 76.67                |
|        | Siempre      | 7          | 23.33      | 23.33             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18.**

Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°19 y figura N°18, se puede observar respecto a la pregunta, se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a

los productos en inventario, donde el resultado más notable es casi siempre se mantiene este balance 30%, seguido de un a veces 26.67%, el 23.33% indican siempre, el 10% indican nunca; mientras que solamente el 10% opinan que casi nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 80% a siempre, casi siempre se mantienen los balances entre pagos pendientes y liquidez

7. Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo

**Tabla 20.**

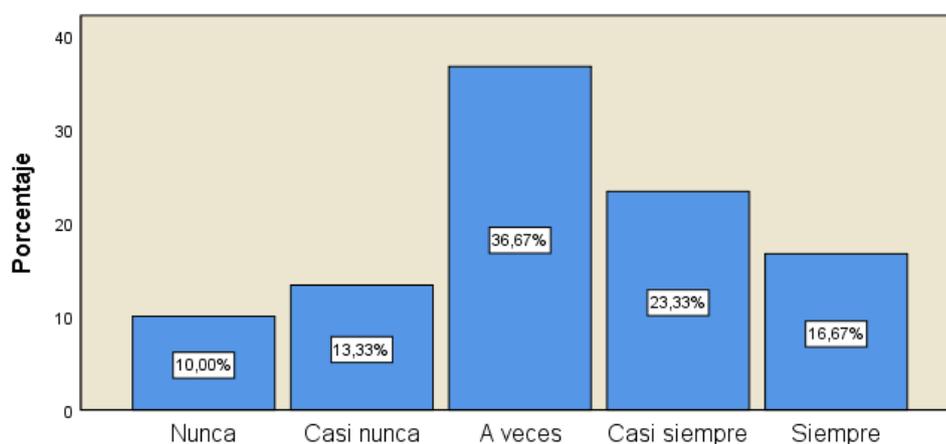
*Flujo de caja operativo (FCO)*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 3          | 10.00      | 10.00             | 10.00                |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33      | 13.33             | 23.33                |
|        | A veces      | 11         | 36.67      | 36.67             | 60.00                |
|        | Casi siempre | 7          | 23.33      | 23.33             | 83.33                |
|        | Siempre      | 5          | 16.67      | 16.67             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19.**

Flujo de caja operativo (FCO)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°20 y figura N°19, se puede observar respecto a la pregunta, se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo, donde el resultado más notable es a veces se realizan esas actividades 36.67%, seguido de un casi siempre 23.33%, el 16.67% indican siempre, el 13.33% indican casi nunca; mientras que solamente el 10% opinan que nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 76.67% a siempre, casi siempre se realizan actividades de este nivel.

8. Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades

**Tabla 21.**

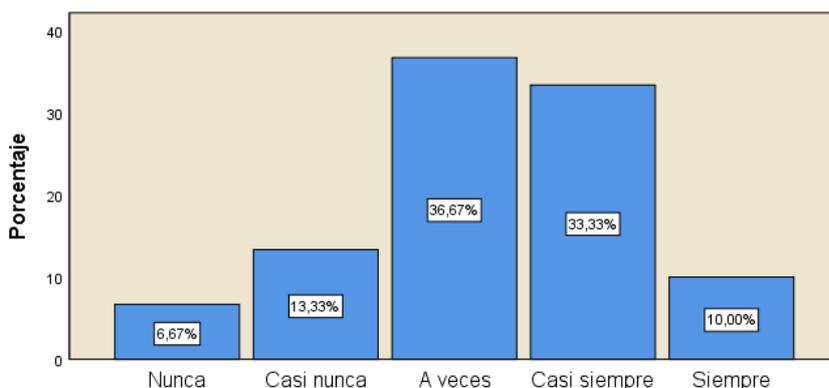
*Cobertura de flujo de fondos (CFF)*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 6.67              | 6.67                 |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33             | 20.00                |
|        | A veces      | 11         | 36.67             | 56.67                |
|        | Casi siempre | 10         | 33.33             | 90.00                |
|        | Siempre      | 3          | 10.00             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20.**

Cobertura de flujo de fondos (CFF)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°21 y figura N°20, se puede observar respecto a la pregunta, maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades, donde el resultado más notable es a veces se manejan estos seguros 36.67%, seguido de un casi siempre 33.33%, el 13.33% indican casi nunca, el 10% indica siempre; mientras que solamente el 6.67% opinan que nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más del 80% a siempre, casi siempre se maneja un seguro particular en casos fallidos

9. Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto

**Tabla 22.**

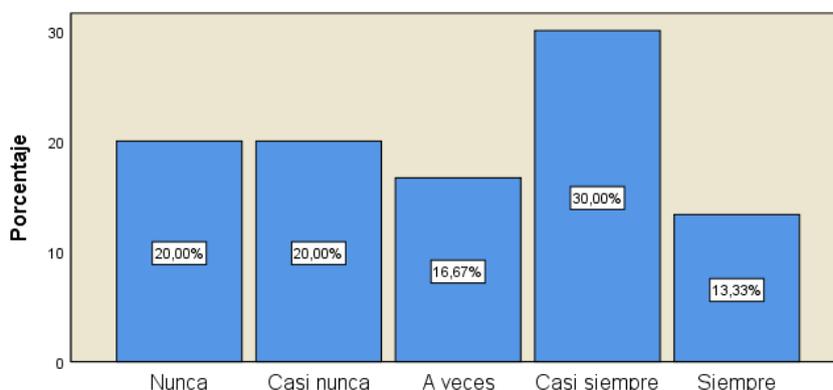
*Cobertura de intereses en efectivo (CIF)*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       |            |            |                   |                      |
| Nunca        | 6          | 20.00      | 20.00             | 20.00                |
| Casi nunca   | 6          | 20.00      | 20.00             | 40.00                |
| A veces      | 5          | 16.67      | 16.67             | 56.67                |
| Casi siempre | 9          | 30.00      | 30.00             | 86.67                |
| Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |
| Total        | 30         | 100.00     | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21.**

Cobertura de intereses en efectivo (CIF)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°22 y figura N°21, se puede observar respecto a la pregunta, maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto, donde el resultado más notable es casi siempre se manejan estos fondos de emergencia 30%, seguido de un casi nunca 20%, el 20% indican nunca, el 16.67% indica a veces; mientras que solamente el 13.33% opinan que siempre. En tal sentido, se puede afirmar que más del 60% a siempre, casi siempre se maneja un fondo de emergencia para estas situaciones riesgosas.

10. La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente

**Tabla 23.**

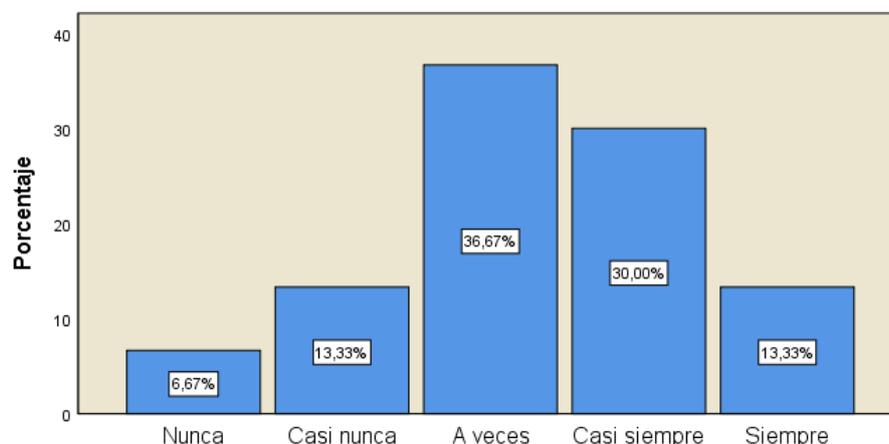
*Control del efectivo*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 2          | 6.67              | 6.67                 |
|        | Casi nunca   | 4          | 13.33             | 20.00                |
|        | A veces      | 11         | 36.67             | 56.67                |
|        | Casi siempre | 9          | 30.00             | 86.67                |
|        | Siempre      | 4          | 13.33             | 100.00               |
|        | Total        | 30         | 100.00            |                      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22.**

Control del efectivo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°23 y figura N°22, se puede observar respecto a la pregunta, la empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente, donde el resultado más notable es a veces se manejan presupuestos de control de efectivo 36.67%, seguido de un casi casi siempre 30%, el 13.33% indican siempre, el 13.33% indica a casi nunca, mientras que solamente el 6.67% opinan que nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más 80% a siempre, casi siempre se manejan presupuestos para control de efectivo.

11. Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado

**Tabla 24.**

*Control de ingresos*

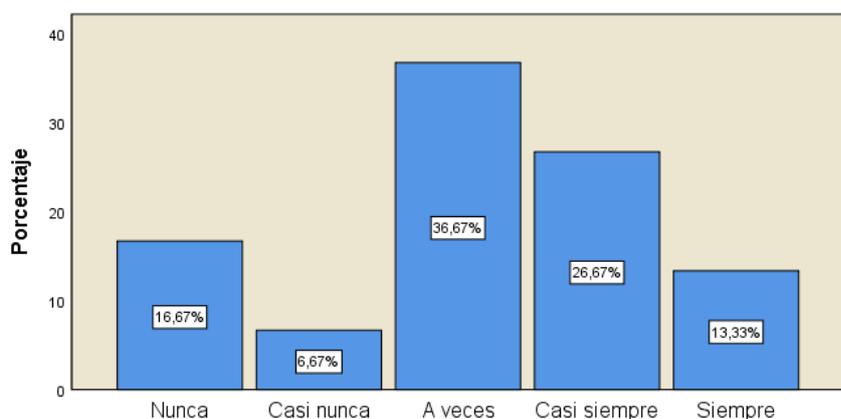
|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 5          | 16.67      | 16.67             | 16.67                |
|        | Casi nunca   | 2          | 6.67       | 6.67              | 23.33                |
|        | A veces      | 11         | 36.67      | 36.67             | 60.00                |
|        | Casi siempre | 8          | 26.67      | 26.67             | 86.67                |
|        | Siempre      | 4          | 13.33      | 13.33             | 100.00               |

|       |    |        |        |
|-------|----|--------|--------|
| Total | 30 | 100.00 | 100.00 |
|-------|----|--------|--------|

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23.**

Control de ingresos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°24 y figura N°23, se puede observar respecto a la pregunta, se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado, donde el resultado más notable es a veces se manejan este tipo de control de ingresos es 36.67%, seguido de un casi casi siempre 26.67%, el 16.67% indican nunca, el 13.33% indica a siempre, mientras que solamente el 6.67% opinan que casi nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más 76.67% a siempre, casi siempre se manejan controles de ingresos en periodos determinados.

12. Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio

**Tabla 25.**

Control de egresos

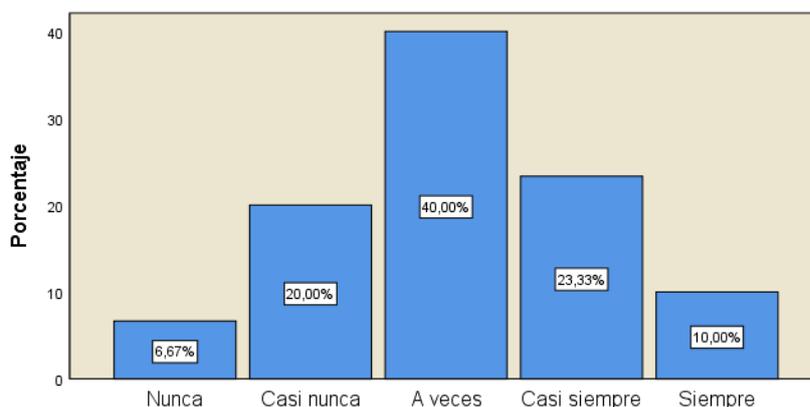
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Nunca | 2          | 6.67       | 6.67              | 6.67                 |
| Casi nunca   | 6          | 20.00      | 20.00             | 26.67                |
| A veces      | 12         | 40.00      | 40.00             | 66.67                |
| Casi siempre | 7          | 23.33      | 23.33             | 90.00                |

|         |    |        |        |        |
|---------|----|--------|--------|--------|
| Siempre | 3  | 10.00  | 10.00  | 100.00 |
| Total   | 30 | 100.00 | 100.00 |        |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 24.**

Control de egresos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°25 y figura N°24, se puede observar respecto a la pregunta, se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio, donde el resultado más notable es a veces se manejan este tipo de control de egresos es 40%, seguido de un casi casi siempre 23.33%, el 20% indican casi nunca, el 10% indica a siempre, mientras que solamente el 6.67% opinan que nunca. En tal sentido, se puede afirmar que más 73.33% a siempre, casi siempre se manejan controles de egresos en periodos determinados.

## 4.2 Análisis inferencial

H1: Los datos de la población proceden de una distribución normal

H0: Los datos de la población no proceden de una distribución normal

**Tabla 26.**

*Prueba de Normalidad*

| Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |

|                     |       |    |       |       |    |       |
|---------------------|-------|----|-------|-------|----|-------|
| Gestión de Cobranza | 0.175 | 30 | 0.020 | 0.882 | 30 | 0.003 |
| Liquidez            | 0.216 | 30 | 0.001 | 0.894 | 30 | 0.006 |
| Ratios de Liquidez  | 0.197 | 30 | 0.004 | 0.937 | 30 | 0.074 |
| Flujo de Caja       | 0.169 | 30 | 0.028 | 0.911 | 30 | 0.016 |

*Interpretación:* Según la tabla 26, se escogió la prueba Shapiro-Wilk, pues la muestra fue menor a 50 individuos, luego las significancias obtenidas reflejaron valores menores y mayores a 0.05; por esta coexistencia se establece a aplicar una prueba no paramétrica en la comprobación de las hipótesis, dado el resultado demuestra que la data obtenida no proviene de una distribución normal.

### Prueba de hipótesis

Reglas de interpretación de hipótesis fueron:

- $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$
- $p \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### Prueba de hipótesis general

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** No existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C

### Tabla 27.

*Prueba de Chi cuadrado para hipótesis general*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 54,500 <sup>a</sup> | 4  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 56.288              | 4  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 27.248              | 1  | 0.000                                |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,87.

*Interpretación:*

Según la tabla 27, la significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C. Ello debido a que, los procesos de gestión de cobranzas generan la liquidez a corto y mediano plazo, una mala gestión de esta provocaría que la empresa se quede sin dinero efectivo para hacer frente a sus deudas y obligaciones de corto plazo, poniendo en riesgo sus operaciones, y en muchos casos teniendo que buscar financiamiento externo, generando costos innecesarios o riesgos a futuro. Por esto el cobro de exigibles son de suma importancia en movimientos de los fondos disponibles.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C

**Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C

### Tabla 28.

*Prueba de Chi cuadrado para hipótesis específica 1*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 50,222 <sup>a</sup> | 4  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 52.782              | 4  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 25.810              | 1  | 0.000                                |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,87.

*Interpretación:* Según la tabla 28, la significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C. Ello debido a que, los procesos de gestión de cobranzas se ven influenciados por los indicadores de liquidez, entre los cuales figuran los ratios de liquidez, estos se encargan de verificar las posibilidades que posee la empresa de hacer frente a sus obligaciones y compromisos a corto

plazo, y para ello una gestión de cobranzas forma parte de los cálculos de estos ratios, pues los exigibles son operaciones que requieren un pago por consecuencia de la prestación del servicio.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C

**Hipótesis Alternativa (H1):** Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C

**Tabla 29.** Prueba de Chi cuadrado para hipótesis específica 2

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 50,222 <sup>a</sup> | 4  | 0.000                                |
| Razón de verosimilitud       | 52.782              | 4  | 0.000                                |
| Asociación lineal por lineal | 25.810              | 1  | 0.000                                |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,87.

*Interpretación:* Según la tabla 29, la significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C. esto se explica por medio que la gestión de cobranzas generaría la entrada de dinero correspondiente al pago de esos exigibles por parte de los clientes, y estas entradas de dinero se verían reflejadas en el flujo de efectivo, el cual se trata de un informe contable en el cual se ordenan los ingresos y egresos obtenidos en un periodo de tiempo específico, lo cual ayuda a aclarar la situación de liquidez del negocio. Es decir, si se tiene una cartera de clientes morosos muy alta y las cobranzas son de niveles negativos muy bajos, los ingresos reflejados por estos cobros serán exiguos comparados a las salidas de efectivo, pudiendo alcanzar saldos 0 o negativos por lo que las salidas superarían las entradas, quedando en riesgo el fondo de apertura.

## Confiabilidad

### Resumen de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 30 | 100.0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

**Interpretación:** Se verifica que no existen valores perdidos o en blanco

**Tabla 30.** Confiabilidad variable 1: Gestión de Cobranza

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.813            | 0.800   | 17             |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 1 fue superior al 80%, por lo que la fiabilidad de los datos es segura.

**Tabla 31.** Análisis de confiabilidad por ítem de variable 1

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|---|
| p1  | 43.80  | 65.269  | 0.777   |
| p2  | 44.97  | 79.482  | 0.813   |
| p3  | 44.03  | 81.551  | 0.821   |
| p4  | 43.90  | 79.059  | 0.814   |
| p5  | 43.53  | 75.844  | 0.803   |
| p6  | 43.73  | 71.513  | 0.805   |
| p7  | 43.63  | 72.861  | 0.795   |
| p8  | 44.33  | 69.954  | 0.787   |
| p9  | 43.63  | 81.620  | 0.820   |
| p10 | 43.60  | 76.386  | 0.808   |
| p11 | 43.00  | 73.586  | 0.809   |
| p12 | 43.80  | 66.924  | 0.785   |
| p13 | 44.27  | 76.754  | 0.813   |
| p14 | 43.73  | 69.306  | 0.799   |
| p15 | 44.13  | 72.671  | 0.801   |
| p16 | 44.00  | 74.828  | 0.809   |
| p17 | 43.50  | 71.707  | 0.799   |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 1 fue superior al 80%, en la mayoría de los ítems.

**Tabla 32.** Confiabilidad variable 2: Liquidez

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.863            | 0.849   | 15             |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 2 fue superior al 80%, por lo que la fiabilidad de los datos es segura.

**Tabla 33.** Análisis de confiabilidad por ítem de variable 2

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|---|
| p18 | 35.97  | 87.344  | 0.834   |
| p19 | 36.10  | 101.197   | 0.855   |
| p20 | 35.90  | 92.990  | 0.839   |
| p21 | 36.43  | 111.426   | 0.871   |
| p22 | 35.40  | 112.662   | 0.883   |
| p23 | 36.27  | 95.995  | 0.846   |
| p24 | 36.10  | 93.679  | 0.845   |
| p25 | 36.13  | 93.223  | 0.840   |
| p26 | 35.00  | 97.586  | 0.861   |
| p27 | 35.50  | 103.707   | 0.865   |
| p28 | 35.10  | 112.714   | 0.871   |
| p29 | 36.10  | 102.645   | 0.856   |
| p30 | 35.77  | 90.944  | 0.847   |
| p31 | 36.00  | 93.448  | 0.841   |
| p32 | 35.83  | 96.971  | 0.849   |

**Interpretación:** La confiabilidad para la variable 1 fue superior al 80%, en todos los ítems.

## V. DISCUSIÓN

Dentro del presente apartado se discutirán y serán constatadas los resultados que fueron obtenidos y que permitieron verificar las hipótesis de la investigación, a su vez serán discutidos con aquellos que se encontraron en los antecedentes citados en la oportunidad correspondiente para luego sustentarlos mediante las teorías científicas pertinentes.

En base a lo anterior se tiene que, mediante la realización de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se pudo conocer una significancia menor a 0.05 por lo que se aplicó una prueba no paramétrica para la verificación de las hipótesis de estudio, dado el resultado demuestra que la data obtenida no proviene de una distribución normal.

Por lo tanto, de acuerdo con la hipótesis general se pudo obtener una significancia inferior a 0.05, lo cual permitió verificar que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C ello debido a que, los procesos de gestión de cobranzas generan la liquidez a corto y mediano plazo, por ende una mala gestión provocaría que la empresa se quede sin efectivo para afrontar sus deudas, poniendo en riesgo sus operaciones y generando costos innecesarios o riesgos a futuro. Tales resultados se asemejan a lo encontrado por Yancce (2017) quien encontró en su investigación que la gestión de cobranza funciona como un elemento importante en las empresas que le atribuyen la posibilidad de tener una positiva solvencia, por ende, toda gestión de cobro tiene la capacidad de influir en la liquidez, asimismo Martínez, Odar y Zegarra (2019) pudieron encontrar que los lineamientos de las cuentas por cobrar tienen una incidencia a la solvencia de la empresa puesto que los créditos que se otorgan son a sesenta días.

Lo anterior es sustentado por Vásquez et al. (2021) quien indicó que la gestión de cuentas por cobrar son un recurso con propiedades empresariales mediante el cual se puede desarrollar beneficios a un periodo corto de tiempo. Ello implica que, la empresa logre mejorar el desarrollo de sus ventas (Vásquez et al., 2021).

Conforme a la hipótesis específica 1 se encontró mediante el uso del estadístico una significancia menor a 0.05, por lo que se pudo verificar que existe una relación

significativa entre la gestión de cobranza y los ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C, ello puesto que los procesos relativos a la gestión de cobranza se encuentran influenciados por los indicadores de la liquidez como lo son los ratios, los cuales tienen como finalidad la verificación de las probabilidades que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo, siendo la gestión de cobranza el proceso de cálculo de tales ratios, puesto que son exigibles las actividades que necesitan de un pago como consecuencia de la prestación de un servicio.

Tales resultados coincidieron con los encontrados por Espinoza (2020) quien logró concluir que gran parte de las empresas no tiene personal calificado para la gestión de crédito y cobranza, por lo que al no haber lineamientos definidos para procesar el cobro de las deudas vencidas se afecta el ciclo operacional de la organización y termina siendo perjudicada la liquidez de la empresa, siendo los indicadores como los ratios de liquidez, los principales indicativos que demuestran la situación financiera de la empresa, tal como lo señala Sevilla (2015) quien explicó que estos ratios son tienen la finalidad de medir la posibilidad que tiene la empresa para afrontar sus deberes contraídos, así como también conocer si tiene una correcta probabilidad de transformar su patrimonio en liquidez en el transcurso de sus procesos empresariales, por ende, la gestión de cobranza tiene la capacidad de incidir en los ratios de liquidez.

Conforme la hipótesis específica 2 se tiene que luego de haber implementado el estadístico se pudo conocer que hay una significancia menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C, ello debido a que la gestión de cobranza puede generar la entrada de dinero necesaria para cancelar las obligaciones exigibles, lo cual se refleja en el flujo de efectivo, por ende, si hay una cartera de clientes morosos muy alta y las cobranzas presentan niveles negativos, los ingresos reflejados por estos cobros serán exiguos comparados a las salidas de efectivo, pudiendo alcanzar saldos negativos por lo que las salidas superarían las entradas perjudicando el fondo de apertura.

Tales resultados se asemejan a lo encontrado por Vera (2019) quien pudo verificar que la empresa tiene diversos conflictos en las cuentas por cobrar producto de la ausencia de herramientas destinadas a optimizar los métodos de cobro que

incrementan la morosidad de la empresa, lo cual genera un incremento de incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con el autor Kiziryan (2015) el flujo de caja es el movimiento de los fondos de la empresa en un periodo determinado, este flujo permite determinar la capacidad de pago que tiene la empresa frente a los créditos y deudas existentes en el ejercicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que, la significancia resultante fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C.
2. La significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C
3. La significancia resultante sig. fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, quedando: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la empresa Wood Art S.A.C. reestructurar las políticas de crédito y disminuir los tiempos de cobro para que los usuarios realicen las cancelaciones acordes a las fechas de pago y no se extiendan los lapsos de forma inadecuada.
2. Se recomienda a la empresa Wood Art S.A.C. mejorar las políticas de cobranza y realizar una capacitación al personal administrativo sobre los cambios y las obligaciones de acatar lo ordenado, siendo sancionados aquellos que no logren cumplir con las metas establecidas por la directiva
3. Se recomienda a la empresa Wood Art S.A.C. implementar mejoras en los procesos de cobranza y otorgamiento de créditos, a su vez que se suprima la posibilidad de brindarle a aquellos que ya tienen una cuenta atrasada con la empresa para evitar la continuidad de los morosos.

## REFERENCIAS

- Ahmad Rafiq. (2016). A Study of Relationship between Liquidity and Profitability of Standard Chartered Bank Pakistan: Analysis of Financial Statement Approach. *Global Journal of Management and Business Research: CFinance*. 16(1). 73-81.  
<https://journalofbusiness.org/index.php/GJMbr/article/view/1927/1829>
- Andreica M., Visan C. (2011). Liquidity risk management issues within the state treasury. *Metalurgia International*. 16(11). 6-8.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.463.9333&rep=rep1&type=pdf#page=11>
- Andrayanti, lin. (2019). Internal Control Analysis towards the Accounts Receivable Accounting System at STIAM I Institute. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*. 1(1). 1-14.  
<https://www.ilomata.org/index.php/ijtc/article/view/38/37>
- Ayala, S. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica limatambo cajamarca S.A.C en el año 2017*. [Tesis de titulación], Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Retrieved from <https://acortar.link/KTrcl2>
- Bausela Herreras, E. (2005). *SPSS: UN INSTRUMENTO DE ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS*.  
<http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Espinoza, A. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de Mipymes comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca*. [Tesis de titulación], Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>
- Estévez Carrera, E. (2019). *¿Conoces el periodo medio de cobro de tu empresa?*  
<https://www.sage.com/es-es/blog/conoces-el-periodo-medio-de-cobro-de-tu-empresa/>.
- García, X., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa Multillanta Ramirez. *Formación y Desarrollo* 7(1), 73-81.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7299581.pdf>.

- Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Valor contable* 3(1), 9-32. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1229/1731](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229/1731).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (SEXTA ed.). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, F. y. (2016). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2003). *Metodología de la Investigación*. <http://metodos-comunicacion sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>.
- Martínez, C., Odar, L., & Zegarra, M. (2019). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa corporación Bolsipol SAC - 2018*. [Tesis de titulación], Perú. Retrieved from [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez\\_Lourdes%20Odar\\_Mauricio%20Zegarra\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez_Lourdes%20Odar_Mauricio%20Zegarra_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olivares, D. (2019). *Cómo calcular las rotaciones de cuentas por cobrar*. <https://www.muypymes.com/2019/02/13/como-calcular-las-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar>.
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa adventista nor-oriental, 2020. *Balance 's. Tingo María* 7(10), 48-56. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/163>.
- Rodríguez, K., & Rodríguez, R. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del colegio sagrado corazón de Trujillo 2018*. [Tesis de titulación], Perú. Retrieved from <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27573/Rodriguez%20Alegria%2c%20Katherin%20Pamela-Rodriguez%20Rodriguez%2c%20Rocio%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación; Instrumentos de recolección de datos*. [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf).
- Sarmiento, B. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit S.A provincia de Santa Elena*. [Tesis de titulación], Universidad Estatal Penindula de Santa Elena, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4749/1/UPSE-TCA-2019-0029.pdf>
- Sevilla Arias, A. (2015). *Ratios de Liquidez*. <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html>.

- Solver. (2020). *Antigüedad de cuentas por cobrar*.  
<https://www.solverglobal.com/es/glosario-de-plantillas-de-informes-presupuestos-previsiones-y-dashboards/informe-de-cuentas-por-cobrar-agrupado-por-antigüedad-dinamica/>.
- Tamayo, & Tamayo. (2006). *Metodología de la Investigación: Muestra y Muestreo*.
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). RATIOS DE LIQUIDEZ Y CUENTAS POR COBRAR: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR LÁCTEO QUE COTIZAN EN LA BOLSA DE VALORES DE LIMA. *Visión de futuro* 25(2), 195-214.  
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632011/html/>.
- Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet S.A.C distrito de Huanchaco*. [Tesis de titulación], Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Retrieved from <https://acortar.link/wzEU9w>
- Vera, L. (2019). *Incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar Clientes en la Liquidez de la Ferretería "Servicomercio", ubicada en Gómez Rendón 2503 y Abel Castillo para el periodo 2018*. [Tesis de titulación], Instituto Tecnológico Bolivariano de tecnología , Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2111/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VERA%20MENDOZA.pdf>
- Yancce M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate-2014-2016*. [Tesis de titulación], Universidad Cesar Vallejo, Perú. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21957>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Wood Art S.A.C

| <i>Problema general</i>  | <i>Objetivo general</i>  | <i>Hipótesis general</i>   | <i>Variables</i>           | <i>Dimensiones</i>             | <i>Técnicas de recolección de datos</i> | <i>Método de la investigación</i>  |
|--|--|--|----------------------------|--------------------------------|---|--|
| ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C?           | Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C            | Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Wood Art S.A.C           |                            |                                |   | <b>Enfoque:</b> Cuantitativo<br><b>Tipo:</b> Básica<br><b>Diseño:</b> No experimental - transversal<br><b>Nivel:</b> correlacional - descriptivo |
| <i>Problemas específicos</i>   | <i>Objetivos específicos</i>   | <i>Hipótesis específicas</i>   |                            |                                |   | <i>Población</i>   |
| ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C? | Determinar la relación entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C. | Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y las ratios de liquidez en la empresa Wood Art S.A.C | <b>Gestión de cobranza</b> | Rotación de cuentas por cobrar | Encuesta                                | 30 trabajadores del área contable de la empresa  |
| ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C?       | Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C.       | Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el flujo de caja en la empresa Wood Art S.A.C.      |                            | Periodo promedio de cobranza   |   | <i>Muestra</i>   |

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

| <b>Variables</b>           | <b>Definición Conceptual de la Variable</b>  | <b>Definición Operacional de la Variable</b>  | <b>Dimensión</b>               | <b>Indicadores</b>   | <b>Instrumentos</b> | <b>Tipo de Variable</b> |
|----------------------------|--|---|--------------------------------|--|---------------------|-------------------------|
| <b>Gestión de cobranza</b> | Es sumamente importantes para las organizaciones debido a que es una fuente de ingresos monetarios y clave para mantener un flujo de caja saludable. Además, es un recurso económico, propiedades y derechos de cada empresa, del cual se podrá generar algún beneficio a corto plazo. Es decir, que este activo puede generar beneficios para un adecuado control la gestión de las cobranzas, por lo cual ayudará a la empresa a mejorar el crecimiento de sus ventas y liquidez (Vásquez y otros, 2021) | La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario que considera ítems para cada una de las variables | Rotación de cuentas por cobrar | -Funcionamiento de la gestión de cobranza<br><br>-Incremento de gestión de cobranza<br><br>-Cantidad de créditos otorgados<br><br>-Cantidad de créditos cobrados<br><br>-Cobros en Efectivo<br><br>-Cobros en cheque | Cuestionario        | Ordinal                 |
|                            |  |   | Periodo promedio de cobranza   | -Política de créditos<br><br>-Política de cobranza<br><br>-Plazo de cobro clientes<br><br>-Periodo medio de cobro<br><br>-Antigüedad de cuentas por cobrar<br><br>-Periodo medio de cobranzas efectivas              |                     |                         |
| <b>Liquidez</b>            | La liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. A la vez, proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa   | La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario que considera ítems para cada una de las variables | Ratios de Liquidez             | -ROE<br>-ROA<br>-ROS<br>-Prueba ácida<br>-Capacidad de pago a corto plazo  | Cuestionario        | Ordinal                 |

|  |  |  |                      |   |  |  |
|--|--|--|----------------------|---|--|--|
|  | <p>para decisiones de inversión o financiación, representando el inicio y el final del ciclo de explotación, dirigiendo su conversión a todo tipo de activos (Gutiérrez &amp; Tapia, 2016)</p> |  |                      | <p>-Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios</p>   |  |  |
|  |  |  | <p>Flujo de Caja</p> | <p>-Flujo de caja operativo (FCO)<br/> -Cobertura de flujo de fondos (CFF)<br/> -Cobertura de intereses en efectivo (CIF)<br/> -Control del efectivo<br/> -Control de ingresos<br/> -Control de egresos</p> |  |  |

### ANEXO 3: INSTRUMENTO

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

#### **Cuestionario dirigido al departamento de cobranza de la empresa Wood Art, S.A.C.**

Instrucciones:

A continuación, se presentan enunciados relacionados con la gestión de cobranza y liquidez de la empresa, mismos que comprenden el contexto de la presente investigación, a los cuales deberá responder colocando una X en la casilla que considere adecuada al enunciado, tomando en cuenta que 1= nunca; 2= casi nunca; 3= a veces; 4= casi siempre y 5= siempre.

Gracias de antemano por su colaboración.

| N° | ítem   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranza   |   |   |   |   |   |
| 2  | Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar  |   |   |   |   |   |
| 3  | Se maneja un control de la cantidad de créditos otorgados a clientes   |   |   |   |   |   |
| 4  | Se lleva un control de las cobranzas efectivas   |   |   |   |   |   |
| 5  | La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo   |   |   |   |   |   |
| 6  | La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo  |   |   |   |   |   |
| 7  | Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas  |   |   |   |   |   |
| 8  | Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza  |   |   |   |   |   |
| 9  | Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes   |   |   |   |   |   |
| 10 | Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa                                    |   |   |   |   |   |
| 11 | Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)        |   |   |   |   |   |
| 12 | Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios   |  |  |  |  |  |
| 14 | La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA   |  |  |  |  |  |
| 15 | Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas                      |  |  |  |  |  |
| 16 | Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida                                     |  |  |  |  |  |
| 17 | La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores  |  |  |  |  |  |
| 18 | Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario                   |  |  |  |  |  |
| 19 | Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo                   |  |  |  |  |  |
| 20 | Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades |  |  |  |  |  |
| 21 | Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto                         |  |  |  |  |  |
| 22 | La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente  |  |  |  |  |  |
| 23 | Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado   |  |  |  |  |  |
| 24 | Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio  |  |  |  |  |  |

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| <b>Categorías cuantitativas</b> | <b>Subcategorías cuantitativas</b> | <b>Ítems</b>   | <b>Fuentes de recolección</b>   |
|---------------------------------|------------------------------------|--|---|
| Gestión de Cobranza             | Rotación de cuentas por cobrar     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Funcionamiento de la gestión de cobranza</li> <li>-Incremento de gestión de cobranza</li> <li>-Cantidad de créditos otorgados</li> <li>-Cantidad de créditos cobrados</li> <li>-Cobros en Efectivo</li> <li>-Cobros en cheque</li> </ul> | Medición a través de 30 individuos que laboran en el departamento de Cobranza de la empresa Wood Art S.A.C. |
|                                 | Periodo promedio de cobranza       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política de créditos</li> <li>-Política de cobranza</li> <li>-Plazo de cobro clientes</li> <li>-Periodo medio de cobro</li> <li>-Antigüedad de cuentas por cobrar</li> <li>-Periodo medio de cobranzas efectivas</li> </ul>              |   |
| Liquidez                        | Ratios de liquidez                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ROE</li> <li>-ROA</li> <li>-ROS</li> <li>-Prueba ácida</li> <li>-Capacidad de pago a corto plazo</li> <li>-Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios</li> </ul>  |   |
|                                 | Flujo de caja                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Flujo de caja operativo (FCO)</li> <li>-Cobertura de flujo de fondos (CFF)</li> <li>-Cobertura de intereses en efectivo (CIF)</li> <li>-Control del efectivo</li> <li>-Control de ingresos</li> <li>-Control de egresos</li> </ul>       |   |

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable: Gestión de Cobranza**

| Dimensiones                    | Indicadores                               | Ítems   | Escala y valores |
|--------------------------------|---|---|------------------|
| Rotación de Cuentas por cobrar | -Funcionamiento de la gestión de cobranza | 1- Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranza                                 | Nunca (1)        |
|                                | -Incremento de gestión de cobranza        | 2- Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar                          | Casi nunca (2)   |
|                                | -Cantidad de créditos otorgados           | 3- Se maneja un control de la cantidad de créditos otorgados a clientes   | A veces (3)      |
|                                | -Cantidad de créditos cobrados            | 4- Se lleva un control de las cobranzas efectivas   | Casi siempre (4) |
|                                | -Cobros en Efectivo                       | 5- La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo                                 | Siempre (5)      |
|                                | -Cobros en cheque                         | 6- La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo  |                  |
| Periodo promedio de cobranza   | -Política de créditos                     | 7- Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas                                  |                  |
|                                | -Política de cobranza                     | 8- Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza  |                  |
|                                | -Plazo de cobro clientes                  | 9- Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes                         |                  |
|                                | -Periodo medio de cobro                   | 10- Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa |                  |
|                                | -Antigüedad de cuentas por cobrar         |   |                  |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| -Periodo medio de cobranzas efectivas | 11- Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)<br><br>12- Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos |
|---------------------------------------|---|

---

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Liquidez

| Dimensiones        | Indicadores  | Ítems   | Escala y valores  |
|--------------------|--|---|---|
| Ratios de Liquidez | -ROE   | 1- Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios                             | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |
|                    | -ROA   | 2- La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA                             |   |
|                    | -ROS   | 3- Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas    |   |
|                    | -Prueba ácida  | 4- Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida                   |   |
|                    | -Capacidad de pago a corto plazo                       | 5- La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores                        |   |
|                    | -Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios | 6- Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario |   |
| Flujo de Caja      | -Flujo de caja operativo (FCO)                         | 1- Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo |   |

|   |   |
|---|---|
| -Cobertura de flujo de fondos (CFF)       | 2- Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades |
| -Cobertura de intereses en efectivo (CIF) | 3- Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto                         |
| -Control del efectivo                     | 4- La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente  |
| -Control de ingresos                      | 5- Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado   |
| -Control de egresos                       | 6- Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio  |

---

Fuente: Elaboración propia.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de cobranza.

| N° | Gestión de Cobranza   | Pertinencia 1 |    | Relevancia 2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|----|---|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
|    |   | SI            | NO | SI           | NO | SI         | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Rotación de cuentas por cobrar</b>                                    |               |    |              |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Funcionamiento de la gestión de cobranza</b>                            |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranza        | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Incremento de la gestión de cobranza</b>                                |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos otorgados</b>                                      |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | Se maneja un control de los créditos otorgados a clientes                             | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos cobrados</b>                                       |               |    |              |    |            |    |             |
| 4  | Se lleva un control de las cobranzas efectivas  | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en efectivo</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 5  | La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo.       | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en cheque</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 6  | La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo                 | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Periodo Promedio de Cobranza</b>                                      |               |    |              |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de créditos</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 7  | Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas         | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de cobranza</b>  |               |    |              |    |            |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 8  | Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza  | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Plazo de cobro clientes   |   |  |   |  |   |  |
| 9  | Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes   | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Plazo medio de cobro  |   |  |   |  |   |  |
| 10 | Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa                                    | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Antigüedad de cuentas por cobrar  |   |  |   |  |   |  |
| 11 | Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)        | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Periodo medio de cobranzas efectivas  |   |  |   |  |   |  |
| 12 | Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José A. Trujillo Pillaca      DNI: 45507339

Especialidad del validador: Contador Público

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

10 de febrero del 2022



JOSE A. TRUJILLO PILLACA  
Contador Público  
CPC, N.º 199-0009

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Liquidez.**

| N° | Liquidez   | Pertinencia<br>1 |    | Relevancia<br>2 |    | Claridad<br>3 |    | Sugerencias |
|----|--|------------------|----|-----------------|----|---------------|----|-------------|
|    |  | SI               | NO | SI              | NO | SI            | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Ratios de Liquidez</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: ROE</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 13 | Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROA</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 14 | La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROS</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 15 | Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas    | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Prueba ácida</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 16 | Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida                   | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago a corto plazo</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 17 | La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores                        | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 18 | Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Flujo de caja</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: Flujo de caja operativo (FCO)</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 19 | Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo                   | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de flujo de fondos (CFF)</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 20 | Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de intereses en efectivo (CIF)</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 21 | Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto.                        | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>Indicador: Control de efectivo</b>  |   |  |   |  |   |  |
| 22 | La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente  | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>Indicador: Control de ingresos</b>  |   |  |   |  |   |  |
| 23 | Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado   | X |  | X |  | X |  |
|    | <b>Indicador: Control de egresos</b>   |   |  |   |  |   |  |
| 24 | Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio  | X |  | X |  | X |  |

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José A. Trujillo Pillaca      DNI: 45507339

Especialidad del validador: Contador Público

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

10 de febrero del 2022



JOSE A. TRUJILLO PILLACA  
Contador Público  
CFC N.º 45507339

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de cobranza.**

| N° | Gestión de Cobranza   | Pertinencia 1 |    | Relevancia 2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|----|---|---------------|----|--------------|----|------------|----|-------------|
|    |   | SI            | NO | SI           | NO | SI         | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Rotación de cuentas por cobrar</b>                                    |               |    |              |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Funcionamiento de la gestión de cobranza</b>                            |               |    |              |    |            |    |             |
| 1  | Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranza        | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Incremento de la gestión de cobranza</b>                                |               |    |              |    |            |    |             |
| 2  | Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos otorgados</b>                                      |               |    |              |    |            |    |             |
| 3  | Se maneja un control de los créditos otorgados a clientes                             | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos cobrados</b>                                       |               |    |              |    |            |    |             |
| 4  | Se lleva un control de las cobranzas efectivas  | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en efectivo</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 5  | La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo.       | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en cheque</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 6  | La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo                 | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Periodo Promedio de Cobranza</b>                                      |               |    |              |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de créditos</b>  |               |    |              |    |            |    |             |
| 7  | Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas         | X             |    | X            |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de cobranza</b>  |               |    |              |    |            |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 8  | Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza  | X |  | X |  | X |  |  |
|    | Indicador: Plazo de cobro clientes   |   |  |   |  |   |  |  |
| 9  | Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes   | X |  | X |  | X |  |  |
|    | Indicador: Plazo medio de cobro  |   |  |   |  |   |  |  |
| 10 | Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa                                    | X |  | X |  | X |  |  |
|    | Indicador: Antigüedad de cuentas por cobrar  |   |  |   |  |   |  |  |
| 11 | Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)        | X |  | X |  | X |  |  |
|    | Indicador: Periodo medio de cobranzas efectivas  |   |  |   |  |   |  |  |
| 12 | Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

10 de febrero 2022

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Geraldine Bazan Siccha DNI: 70433033

Especialidad del validador: contadora

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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 Liquidez.**

| N° | Liquidez   | Pertinencia<br>1 |    | Relevancia<br>2 |    | Claridad<br>3 |    | Sugerencias |
|----|--|------------------|----|-----------------|----|---------------|----|-------------|
|    |  | SI               | NO | SI              | NO | SI            | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Ratios de Liquidez</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: ROE</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 13 | Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROA</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 14 | La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROS</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 15 | Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas    | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Prueba ácida</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 16 | Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida                   | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago a corto plazo</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 17 | La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores                        | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 18 | Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Flujo de caja</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: Flujo de caja operativo (FCO)</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 19 | Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo                   | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de flujo de fondos (CFF)</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 20 | Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de intereses en efectivo (CIF)</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 21 | Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto.                        | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de efectivo</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 22 | La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente  | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de ingresos</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 23 | Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado   | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de egresos</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 24 | Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio  | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Geraldine Bazan Siccha DNI: 70433033  
 Especialidad del validador: contadora

10 de febrero 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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 cobranza.**

| N° | Gestión de Cobranza   | Pertinencia<br>1 |    | Relevancia<br>2 |    | Claridad 3 |    | Sugerencias |
|----|---|------------------|----|-----------------|----|------------|----|-------------|
|    |   | SI               | NO | SI              | NO | SI         | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Rotación de cuentas por cobrar</b>                                    |                  |    |                 |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Funcionamiento de la gestión de cobranza</b>                            |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 1  | Se siguen los procedimientos establecidos para realizar la gestión de cobranza        | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Incremento de la gestión de cobranza</b>                                |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 2  | Se aplican las medidas para evitar la acumulación de la cartera de cuentas por cobrar | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos otorgados</b>                                      |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 3  | Se maneja un control de los créditos otorgados a clientes                             | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cantidad de créditos cobrados</b>                                       |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 4  | Se lleva un control de las cobranzas efectivas  | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en efectivo</b>  |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 5  | La efectividad de la gestión de cobranza repercute en la obtención de efectivo.       | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Cobros en cheque</b>  |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 6  | La modalidad de cobro en cheque repercute en la obtención de efectivo                 | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Periodo Promedio de Cobranza</b>                                      |                  |    |                 |    |            |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de créditos</b>  |                  |    |                 |    |            |    |             |
| 7  | Se evalúa periódicamente la gestión de cobranza según las normativas internas         | X                |    | X               |    | X          |    |             |
|    | <b>Indicador: Política de cobranza</b>  |                  |    |                 |    |            |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 8  | Se cumplen las normativas correspondientes a la gestión de cobranza  | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Plazo de cobro clientes   |   |  |   |  |   |  |
| 9  | Se respetan los plazos designados por contrato para realizar los cobros a los clientes   | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Plazo medio de cobro  |   |  |   |  |   |  |
| 10 | Se establecen periodos de cobro ajustados a la capacidad del cliente sin que afecte la liquidez de la empresa                                    | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Antigüedad de cuentas por cobrar  |   |  |   |  |   |  |
| 11 | Se presenta periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes (en especial los morosos)        | X |  | X |  | X |  |
|    | Indicador: Periodo medio de cobranzas efectivas  |   |  |   |  |   |  |
| 12 | Se maneja un lapso general promedio de cobranzas efectivas para el otorgamiento de nuevos créditos a través de la generación de nuevos contratos | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gerald Israel Abarca Pérez DNI: 41945506

Especialidad del validador: Contador. Colegiatura 60972

10 de febrero del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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 Liquidez.**

| N° | Liquidez   | Pertinencia<br>1 |    | Relevancia<br>2 |    | Claridad<br>3 |    | Sugerencias |
|----|--|------------------|----|-----------------|----|---------------|----|-------------|
|    |  | SI               | NO | SI              | NO | SI            | NO |             |
|    | <b>Dimensión 1: Ratios de Liquidez</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: ROE</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 13 | Mantiene la empresa un buen balance respecto al ROE y el pago de beneficios y salarios                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROA</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 14 | La empresa ha tenido problemas para efectuar pagos a proveedores al cumplir con el ROA                             | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: ROS</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 15 | Se evalúa el ROS sobre el balance de la ganancia operativa en contraste con los gastos e inversiones realizadas    | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Prueba ácida</b>   |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 16 | Se lleva un control periódico de los inventarios como parte del procedimiento de la prueba ácida                   | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago a corto plazo</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 17 | La empresa mantiene un estándar fijo sobre su capacidad de pago a corto plazo a proveedores                        | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Indicador: Capacidad de pago sin tomar en cuenta los inventarios</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
| 18 | Se mantiene un balance entre los pagos pendientes y la liquidez existente sin acudir a los productos en inventario | X                |    | X               |    | X             |    |             |
|    | <b>Dimensión 2: Flujo de caja</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |
|    | <b>Indicador: Flujo de caja operativo (FCO)</b>  |                  |    |                 |    |               |    |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 19 | Se realizan actividades institucionales al menos una vez cada seis meses que involucren el flujo de caja operativo                   | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de flujo de fondos (CFF)</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 20 | Maneja la empresa un seguro particular en caso de una inversión fallida o perjuicio en una gestión de cobranza de grandes cantidades | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Cobertura de intereses en efectivo (CIF)</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 21 | Maneja la empresa un fondo de emergencia para cubrir situaciones que no están contempladas en su presupuesto.                        | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de efectivo</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 22 | La empresa debería realizar presupuestos de efectivo mensualmente  | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de ingresos</b>  |   |  |   |  |   |  |  |
| 23 | Se maneja un control de los ingresos obtenidos en un periodo determinado   | X |  | X |  | X |  |  |
|    | <b>Indicador: Control de egresos</b>   |   |  |   |  |   |  |  |
| 24 | Se lleva un control de los egresos originados en un determinado ejercicio  | X |  | X |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gerald Israel Abarca Pérez DNI: 41945506

Especialidad del validador: Contador. Colegiatura 60972

10 de febrero del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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.

## Base de datos

| Encuestado | V1: Gestión de cobranzas       |    |    |    |    |    |                              |    |    |     |     |     | v1 |
|------------|--------------------------------|----|----|----|----|----|------------------------------|----|----|-----|-----|-----|----|
|            | Rotación de cuentas por cobrar |    |    |    |    |    | Periodo Promedio de Cobranza |    |    |     |     |     |    |
|            | a1                             | a2 | a3 | a4 | a5 | a6 | a7                           | a8 | a9 | a10 | a11 | a12 |    |
| 1          | 2                              | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3                            | 2  | 3  | 2   | 3   | 1   | 23 |
| 2          | 1                              | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1                            | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 22 |
| 3          | 2                              | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1                            | 2  | 3  | 2   | 4   | 4   | 27 |
| 4          | 2                              | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1                            | 2  | 3  | 1   | 2   | 3   | 23 |
| 5          | 3                              | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3                            | 1  | 2  | 3   | 2   | 2   | 24 |
| 6          | 2                              | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4                            | 1  | 2  | 1   | 1   | 2   | 21 |
| 7          | 1                              | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1                            | 3  | 2  | 2   | 2   | 1   | 21 |
| 8          | 2                              | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2                            | 3  | 2  | 1   | 1   | 1   | 23 |
| 9          | 5                              | 2  | 5  | 1  | 4  | 3  | 4                            | 4  | 4  | 4   | 2   | 4   | 42 |
| 10         | 5                              | 4  | 2  | 1  | 4  | 3  | 4                            | 4  | 4  | 4   | 2   | 4   | 41 |
| 11         | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4                            | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 42 |
| 12         | 3                              | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                            | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 41 |
| 13         | 3                              | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                            | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 42 |
| 14         | 5                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4                            | 2  | 3  | 4   | 1   | 1   | 40 |
| 15         | 5                              | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4                            | 4  | 3  | 4   | 1   | 2   | 41 |
| 16         | 3                              | 4  | 4  | 3  | 1  | 4  | 4                            | 4  | 4  | 3   | 2   | 1   | 37 |
| 17         | 4                              | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4                            | 4  | 4  | 4   | 1   | 1   | 44 |
| 18         | 5                              | 2  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4                            | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 38 |
| 19         | 5                              | 5  | 1  | 2  | 4  | 3  | 4                            | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 42 |
| 20         | 3                              | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3                            | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 44 |
| 21         | 3                              | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                            | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 39 |
| 22         | 4                              | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3                            | 4  | 3  | 4   | 3   | 5   | 44 |
| 23         | 3                              | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                            | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 40 |
| 24         | 5                              | 3  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5                            | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   | 50 |
| 25         | 5                              | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                            | 4  | 5  | 3   | 5   | 4   | 53 |
| 26         | 5                              | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5                            | 3  | 5  | 4   | 3   | 5   | 51 |
| 27         | 5                              | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4                            | 5  | 3  | 5   | 5   | 4   | 53 |
| 28         | 5                              | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3                            | 5  | 4  | 5   | 5   | 4   | 52 |
| 29         | 3                              | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                            | 4  | 5  | 5   | 3   | 5   | 54 |
| 30         | 5                              | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5                            | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 52 |

| Encuestado | V2: liquidez       |    |    |    |    |    |               |    |    |     |     |     | v2 |
|------------|--------------------|----|----|----|----|----|---------------|----|----|-----|-----|-----|----|
|            | Ratios de Liquidez |    |    |    |    |    | Flujo de Caja |    |    |     |     |     |    |
|            | p1                 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7            | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 |    |
| 1          | 1                  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1             | 3  | 2  | 2   | 2   | 1   | 22 |
| 2          | 3                  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1             | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   | 24 |
| 3          | 3                  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3             | 1  | 1  | 3   | 1   | 2   | 23 |
| 4          | 3                  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2             | 3  | 2  | 3   | 2   | 2   | 27 |
| 5          | 2                  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1             | 2  | 1  | 2   | 1   | 3   | 18 |
| 6          | 1                  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2             | 2  | 1  | 2   | 1   | 1   | 19 |
| 7          | 1                  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2             | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 20 |
| 8          | 1                  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3             | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   | 23 |
| 9          | 4                  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4             | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 40 |
| 10         | 3                  | 3  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3             | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 39 |
| 11         | 3                  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4             | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 42 |
| 12         | 3                  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4             | 3  | 2  | 4   | 4   | 4   | 42 |
| 13         | 2                  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3             | 5  | 1  | 4   | 3   | 3   | 39 |
| 14         | 3                  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3             | 4  | 2  | 3   | 3   | 4   | 40 |
| 15         | 4                  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3             | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 39 |
| 16         | 3                  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3             | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 40 |
| 17         | 4                  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2             | 3  | 5  | 3   | 4   | 3   | 42 |
| 18         | 1                  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3             | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 39 |
| 19         | 4                  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3             | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 41 |
| 20         | 3                  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5             | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 42 |
| 21         | 3                  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 5             | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 42 |
| 22         | 3                  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3             | 3  | 2  | 4   | 3   | 3   | 38 |
| 23         | 5                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3             | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 52 |
| 24         | 4                  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5             | 4  | 5  | 3   | 5   | 5   | 53 |
| 25         | 4                  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5             | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   | 48 |
| 26         | 4                  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4             | 4  | 5  | 3   | 5   | 4   | 51 |
| 27         | 5                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4             | 3  | 4  | 4   | 5   | 3   | 52 |
| 28         | 5                  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4             | 5  | 3  | 4   | 5   | 4   | 51 |
| 29         | 5                  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4             | 5  | 4  | 5   | 3   | 4   | 53 |
| 30         | 4                  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5             | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 55 |