

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS**



**TESIS**

“La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez  
en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.”

**AUTORAS:**

Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel

Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica.

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

CONTADOR PUBLICO

**ASESOR:**

Mg. Cumpa Llontop Luis

ID ORCID: 0000-0002-7493-2658

DNI N° 07247861

**LIMA - PERÚ**

**2026**



**INFORME DE SIMILITUD N°016-2025-UPCI-FCEYN-LCLL**

A : MG. HERMOZA OCHANTE RUBEN EDGAR  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

De : Mg. CUMPA LLONTOP, LUIS  
Docente Asesor

Asunto : **INFORME DE EVALUACIÓN DE SIMILITUD DE TESIS DE:**  
Bach. BRAVO HUARCAYA, MAIRA YSABEL  
Bach. EGUSQUIZA CORDOVA, MARILIN MONICA,

Fecha : 14 de diciembre de 2025

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin**, se ha procedido a realizar el proceso correspondiente de similitud de la Tesis titulada: “LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C.”
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 25%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Las bachilleres en mención pueden continuar su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes.

Es cuanto hago de su conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

Mg. Cumpa LLontop, Luis  
Docente Asesor

*Adjunto:*

*\*Resultado de similitud*

## DEDICATORIA

A mi abuelita Ysabel Valencia Prada, por sus valiosos consejos que me inspiran a alcanzar mis metas, y a mis hermanos David Junior Bravo Huarcaya y Julio Héctor Bravo Huarcaya, por su apoyo constante para lograr este objetivo.

Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel.

A mi querida abuelita Apolinaria, que hoy descansa en el cielo, pero cuyo amor y enseñanzas siguen vivos en mi corazón; a mis padres, especialmente a mi madre Agustina, por ser mi fuente de fortaleza y sabiduría en cada etapa; a mi hijo Sebastián, mi mayor inspiración y motivo para seguir esforzándome y creciendo; y a mis amigos de la parroquia y del trabajo, quienes también fueron parte fundamental de este camino y de mi desarrollo personal.

Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios y a mi familia por su invaluable apoyo, a mi asesor por su acompañamiento para alcanzar mi meta, y a los docentes, cuyas enseñanzas y orientación han sido fundamentales para lograr este objetivo.

Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel.

Agradezco en primer lugar a Dios, por su guía y bendición, que me ha permitido superar cada desafío y rodearme de personas que me enseñan y enriquecen día a día. A mi familia, tanto de sangre como de comunidad, por su constante presencia, apoyo y amor en cada etapa; por acompañarme en los buenos y malos momentos, ser mi refugio y creer siempre en mí.

Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica.

## **PRESENTACIÓN**

Señores representantes del Jurado dictaminador, haciendo cumplir con las normas establecidas, remitimos a Uds. nuestra tesis titulada: “La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.”. La exposición de la presente investigación nos ha permitido la aplicación de los conocimientos recibidos. También nos hemos basado en el uso correcto de leyes y normas propuestas por la Universidad.

Lima, 09 de Octubre del 2025

Bach. Maira Ysabel Bravo Huarcaya

Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica

## INDICE

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>CARATULA.....</b>                                 | <b>i</b>    |
| <b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>DEDICATORIA.....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>PRESENTACIÓN.....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>INDICE .....</b>                                  | <b>vi</b>   |
| <b>INDICE DE TABLAS.....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>INDICE DE FIGURAS.....</b>                        | <b>x</b>    |
| <b>RESUMEN.....</b>                                  | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                 | <b>xiii</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                          | <b>14</b>   |
| 1.1. Realidad problemática .....                     | 16          |
| 1.2. Planteamiento del problema.....                 | 17          |
| 1.3. Hipótesis de la investigación .....             | 18          |
| 1.4. Objetivos de la investigación .....             | 18          |
| 1.5. Variables,dimensiones e indicadores .....       | 19          |
| 1.6. Justificación del estudio .....                 | 21          |
| 1.7. Antecedentes nacionales e internacionales ..... | 21          |
| 1.8. Marco teórico .....                             | 25          |
| 1.9. Definición de términos básicos .....            | 31          |
| <b>II. METODO .....</b>                              | <b>32</b>   |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1. Tipo y diseño de Investigación .....                 | 32        |
| 2.2. Población y muestra.....                             | 32        |
| 2.3. Técnicas para la recolección de datos .....          | 34        |
| 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....         | 34        |
| 2.5. Procesamiento y análisis de datos.....               | 37        |
| 2.6. Aspectos éticos.....                                 | 37        |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>                               | <b>38</b> |
| 3.1. Resultados descriptivos.....                         | 38        |
| 3.2. Prueba de normalidad .....                           | 57        |
| 3.3. Contrastación de las hipótesis.....                  | 58        |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>                                 | <b>63</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                               | <b>65</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>                          | <b>66</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                    | <b>68</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                        | <b>73</b> |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia.....                      | 74        |
| Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos.....         | 76        |
| Anexo 3: Base de datos.....                               | 78        |
| Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....              | 79        |
| Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio ..... | 83        |
| Anexo 6. Formatos de validación de instrumento .....      | 85        |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Cuadro de Operacionalización de Variables .....                            | 19 |
| <b>Tabla 2</b> Cuadro de estratificación de la población .....                            | 33 |
| <b>Tabla 3</b> Cuadro de Unidad de análisis .....                                         | 34 |
| <b>Tabla 4</b> Análisis de confiabilidad.....                                             | 35 |
| <b>Tabla 5</b> Resultados de estadísticas del total de elemento (confiabilidad alfa)..... | 35 |
| <b>Tabla 6</b> Resultado tabular de la pregunta 1 .....                                   | 38 |
| <b>Tabla 7</b> Resultado tabular de la pregunta 2 .....                                   | 39 |
| <b>Tabla 8</b> Resultado tabular de la pregunta 3 .....                                   | 40 |
| <b>Tabla 9</b> Resultado de la pregunta 4 .....                                           | 41 |
| <b>Tabla 10</b> Resultado tabular de la pregunta 5 .....                                  | 42 |
| <b>Tabla 11</b> Resultado tabular de la pregunta 6 .....                                  | 43 |
| <b>Tabla 12</b> Resultado tabular de la pregunta 7 .....                                  | 44 |
| <b>Tabla 13</b> Resultado tabular de la pregunta 8 .....                                  | 45 |
| <b>Tabla 14</b> Resultado tabular de la pregunta 9 .....                                  | 46 |
| <b>Tabla 15</b> Resultado tabular de la pregunta 10 .....                                 | 47 |
| <b>Tabla 16</b> Resultado tabular de la pregunta 11 .....                                 | 48 |
| <b>Tabla 17</b> Resultado tabular de la pregunta 12 .....                                 | 49 |
| <b>Tabla 18</b> Resultado tabular de la pregunta 13 .....                                 | 50 |
| <b>Tabla 19</b> Resultado tabular de la pregunta 14 .....                                 | 51 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 20</b> Resultado tabular de la pregunta 15 .....          | 52 |
| <b>Tabla 21</b> Resultado tabular de la pregunta 16 .....          | 53 |
| <b>Tabla 22</b> Resultado tabular de la pregunta 17 .....          | 54 |
| <b>Tabla 23</b> Resultado tabular de la pregunta 18 .....          | 55 |
| <b>Tabla 24</b> Resultado tabular de la pregunta 19 .....          | 56 |
| <b>Tabla 25</b> Resultado tabular de la pregunta 20 .....          | 57 |
| <b>Tabla 26</b> Pruebas de normalidad .....                        | 58 |
| <b>Tabla 27</b> Cuadro de correlación Hipótesis general. ....      | 59 |
| <b>Tabla 28</b> Matriz de correlación Hipótesis Especifica 1 ..... | 60 |
| <b>Tabla 29</b> Matriz de correlación Hipótesis Especifica 2 ..... | 61 |
| <b>Tabla 30</b> Matriz de correlación Hipótesis Especifica 3 ..... | 62 |

## INDICE DE FIGURAS

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Esquema del ciclo del efectivo .....       | 28 |
| <b>Figura 2</b> Resultado gráfico de la pregunta 1 .....   | 38 |
| <b>Figura 3</b> Resultado gráfico de la pregunta 2 .....   | 39 |
| <b>Figura 4</b> Resultado gráfico de la pregunta 3 .....   | 40 |
| <b>Figura 5</b> Resultado gráfico de la pregunta 4 .....   | 41 |
| <b>Figura 6</b> Resultado gráfico de la pregunta 5 .....   | 42 |
| <b>Figura 7</b> Resultado gráfico de la pregunta 6 .....   | 43 |
| <b>Figura 8</b> Resultado gráfico de la pregunta 7 .....   | 44 |
| <b>Figura 9</b> Resultado gráfico de la pregunta 8 .....   | 45 |
| <b>Figura 10</b> Resultado gráfico de la pregunta 9 .....  | 46 |
| <b>Figura 11</b> Resultado gráfico de la pregunta 10 ..... | 47 |
| <b>Figura 12</b> Resultado gráfico de la pregunta 11 ..... | 48 |
| <b>Figura 13</b> Resultado gráfico de la pregunta 12 ..... | 49 |
| <b>Figura 14</b> Resultado gráfico de la pregunta 13 ..... | 50 |
| <b>Figura 15</b> Resultado gráfico de la pregunta 14 ..... | 51 |
| <b>Figura 16</b> Resultado gráfico de la pregunta 15 ..... | 52 |
| <b>Figura 17</b> Resultado gráfico de la pregunta 16 ..... | 53 |
| <b>Figura 18</b> Resultado gráfico de la pregunta 17 ..... | 54 |
| <b>Figura 19</b> Resultado gráfico de la pregunta 18 ..... | 55 |
| <b>Figura 20</b> Resultado gráfico de la pregunta 19 ..... | 56 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 21</b> Resultado gráfico de la pregunta 20 .....         | 57 |
| <b>Figura 22</b> Cuadro de Valores de correlación “r” Pearson..... | 58 |

## RESUMEN

En el contexto económico actual, el proceso crediticio es fundamental para el crecimiento de las empresas, especialmente aquellas que realizan transacciones comerciales, porque La liquidez se ve afectada de forma directa por la gestión de las cuentas por cobrar. La empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C., del sector de telecomunicaciones y con operaciones mayormente a crédito. El estudio cuyo título es: *“La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C.”*. El objetivo que se buscó fue determinar cómo estas cuentas afectan la liquidez de la empresa. La investigación fue aplicada, con diseño no experimental transversal, y trabajó con 14 trabajadores de las áreas involucradas. Mediante análisis de normalidad y correlación de variables en SPSS v.25, se obtuvo un coeficiente  $r$  de 79,8%. Los resultados indicaron: “La liquidez resulta influida de manera significativa por las cuentas por cobrar.”, recomendándose la implementación de un Manual para Créditos y Cobranzas a fin de mejorar su gestión

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Liquidez, Políticas de crédito, Procedimientos de cobranza.

## ABSTRACT

In the current economic climate, the credit process is fundamental to business growth, especially for companies engaged in commercial transactions, because liquidity is directly affected by accounts receivable management. This study, titled "Accounts Receivable Management and its Impact on Liquidity at RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C.," examined the impact of accounts receivable management on the company's liquidity. The objective was to determine how these accounts affect the company's liquidity. The applied research employed a non-experimental, cross-sectional design and involved 14 employees from the relevant departments. Using SPSS v.25, normality and correlation analyses were performed, yielding an  $r$  coefficient of 79.8%. The results indicated that "Liquidity is significantly influenced by accounts receivable," recommending the implementation of a Credit and Collections Manual to improve its management.

Keywords: Accounts receivable, Liquidity, Credit policies, Collection procedures.

## I. INTRODUCCIÓN

En el escenario económico–empresarial global, las organizaciones atraviesan diversas etapas de desarrollo y, en cada una de ellas, se enfrentan a crisis recurrentes. Estas suelen surgir por desajustes entre la empresa y su entorno. Aunque los cambios dentro de una organización suelen entenderse como respuestas a nuevas condiciones derivadas de la evolución económica, social, política, tecnológica o jurídica, cada desafío exige un tipo particular de adaptación.

Así, las crisis empresariales no pueden atribuirse únicamente a factores externos. En muchos casos, se originan en un manejo inadecuado de los recursos económicos, financieros y contables, lo que dificulta el funcionamiento normal de la empresa. Estas fallas internas afectan su desempeño, reducen su liquidez y comprometen su solvencia, poniendo en riesgo su permanencia y competitividad en el mercado.

Las empresas generalmente acusan problemas en la gestión de las ventas al crédito, así como el control de éstos y la recuperación del capital; por tal motivo, los créditos constituyen un factor importante, pues un manejo adecuado de los mismos conlleva a que la empresa recupere los créditos otorgados, muchas veces ganando intereses. Por el contrario, un mal manejo de estas cuentas podría comprometer la solidez financiera de la empresa, por falta de liquidez que pueden generar la liquidación y quiebra de la misma; por tal razón, Resulta fundamental establecer políticas de crédito sólidas y bien definidas que permitan realizar un seguimiento riguroso de los clientes que mantienen obligaciones pendientes. Complementariamente, la empresa debe poner en marcha un sistema de cobranza eficiente y oportuno, capaz de anticipar riesgos y recuperar los recursos en los plazos previstos. La combinación de estas prácticas no solo fortalece la gestión financiera interna, sino que también contribuye a garantizar el cumplimiento de los objetivos económicos de la organización,

mejorar su liquidez y mantener una relación comercial responsable y sostenible con sus clientes.

La realidad nos muestra que en la mayoría de las empresas, dado que su desempeño se evalúa casi exclusivamente por el promedio de días de cobro y por el porcentaje de cartera vencida, las áreas de crédito y cobranza terminan restando importancia al manejo adecuado de las relaciones con clientes internos y externos. Además, carecen de un perfil de servicio que les permita atender adecuadamente estos escenarios.

Si lo vemos desde el punto de vista económico, la liquidez hace referencia al saldo de dinero de que dispone la empresa en sus cuentas corrientes, así como en otras cajas e instrumentos financieros; el que a su vez, condiciona a la empresa hacer frente a su estructura de costos, por lo cual puede valorarse como el elemento central del capital de trabajo; por tanto, no debemos olvidar que el dinero en efectivo es muy importante para las actividades diarias de las organizaciones.

La adecuada gestión del efectivo evita riesgos de liquidez —como la falta de caja para cubrir obligaciones corrientes— que pueden derivar en serios problemas operativos. Por ello, es fundamental destacar que el manejo del capital de trabajo depende en gran medida de una correcta administración de este activo

En la presente investigación se analiza la problemática que presenta el área financiera de la empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C. por la falta de liquidez, como consecuencia de una deficiente gestión de cobranzas, impidiendo y restringiendo el normal crecimiento empresarial que la administración espera de la misma; debido a que no se ha tenido en cuenta la implementación de estrategias de cobranza ni de políticas de crédito, así como además, al no efectuar un control adecuado de las cuentas por cobrar, se compromete la estabilidad financiera y organizacional, ya que dicho control es esencial para prevenir el riesgo de liquidez

### 1.1. Realidad problemática

La liquidez es muy importante para la empresa, porque le permite realizar el pago de sus cuentas en el plazo establecido, ya que si éstos no se realizan o se efectúan incumpliendo los plazos, puede generar problemas económicos y financieros. Aunque en las empresas el ciclo de reinversión es rápido y continuo, la escasez de liquidez puede generar restricciones financieras. Por ello, resulta indispensable contar con fondos suficientes para atender las obligaciones, asegurar el presupuesto del proceso productivo y sostener el funcionamiento de las operaciones.

La empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C, acusa deficiencias en el manejo de la liquidez, la misma que produce lo siguiente:

- \* Pago de mayores costos de financiamiento, al no realizar el cobro de los créditos en los tiempos establecidos .
- \* Atrasos en el pago de obligaciones bancarias, debiendo refinanciar la deuda contraída por prestamos, lo que genera el pago de altos intereses.
- \*El manejo de dólares obliga a cambiarlos para cubrir pagos, causando pérdidas por la fluctuación del tipo de cambio.
- \*La falta de fondos para pagar impuestos obliga a solicitar fraccionamientos a la SUNAT, generando pérdidas por intereses y moras.
- \* Falta de pago oportuno a las entidades sociales, por descuentos al personal y el aporte de la empresa, haciéndose acreedores a multas.
- \* Exceso de deudas de los años 2022-2021 que aún no han sido cobradas, causan riesgos, ya que los clientes informan que se le extravió las facturas o cambio de personal en la gestión.
- \* Riesgo de aumento de la cartera morosa que se pueda convertir en cuentas incobrables.

Todas estas deficiencias propician lo siguiente:

- \*\* Carece de políticas de crédito y de cobranzas debidamente definidas que permitan su mejor administración.
- \*\* No existe un control del vencimiento de las facturas para su respectivo cobro.
- \*\* Falta de control mensual de las cuentas vencidas y no se aplican estrategias para su recuperación.
- \*\* Se otorgan créditos a los clientes incumplidos.
- \*\* Se efectúan ventas al contado que no son pagadas en la fecha de realización.
- \*\* Se realiza factoring con el banco BCP para contar con efectivo con el consecuente cobro de intereses elevados.
- \*\* Se realizan préstamos con hipoteca, para solventar la planilla de remuneraciones.
- \*\* La falta de un responsable del área de cobranza y de personal capacitado provoca cobros retrasados, límites de crédito mal controlados y una evaluación insuficiente de los clientes, afectando la liquidez, las inversiones futuras y la competitividad de la empresa.

## 1.2. Planteamiento del problema

### 1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿En qué forma el otorgamiento de crédito influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?

¿Cómo influyen los procedimientos de cobranza en la en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?

¿De qué manera el tratamiento de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?

### 1.3. Hipótesis de la investigación

#### 1.3.1. Hipótesis general

La gestión de las cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

#### 1.3.2. Hipótesis específicas

El otorgamiento de credito influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

Los procedimientos de cobranza influyen significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

El tratamiento de las cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

### 1.4. Objetivos de la investigación

#### 1.4.1. Objetivo general

Establecer en qué medida la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

#### 1.4.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera el otorgamiento de credito influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

Identificar cómo influyen los procedimientos de cobranza en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

Evaluar en qué forma el tratamiento de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.

## 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

**Tabla 1***Cuadro de Operacionalización de Variables*

| VARIABLE                                 | DIMENSIONES                                     | ÍNDICADORES                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b> | <b>1. Otorgamiento de Crédito</b>               | Políticas de crédito          |
|                                          |                                                 | Riesgo de crédito             |
|                                          | <b>2. Procedimientos de Cobranza</b>            | Políticas de cobranza         |
|                                          |                                                 | Control de cuentas por cobrar |
|                                          | <b>3. Tratamiento de las cuentas por cobrar</b> | Cobranza dudosa               |
|                                          |                                                 | Cuentas incobrables           |

| VARIABLE | DIMENSIONES            | ÍNDICADORES                                            |
|----------|------------------------|--------------------------------------------------------|
| LIQUIDEZ | 1. Falta de liquidez   | Pago tardío a proveedores                              |
|          |                        | Imposibilidad de obtención de financiamiento           |
|          |                        | Incremento de intereses pagados por préstamos          |
|          | 2. Riesgo de liquidez  | Problemas para convertir activos líquidos en tesorería |
|          |                        | Medición del riesgo de liquidez                        |
|          | 3. Posición financiera | Decisiones de financiamiento                           |
|          |                        | Recursos financieros                                   |

## 1.6. Justificación del estudio

### **Teórica**

El presente trabajo se sustenta teóricamente en la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez, analizando la relación entre ambas para comprender sus beneficios y aplicación en la empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C. Esto permite identificar cómo se gestionan estas áreas y resaltar la importancia de implementar políticas y estrategias de otorgamiento y recuperación de crédito.

### **Metodológica**

Mediante encuestas y revisión documental, se pretende analizar cómo se vinculan las variables con las normas y objetivos de la empresa, con el propósito de verificar la hipótesis planteada.

### **Práctica**

En la práctica, esta investigación adquiere relevancia porque propone una perspectiva novedosa para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar, lo que a su vez facilita la aplicación de políticas de control orientadas a fortalecer la liquidez y la estabilidad financiera. Sus resultados contribuirán en la optimización contable y financiera de la empresa y podrán servir de referencia para otras organizaciones. Además, al favorecer la estabilidad económica, promueve mayores inversiones, generación de empleo y un crecimiento sostenido

## 1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

### **1.7.1.Nacionales**

(Polo, 2020) La tesis presentada en la Universidad Ricardo Palma – Perú analizó cómo la estimación de cuentas por cobranza dudosa afecta la liquidez de una empresa de repuestos en Lima Metropolitana durante 2018. Con un estudio mixto y diseño transversal correlacional aplicado a los 66 empleados, se encontró que el 50% percibe la estimación de cuentas dudosas como regular y el 43,94% considera la liquidez de la empresa regular.

Asimismo, se identificó una relación positiva y significativa entre ambas variables ( $\rho = 0,819$ ;  $p < 0,05$ ), evidenciando la influencia directa de la gestión de cuentas dudosas sobre la liquidez.

(Apolino & Leiva, 2021) La tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa INVERSIONES INGALL S.A.C., San Juan de Miraflores, Lima-2019”, presentada en la Universidad Autónoma del Perú para optar al título de Contador Público, tuvo como objetivo determinar cómo las cuentas por cobrar afectan la liquidez de la empresa. La investigación, de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño transversal-correlacional-causal, incluyó a 12 trabajadores directamente relacionados con las variables mediante un cuestionario de 18 preguntas validado por expertos. Los datos, analizados con SPSS mediante Alfa de Cronbach, mostraron un nivel de confiabilidad aceptable y evidenciaron que las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez, recomendándose la implementación de políticas de crédito y cobranza para un manejo adecuado y protección de la liquidez empresarial.

(Caminada, Lázaro, & Salazar, 2020) en su tesis “Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa I.J.I S.A.C Agentes de Aduana, período 2015-2019”, presentada en la Universidad Nacional del Callao - Perú, para optar el título de Contador público; tiene como objetivo: El estudio tuvo como objetivo evaluar cómo la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez de IJI SAC Agentes de Aduanas. Mediante un enfoque aplicado, explicativo y cuantitativo, se analizaron los estados financieros 2015-2019 con herramientas como ratios financieros y análisis horizontal y vertical. Los resultados mostraron que la implementación de políticas de crédito y cobranza mejora la liquidez, reflejada en mejores ratios de prueba ácida, rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobro, además de reducir cuentas por pagar y endeudamiento

### 1.7.2. Internacionales

(Barzola & Zambrano, 2021) La tesis “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A” tuvo como propósito analizar cómo el control interno de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, evaluando la eficiencia de los procesos de cobranza y verificando el cumplimiento de los plazos de pago de los clientes. Se utilizó investigación descriptiva y documental con enfoques cuantitativo y cualitativo.

Los resultados mostraron que Barzam S.A. carece de manuales actualizados de políticas y procedimientos en las áreas financieras, de importación y exportación, así como de un manual de procesos para la cobranza. En cuanto a la recuperación de cartera, no se notifican los clientes antes del vencimiento de sus deudas, no se confirma la recepción de facturas y la cartera es gestionada por varias personas, lo que provoca la ausencia de control y que los valores en la antigüedad de cartera superen los 360 días.

Finalmente, se evidenció que existe un control mínimo en todo el proceso de cuentas por cobrar, ya que no se realizan revisiones mensuales de clientes con deudas pendientes o próximas a vencer, ni se proyectan los montos a recuperar, limitando así la eficiencia del control interno y su impacto en la liquidez de la empresa.

(Avelino, 2017) desarrolló la tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. Ltda. Guayaquil – Ecuador.

La autora planteó como objetivo del trabajo: “*Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.*”, fundamentándose en la utilización de los métodos inductivo y deductivo, tipo descriptiva y con un enfoque cualitativo..

La autora determinó que existe una errónea administración de las Cuentas por Cobrar, la misma que genera un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.

Asimismo, la empresa presenta en 2015 una razón corriente de 1.86, suficiente para cubrir sus obligaciones internas y externas. Su endeudamiento alcanza el 29% de los activos, financiado por acreedores; al liquidarse los activos a valor en libros, quedaría un 71% tras pagar las deudas. Esta situación requiere ajustes mediante políticas de cobranza en general.

El análisis de las cuentas por cobrar permite optimizar la gestión de cobranza, fortalecer la liquidez y fomentar una cultura de calidad mediante políticas y procedimientos actualizados. Aunque actualmente no se presentan dificultades, se recomienda implementar medidas preventivas para evitar problemas futuros. Asimismo, se identificó que algunas cuentas por cobrar se vencen debido a que las facturas no se cobran oportunamente, lo que evidencia áreas de mejora en el seguimiento y control del proceso.

Michelena (2016) *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores*”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, se centró en analizar cómo la gestión de cobros influye en la liquidez de la empresa. El estudio buscó identificar mecanismos que permitan mejorar la situación económica actual de la organización, para la consecución de los objetivos planteados utilizó el modelo de investigación crítico propositivo, un enfoque cuali – cuantitativo y un nivel de investigación descriptiva y correlacional.

El autor determinó que la gestión de cobros actual presenta diversas deficiencias que dificultan la recuperación efectiva de la cartera vencida, debido a la falta de políticas claras sobre el otorgamiento de crédito a los clientes, lo que impide que el personal encargado cuente con un procedimiento definido para garantizar una adecuada administración del crédito

También remarca que no se efectúan los procedimientos adecuados cuando los clientes incurren en atrasos continuos y prolongados de los pagos. Además, no se cuentan con estrategias de cobranza que incentiven a los clientes a cancelar sus deudas con ACT Consultores de manera rápida y puntual.

Asimismo, determinó que el proceso de cobranza tiene repercusión inmediata en la liquidez de la empresa, constatando que la información que se tiene de los clientes no cuenta con una categorización que ayude a diferenciar los tipos de clientes morosos de acuerdo con el vencimiento de plazos o montos adeudados.

Estableció también que no hay metas medibles y cuantificables que los encargados del manejo de gestión de crédito a los clientes deban cumplir de manera mensual en cuanto a la liquidez optima, reducción de cartera vencida y de morosidad.

Por último, determinó que la liquidez de la empresa con fecha de corte 31 de julio del 2015 es 0.82, es decir por cada dólar que ACT Consultores adeuda al corto plazo se cuenta con \$0.82 para cubrir dichas obligaciones. Esto evidencia que la empresa no cuenta con una liquidez adecuada, pues sus activos corrientes no alcanzan para cubrir las obligaciones que están por vencerse.

## 1.8. Marco teórico

### 1.8.1. Gestión de las Cuentas por Cobrar

(Woods, 2024) indica: La gestión de cuentas por cobrar requiere coordinar y planificar los procesos relacionados, asegurando un control efectivo que contribuya a la liquidez y estabilidad financiera de la empresa.

#### **Otorgamiento de Crédito**

(Moonflow, 2024) afirma: se refiere a la aceptación de la solicitud de crédito realizada por un cliente.

#### **Políticas de crédito**

(Suck, 2024) expresa: Una política de crédito establece las normas y condiciones que una empresa utiliza para otorgar crédito a sus clientes

### **Riesgo de crédito**

(Candian, 2024) sostiene: Se trata principalmente del riesgo de pérdidas derivadas del incumplimiento de pago por parte de un deudor

### **Procedimientos de Cobranza**

(Bind, s/f) aclara: Es el procedimiento mediante el cual se gestiona la recuperación del pago correspondiente a la negociación comercial de la organización.

### **Políticas de cobranza**

(Jacobra, 2020) refiere: Las políticas de cobro consisten en las normas y directrices que la empresa aplica para recuperar los créditos concedidos a sus clientes

### **Control de cuentas por cobrar**

(Moonflow, 2024) indica: El control de cuentas por cobrar ayuda a identificar rápidamente a clientes puntuales y morosos

### **Tratamiento de las cuentas por cobrar.**

(Moonflow, 2024) afirma: El tratamiento de las cuentas por cobrar abarca aspectos contables y fiscales, afectando impuestos, capital y lo correspondiente a la finanzas de la empresa.

### **Cuenta de cobranza dudosa**

(Bazalar, 2020) expresa: Se consideran cuentas de cobranza dudosa aquellas cuyo cobro no se ha podido concretar tras gestiones, debido a problemas financieros del deudor

### **Cuentas incobrables**

(Kenton, 2021) sostiene: Las cuentas incobrables son deudas, préstamos o créditos que tienen muy baja o nula probabilidad de ser recuperados

## **1.8.2. Liquidez**

(Pascale, 2009) aclara: es su capacidad para cumplir puntualmente con sus obligaciones financieras a corto plazo (p.574).

### **Falta de liquidez**

(Ludeña, 2021) refiere: ocurre cuando una empresa o persona no dispone de los recursos necesarios para atender sus compromisos financieros

### **Pago tardío a proveedores**

(Doyle, s/f) indica: retraso en la cancelación de obligaciones comerciales, afectando la liquidez y las relaciones con los proveedores

### **Imposibilidad de obtención de financiamiento**

(Debify, 2024) afirma: es la dificultad para acceder a créditos por el riesgo o baja solvencia del solicitante

### **Incremento de intereses pagados por préstamos**

(Corpas, 2025) expresa: es el aumento del costo financiero que enfrentan las empresas debido a la subida de las tasas de interés

### **Riesgo de liquidez**

(Pascale, 2009) sostiene: Ocurre cuando una entidad financiera no puede cubrir sus necesidades sin incurrir en costos excepcionalmente altos (p.910).

### **Problemas para convertir activos líquidos en tesorería**

(Gestae, 2024) aclara: se refieren a la dificultad que enfrenta una empresa para disponer de efectivo inmediato a partir de sus activos corrientes para cubrir pagos a corto plazo

### **Medición del riesgo de liquidez**

(Dobaño, 2024) refiere: se evalúa a través de indicadores que muestran la capacidad de la empresa para atender sus obligaciones a corto plazo, incluyendo el ratio de liquidez, la prueba ácida y el ratio de efectivo.

### **Posición financiera**

(Rivierafinance, 2023) indica: La posición financiera es el estado general de las obligaciones y recursos de una empresa, que refleja su capacidad económica y áreas de mejora

### Decisiones de financiamiento

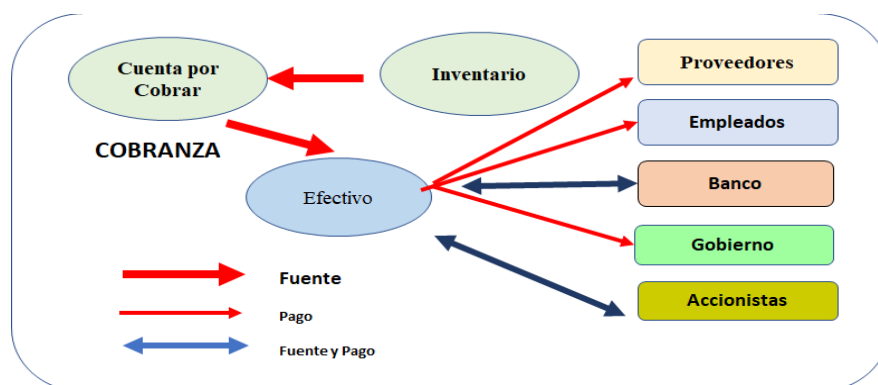
(Gitman & Zutter, 2012) afirman: Las decisiones de financiamiento definen cómo la empresa obtiene recursos para invertir en sus activos (p.17).

### Recursos financieros

(Rus, 2022) expresa: Los recursos financieros son activos que consisten en dinero o que pueden convertirse fácilmente en efectivo

**Figura 1**

*Esquema del ciclo del efectivo*



*Fuente: Elaboración propia*

### 1.8.3. Empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.

#### Antecedentes

RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C., dedicada a diversas actividades de telecomunicaciones, se constituyó el 30 de abril de 2008 y está registrada como Sociedad Anónima Cerrada en el registro de sociedades mercantiles y comerciales. Inició sus actividades económicas el 01/05/2008, se encuentra dentro del sector Otras actividades de telecomunicaciones my realiza actividades de comercio exterior como importador/exportador

La empresa ofrece un especializado portafolio en el sector de telecomunicaciones, en el cual destacan la venta e instalaciones de equipos de comunicaciones de datos para montaje de estaciones de servicio de gas natural vehicular - GNV., así como servicio técnico especializado para los referidos equipos, soporte técnico para las estaciones de servicio 24x7 para el sistema de carga inteligente (COFIDE), implementación de facturación electrónica y está homologada a SUNAT, siendo su personal altamente calificado y pioneros en la instalación y operaciones de EESS, el desarrollo de proyectos de infraestructura y la operación y administración de mercado del sector.

#### Misión

Desarrollar actividades con un enfoque basado en procesos de mejoramiento continuo y calidad total, para poder brindar la mejor atención a los clientes antes, durante y después del servicio.

#### Visión

Constituirse en una empresa líder en el sector de telecomunicaciones y eléctricas, para el 2023 contar con sucursales en el Perú y convertirnos en el socio estratégico perfecto para nuestra clientela.

#### Objetivo

Guiar, crear y mejorar de manera efectiva los espacios de nuestros clientes en función de sus requerimientos, especialmente en las áreas de importación y exportación, distribución, ventas y representación de bienes.

#### Valores

Si bien una empresa puede tener numerosos valores, no todos son igualmente importantes para alcanzar sus objetivos. A continuación, se presentan algunos de los más relevantes:

### Igualdad

Medidas implementadas a partir de un diagnóstico, destinadas a conseguir en la empresa igualdades de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo, creencias, raza, etc.

### Responsabilidad.

Adquirir conciencia de las decisiones que se toman durante la gestión empresarial, cumpliendo en forma consistente con las funciones asignadas, para lograr los objetivos propuestos.

### Respeto

Mostrar respeto por las perspectivas ajenas, considerando las diversas opiniones sin que esto implique necesariamente estar de acuerdo con ellas, adherirse a las normas internas de la organización: horarios, procesos, políticas, entre otros.

### Diligencia

Actuar de inmediato y superar la pereza es una cualidad muy valorada por RR.HH., y debe promoverse en toda la organización para que empleados y directivos cumplan sus responsabilidades sin excusas

### Transparencia

La transparencia, valor muy apreciado por las empresas, se manifiesta tanto internamente como hacia los clientes, y consiste en comunicar con claridad los servicios y no ocultar información relevante.

### Desarrollo personal

Coordinación de colaboradores dentro de una empresa, tendente a organizar, reclutar, contratar, entrenar y evaluar a los colaboradores; siendo importantes, la resolución de conflictos y el cumplimiento legal.

### 1.9. Definición de términos básicos

**Accionista:** Un accionista es la persona que posee acciones de una empresa, generalmente de acciones comunes (Pascale, 2009)

**Ciclo contable:** Es el procedimiento mediante el cual las empresas elaboran y presentan sus estados financieros (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010)

**Etica en los negocios:** Principios éticos que guían a las personas involucradas en actividades comerciales (Gitman & Zutter, 2012)

**Flujo de caja (Cash flow):** Dinero producido por la empresa y distribuido a acreedores y accionistas (Pascale, 2009, p. 903).

**Gastos:** Son las reducciones de ingresos que se generan por las operaciones de la empresa (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010, p. 12).

**Inversionistas individuales:** Inversionistas que adquieren pequeñas cantidades de acciones para cumplir objetivos personales (Gitman & Zutter, 2012, p. 18).

**Ingreso:** flujo de dinero recibido, ya sea con o sin contraprestación (Pascale, 2009, p. 904).

**Pasivos:** Son obligaciones pendientes de pago a entidades externas, llamadas acreedores (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010, p. 10).

**Tasa impositiva promedio:** Vinculación entre los ingresos gravables de una empresa y los impuestos que debe pagar (Gitman & Zutter, 2012, p. 43).

## II. METODO

El estudio se desarrolló durante el año 2025, en base a la siguiente metodología:

### 2.1. Tipo y diseño de Investigación

#### **Tipo: Aplicada**

(Vara, 2012) explica: La investigación aplicada suele reconocer un problema determinado y pretende encontrar, entre diversas alternativas, la solución más apropiada para un contexto particular (p.202).

El presente estudio reúne condiciones para considerarse una Investigación Aplicada, porque aplica los conocimientos adquiridos, integra nuevos aprendizajes y utiliza métodos y teorías previas para resolver problemas, generalmente en beneficio de la sociedad

#### **Diseño: No experimental-Transversal**

(Ríos, 2017) sostiene: Diseño no experimental, en el cual las variables no son manipuladas, sino que los fenómenos se observan tal como ocurren en su entorno natural (p.84).

(Cortés & Iglesias, 2004) indican: Los datos se obtienen en un único momento, con el objetivo de describir las variables y examinar su relación e impacto en un punto específico del tiempo (p.27).

La investigación es no experimental y transversal, ya que analiza la incidencia e interrelación de las variables en un momento específico sin modificarlas, buscando identificar sus relaciones causales.

#### **Enfoque: Cuantitativo**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) expresan: Utiliza datos y análisis estadísticos para probar hipótesis, identificar patrones y validar teorías (p.4).

### 2.2. Población y muestra

## Población

La población a investigar la conforman 45 trabajadores de las diferentes áreas.

**Tabla 2**

*Estratificación de la población*

| <b>LA EMPRESA RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C.</b> |                |                |              |               |
|------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|---------------|
| <b>AREAS</b>                                         | <b>HOMBRES</b> | <b>MUJERES</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>      |
| GERENCIA GENERAL                                     | 1              | 1              | 2            | 4.44          |
| GERENCIA DE ADMINISTRACION Y RR.HH                   | 1              |                | 1            | 2.22          |
| AREA DE RECURSOS HUMANOS                             |                | 1              | 1            | 2.22          |
| AREA DE CONTABILIDAD                                 | 3              | 2              | 5            | 11.12         |
| AREA DE FACTURACION Y COBRANZAS                      | 3              | 4              | 7            | 15.57         |
| AREA DE LOGISTICA                                    |                | 1              | 1            | 2.22          |
| GERENCIA COMERCIAL                                   | 1              |                | 1            | 2.22          |
| AREA COMERCIAL                                       | 1              | 1              | 2            | 4.44          |
| GERENCIA DE TI                                       | 1              |                | 1            | 2.22          |
| AREA DE SISTEMAS                                     | 3              | 2              | 5            | 11.12         |
| AREA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO                   | 4              |                | 4            | 8.89          |
| GERENCIA DE PROYECTOS                                | 2              |                | 2            | 4.44          |
| AREA DE SOPORTE TECNICO Y MANTTO.                    | 9              |                | 9            | 20.00         |
| AREA DE MONTAJE E INSTALACIONES                      | 2              |                | 2            | 4.44          |
| AREA DE ELECTRONICA                                  | 2              |                | 2            | 4.44          |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>33</b>      | <b>12</b>      | <b>45</b>    | <b>100.00</b> |

*Fuente:* Elaboración propia

## Unidad de Análisis

La Unidad de Análisis de esta investigación está integrada por la Gerencia General, Area de Contabilidad, Area de Facturación y Cobranzas de la empresa Ricardo Calderon Ingenieros S.A.C.

**Tabla 3***Cuadro de Unidad de análisis*

| Áreas                          | Hombres  | Mujeres  | Total     |
|--------------------------------|----------|----------|-----------|
| GERENCIA GENERAL               | 1        | 1        | 2         |
| AREA DE CONTABILIDAD           | 3        | 2        | 5         |
| AREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA | 3        | 4        | 7         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>14</b> |

*Fuente: Elaboración propia***Muestra**

La muestra es igual a la Unidad de análisis por ser ésta pequeña, es decir, un total de 14 colaboradores de las áreas indicadas.

**2.3. Técnicas para la recolección de datos****Encuesta**

(Alvira, 2011) expresa: Constituye principalmente una técnica de recopilación de información que, al contar con una filosofía propia, se convierte en un método (p.7)

La técnica aplicada fué la encuesta.

**Cuestionario**

(Arias, 2012) explica: Es un instrumento de recolección de datos en formato escrito, que el encuestado completa por sí mismo, sin intervención del encuestador (p.74).

El instrumento utilizado fue el Cuestionario, cerrado, elaborado en base al problema planteado.

**Análisis documental**

Se recopilieron datos de fuentes secundarias, como libros y boletines, utilizando esta técnica.

**2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos****Validez de los instrumentos**

(Bernal, 2010) indica: Se considera que un instrumento de medición es válido cuando efectivamente mide aquello que se propone evaluar (p.247).

La validez del instrumento utilizado en esta investigación se estableció a través del criterio de especialistas, es decir 03 expertos quienes contribuyeron a su validez.

### **Fiabilidad de los instrumentos**

(Bernal, 2010) expresa que La confiabilidad mide la estabilidad y consistencia de las respuestas en diferentes aplicaciones del cuestionario

La fiabilidad del instrumento en este estudio se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, empleando el software estadístico SPSS versión 25.

**Tabla 4**

*Análisis de confiabilidad*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,898                              | 20             |

*Fuente:* Elaboración propia con SPSS v.25

Se observa en la tabla 4 una alta confiabilidad.

**Tabla 5**

*Resultados de estadísticas del total de elemento (confiabilidad alfa)*

| Estadísticas de total de elemento                                                                                                                      | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. ¿ Considera Ud. que la gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia directa en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?. | ,894                                            |
| 2. ¿Cree Ud. que el otorgamiento de crédito incide en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?.                                   | ,899                                            |

|                                                                                                                                                        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3. ¿Las políticas de crédito favorecen la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?                                                   | ,889 |
| 4. ¿Considera Ud. que el riesgo de crédito genera eficiencia en la liquidez?                                                                           | ,899 |
| 5. ¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza tienen injerencia en la liquidez?                                                                      | ,894 |
| 6. ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?                                                                               | ,891 |
| 7. ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?                                                                               | ,892 |
| 8. ¿Cree Ud. que el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar favorece el incremento de la liquidez?                                              | ,891 |
| 9. ¿La adecuada administración de las cuentas de cobranza dudosa permite obtener liquidez?                                                             | ,906 |
| 10.¿El eficiente tratamiento de las cuentas incobrables repercute en el sincereamiento de la liquidez?                                                 | ,891 |
| 11. ¿Considera Ud. que las deficiencias en el otorgamiento de crédito propician la falta de liquidez?                                                  | ,890 |
| 12. ¿Cree Ud. que la adopción de políticas de crédito inapropiadas producen el pago tardío a los proveedores?                                          | ,889 |
| 13. ¿Los procedimientos de cobranza inadecuados conllevan la imposibilidad de obtención de financiamiento?..                                           | ,893 |
| 14. ¿Cree Ud. que un deficiente control de las cuentas por cobrar produce el incremento de intereses pagados por préstamos u obligaciones financieras? | ,893 |
| 15. ¿Considera Ud. que la aplicación incorrecta de políticas de cobranza producen riesgo de liquidez?.                                                 | ,889 |
| 16. ¿El buen tratamiento de las cuentas de cobranza dudosa evita los problemas para convertir activos líquidos en tesorería?                           | ,907 |
| 17. ¿Cree Ud. que la ausencia de control de cuentas por cobrar dificultan la medición del riesgo de liquidez?                                          | ,904 |
| 18. ¿Considera Ud. que los procedimientos de cobranza eficaces mejoran la posición financiera?..                                                       | ,899 |
| 19. ¿El efectivo control de las cuentas por cobrar permiten las mejores decisiones de financiamiento?                                                  | ,895 |

---

|                                                                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 20. ¿Cree Ud. que la implementación de políticas adecuadas de cobranza permiten recuperar los recursos financieros?.. | ,892 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

---

El análisis reveló un alfa de Cronbach de 0.898, lo que demuestra que el instrumento empleado es muy confiable y presenta un nivel elevado.

## 2.5. Procesamiento y análisis de datos

### **Procesamiento de datos**

Se recopilaron datos de fuentes físicas y virtuales, incluyendo libros, revistas, tesis e internet. Siguiendo la metodología, se definieron población y muestra, y se diseñaron los métodos de recolección de datos. Previamente, el cuestionario fue validado por tres expertos por la UPCI, realizándose la encuesta al personal involucrado en el tema.

### **Análisis de datos.**

(Peña, 2017) sostiene: El análisis de datos consiste en someter información cuantitativa o cualitativa a evaluaciones según el enfoque o necesidades de la investigación (p.30).

SPSS Versión 25, paquete estadístico, fue utilizado para llevar a cabo el análisis de los datos.

## 2.6. Aspectos éticos

(Hill & Jones, 2011) refieren: En investigación científica, la ética se refiere a los principios que guían lo que es correcto o incorrecto en la conducta de los investigadores y en la realización de los estudios (p.384).

Las respuestas se trataron con confidencialidad, garantizando privacidad, objetividad, veracidad y originalidad, evitando manipulación o plagio, para un uso adecuado en futuras investigaciones.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

P1 ¿Considera Ud. que la gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia directa en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?

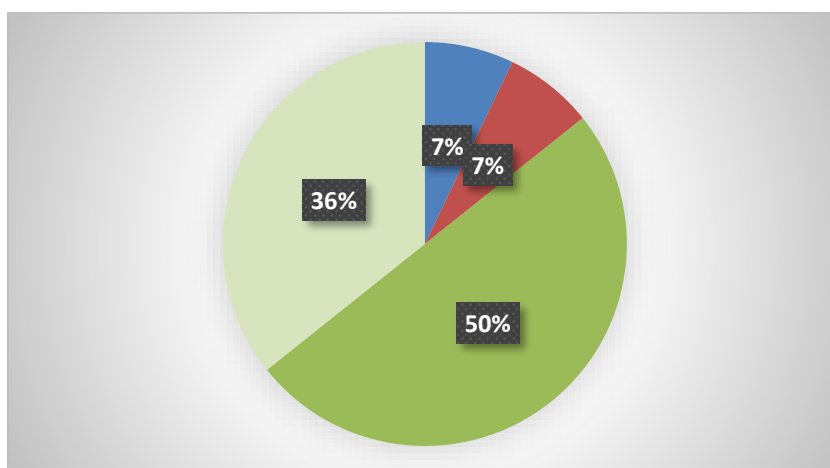
**Tabla 6**

*Tabla para la pregunta 1*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------|--------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14              | 7.14                 |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14              | 14.28                |
| De acuerdo            | 7    | 50.00  | 50.00             | 68.28                |
| Totalmente de acuerdo | 5    | 35.71  | 35.71             | 100.00               |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00            |                      |

**Figura 2**

*Resultado gráfico de la pregunta 1*



El 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que la gestión de cuentas por cobrar afecta directamente la liquidez de Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C., ya que permite planificar operaciones con deudores, recuperar créditos y fortalecer el patrimonio frente a riesgos de liquidez y ventas.

P2. ¿Cree Ud. que el otorgamiento de crédito incide en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?

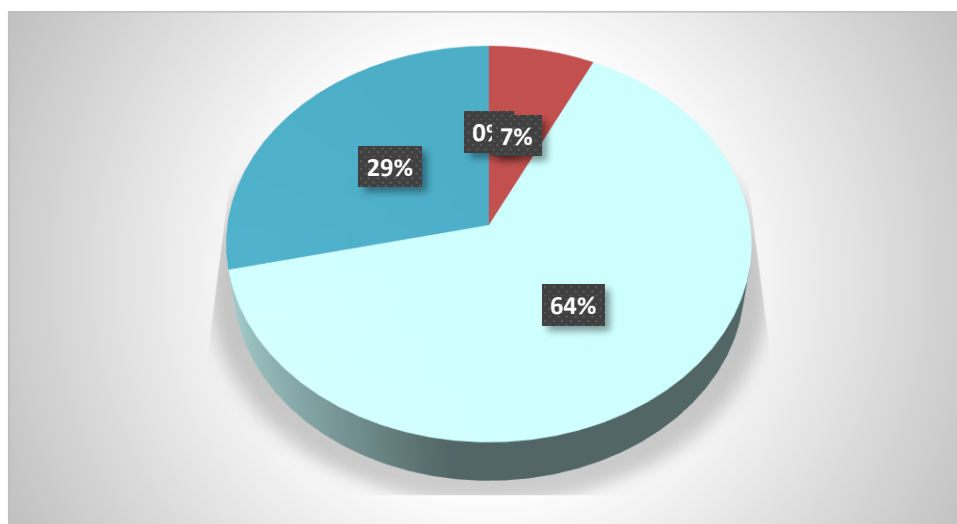
**Tabla 7**

*Tabla para la pregunta 2*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------|--------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00              | 0.00                 |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14              | 7.14                 |
| De acuerdo            | 9    | 64.29  | 64.29             | 71.43                |
| Totalmente de acuerdo | 4    | 28.57  | 28.57             | 100.00               |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00            |                      |

**Figura 3**

*Resultado gráfico de la pregunta 2*



El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 64% de acuerdo en que el otorgamiento de crédito influye en la liquidez de Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C., ya que, al conceder plazos de pago a los clientes, se busca competitividad, una cartera saludable y un margen de utilidad positivo, evitando riesgos financieros y de ventas

P3. ¿Las políticas de crédito favorecen la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?

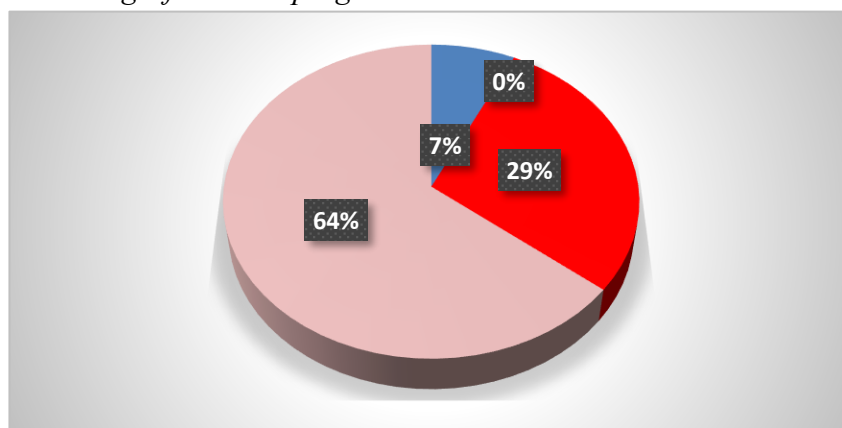
**Tabla 8**

*Tabla para la pregunta 3*

| Alternativas          | Cantidad | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|----------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1        | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0        | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 4        | 28.57  | 28.57                | 35.71                   |
| Totalmente de acuerdo | 9        | 64.29  | 64.29                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14       | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 4**

*Resultado gráfico de la pregunta 3*



El 64% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 29% de acuerdo en que las políticas de crédito mejoran la liquidez de Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C., ya que proporcionan un marco claro para decisiones coherentes y facilitan la recuperación oportuna de los créditos.

P4: ¿Considera Ud. que el riesgo de crédito genera eficiencia en la liquidez?.

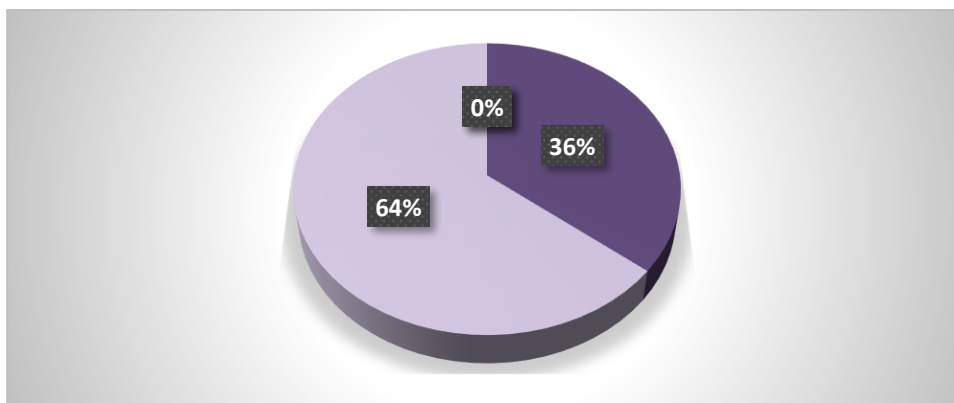
**Tabla 9**

*Tabla para la pregunta 4*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| De acuerdo            | 5    | 35.71  | 35.71                | 35.71                   |
| Totalmente de acuerdo | 9    | 64.29  | 64.29                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 5**

*Resultado gráfico de la pregunta 4*



#### Interpretación

El 64% está totalmente de acuerdo y el 36% de acuerdo en que una buena gestión del riesgo de crédito genera eficiencia en la liquidez.

P5: ¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza tienen injerencia en la liquidez?.

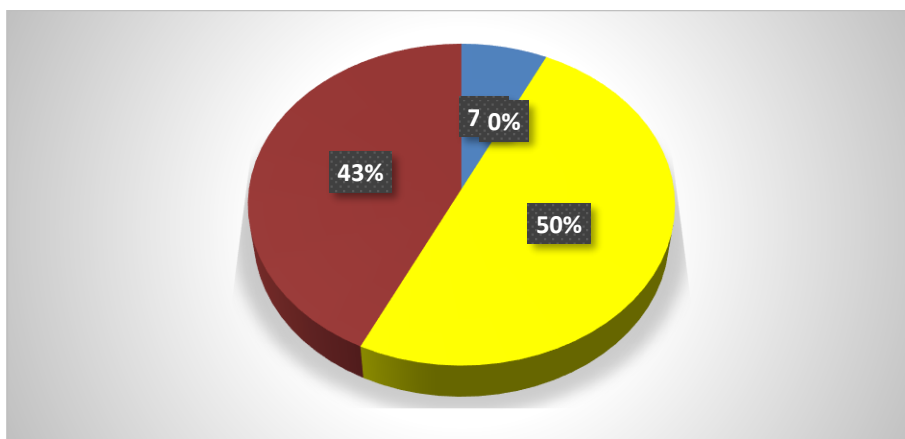
**Tabla 10**

*Tabla para la pregunta 5*

| ALTERNATIVAS          | Cant | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 7    | 50.00  | 50.00                | 57.14                   |
| Totalmente de acuerdo | 6    | 42.86  | 42.86                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 6**

*Resultado gráfico de la pregunta 5*



El 43% está totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que los procedimientos de cobranza afectan la liquidez, ya que una gestión eficaz convierte los créditos en efectivo de manera rápida y eficiente, manteniendo la liquidez de la empresa.

P6: ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?..

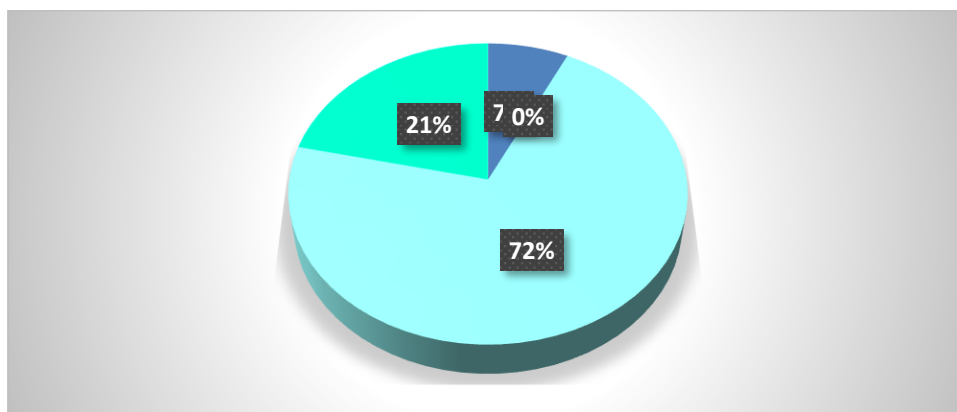
**Tabla 11**

*Tabla para la pregunta 6*

| ALTERNATIVAS          | Cant | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 10   | 71.43  | 71.43                | 78.57                   |
| Totalmente de acuerdo | 3    | 21.43  | 21.43                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 7**

*Resultado gráfico de la pregunta 6*



El 21%, de la muestra está totalmente de acuerdo y el 72% manifiesta que está de acuerdo en que las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez, en razón de que, la recuperación de los créditos por medio de procedimientos adecuados de cobranza, permiten convertir el crédito en dinero efectivo y cumplir con las obligaciones corrientes.

P7: ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?

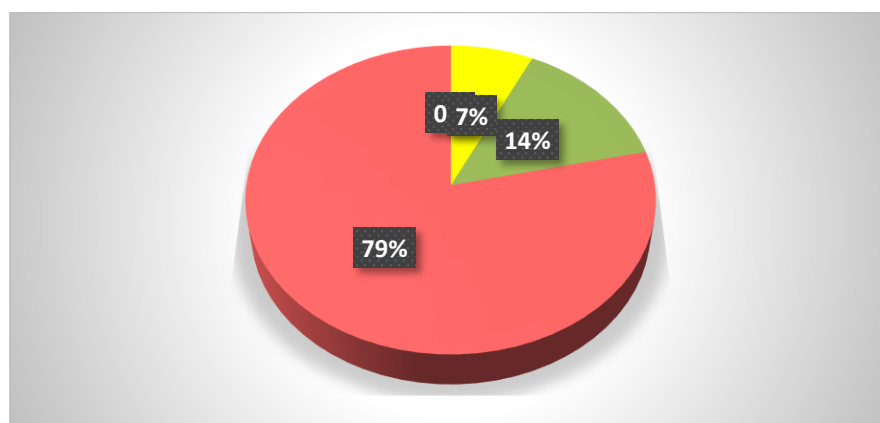
**Tabla 12**

*Tabla para la pregunta 7*

| Alternativas          | Cant | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 2    | 14.29  | 14.29                | 21.43                   |
| Totalmente de acuerdo | 11   | 78.57  | 78.57                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 8**

*Resultado gráfico de la pregunta 7*



El 79%, de la muestra está totalmente de acuerdo y un 14% expresa estar de acuerdo en que las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez, en razón de que la implementación adecuada de políticas permiten desarrollar procedimientos y estrategias de cobranza y lograr el cumplimiento pleno de las obligaciones contraídas por los clientes con la empresa, incrementando de esta manera la liquidez.

P8: ¿Cree Ud. que el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar favorece el incremento de la liquidez?

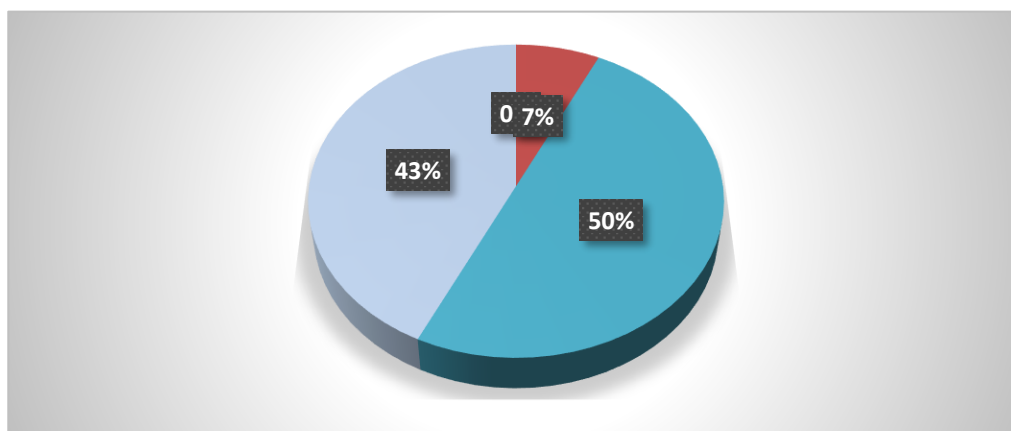
**Tabla 13**

*Tabla para la pregunta 8*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 7    | 50.00  | 50.00                | 57.14                   |
| Totalmente de acuerdo | 6    | 42.86  | 42.86                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 9**

*Resultado gráfico de la pregunta 8*



El 43% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 50% considera que el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar mejora la liquidez, ya que su manejo requiere políticas y estrategias que aseguren una cobranza efectiva, la recuperación oportuna del crédito y el mantenimiento de buenas relaciones con los clientes.

P9: ¿La adecuada administración de las cuentas de cobranza dudosa permite obtener liquidez?

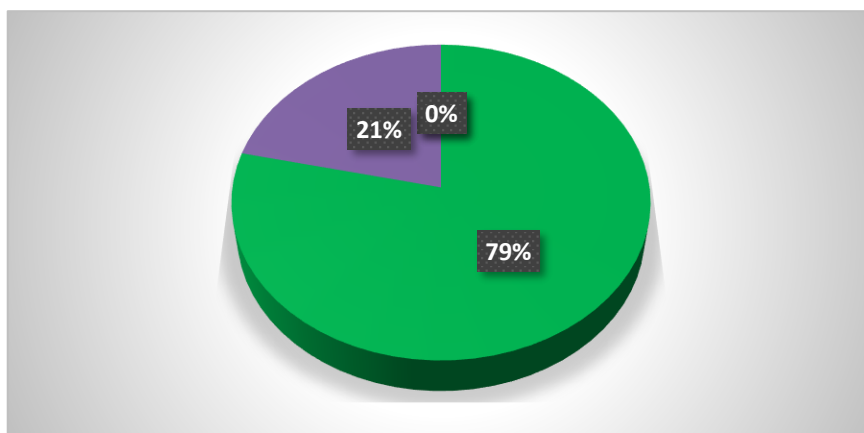
**Tabla 14**

*Tabla para la pregunta 9*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| De acuerdo            | 11   | 78.57  | 78.57                | 78.57                   |
| Totalmente de acuerdo | 3    | 21.43  | 21.43                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 10**

*Resultado gráfico de la pregunta 9*



*Nota. Elaboración en base a las encuestas realizadas*

El 21% está totalmente de acuerdo y el 79% de acuerdo en que una buena gestión de las cuentas de cobranza dudosa mejora la liquidez, ya que una adecuada política de crédito previene su aparición y, en caso de generarse, deben aplicarse acciones efectivas para recuperar los créditos, incluso medidas coactivas si es necesario.

P10: ¿El eficiente tratamiento de las cuentas incobrables repercute en el sincereamiento de la liquidez?

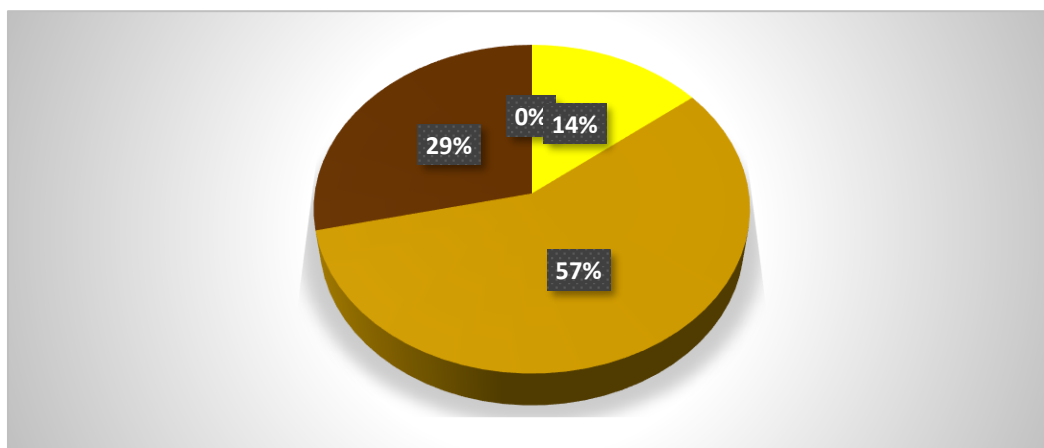
**Tabla 15**

*Tabla para la pregunta 10*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 2    | 14.29  | 14.29                | 14.29                   |
| De acuerdo            | 8    | 57.14  | 57.14                | 71.43                   |
| Totalmente de acuerdo | 4    | 28.57  | 28.57                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 11**

*Resultado gráfico de la pregunta 10*



El 29% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 57% de acuerdo en que un manejo adecuado de las cuentas incobrables mejora la liquidez, al aplicar correctamente las políticas y procedimientos de crédito y cobranza para recuperar deudas y reflejarlas fielmente en los estados financieros.

P11: ¿Considera Ud. que las deficiencias en el otorgamiento de crédito propician la falta de liquidez?.

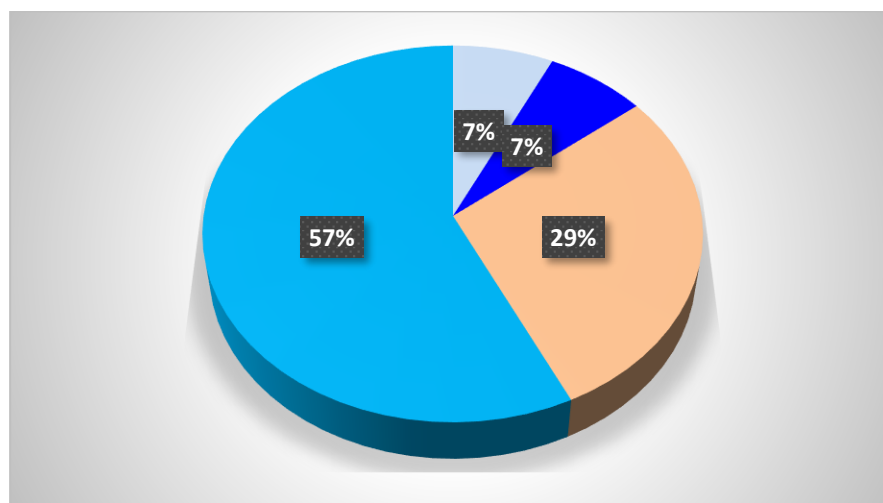
**Tabla 16**

*Resultado tabular de la pregunta 11*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 14.29                   |
| De acuerdo            | 4    | 28.57  | 28.57                | 42.86                   |
| Totalmente de acuerdo | 8    | 57.14  | 57.14                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 12**

*Resultado gráfico de la pregunta 11*



El 57% está totalmente de acuerdo y el 29% de acuerdo en que las deficiencias en la concesión de créditos generan falta de liquidez, ya que la ausencia de políticas crediticias adecuadas puede reducir el capital de la empresa e incluso llevarla a la insolvencia.

P12: ¿Cree Ud. que la adopción de políticas de crédito inapropiadas producen el pago tardío a los proveedores?

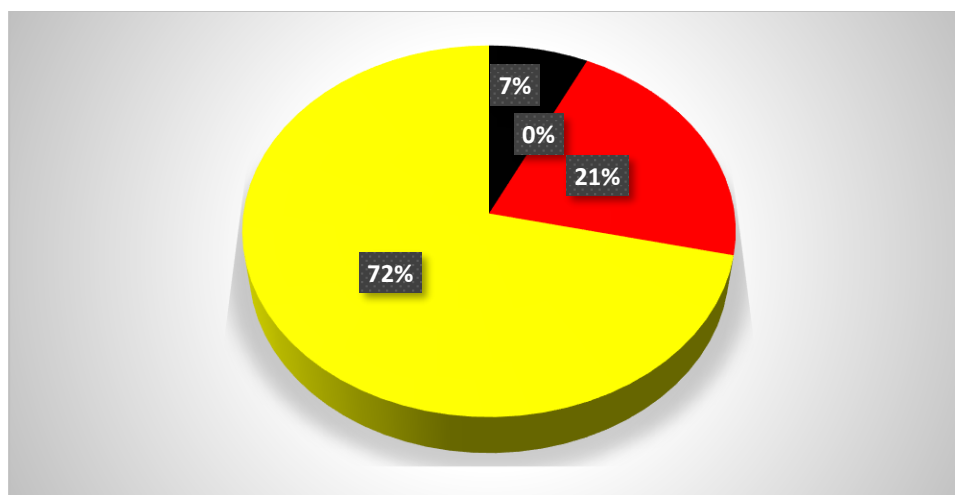
**Tabla 17**

*Tabla para la pregunta 12*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------|--------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14              | 7.14                 |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00              | 7.14                 |
| De acuerdo            | 10   | 71.43  | 71.43             | 78.57                |
| Totalmente de acuerdo | 3    | 21.43  | 21.43             | 100.00               |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00            |                      |

**Figura 13**

*Resultado gráfico de la pregunta 12*



El 21% está totalmente de acuerdo y el 72% de acuerdo en que políticas de crédito inadecuadas provocan pagos tardíos a los proveedores, ya que el incumplimiento de los clientes reduce la liquidez e impide a la empresa cumplir sus obligaciones a tiempo, generando intereses por mora.

P13: ¿Los procedimientos de cobranza inadecuados conllevan la imposibilidad de obtención de financiamiento?

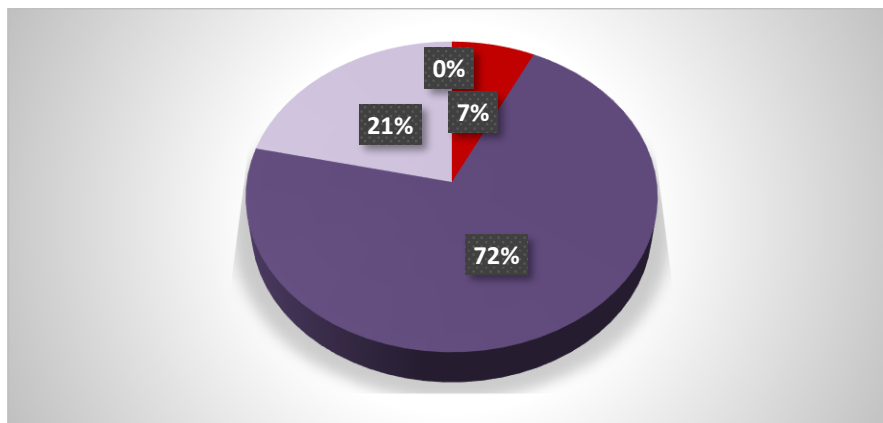
**Tabla 18**

*Tabla para la pregunta 13*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 10   | 71.43  | 71.43                | 78.57                   |
| Totalmente de acuerdo | 3    | 21.43  | 21.43                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 14**

*Resultado gráfico de la pregunta 13*



El 21% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 72% de acuerdo en que una cobranza ineficaz limita el acceso a financiamiento, porque la mala recuperación de créditos eleva las cuentas por cobrar y reduce la confianza de las entidades financieras

P14: ¿Cree Ud. que un deficiente control de las cuentas por cobrar produce el incremento de intereses pagados por préstamos u obligaciones financieras?

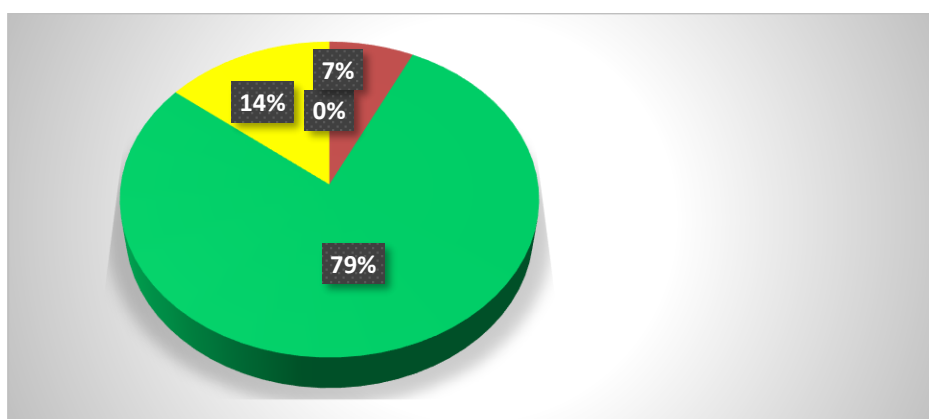
**Tabla 19**

*Tabla para la pregunta 14*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 11   | 78.57  | 78.57                | 85.71                   |
| Totalmente de acuerdo | 2    | 14.29  | 14.29                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 15**

*Resultado gráfico de la pregunta 14*



El 14% está totalmente de acuerdo y el 79% de acuerdo en que un deficiente control de las cuentas por cobrar aumenta los intereses por préstamos, ya que la falta de políticas y estrategias efectivas de recuperación impide disponer de dinero para cumplir a tiempo con las obligaciones financieras.

P15: ¿Considera Ud. que la aplicación incorrecta de políticas de cobranza producen riesgo de liquidez?.

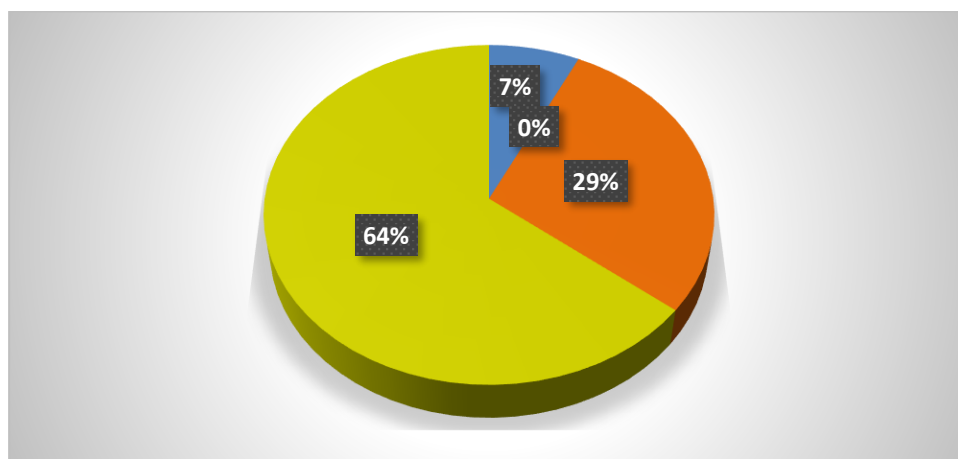
**Tabla 20**

*Tabla para la pregunta 15*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 4    | 28.57  | 28.57                | 35.71                   |
| Totalmente de acuerdo | 9    | 64.29  | 64.29                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 16**

*Resultado gráfico de la pregunta 15*



El 64% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 29% de acuerdo en que una mala aplicación de las políticas de cobranza genera riesgo de liquidez, al impedir la recuperación oportuna de créditos y afectar la capacidad de cubrir deudas.

P16: ¿El buen tratamiento de las cuentas de cobranza dudosa evita los problemas para convertir activos líquidos en tesorería?

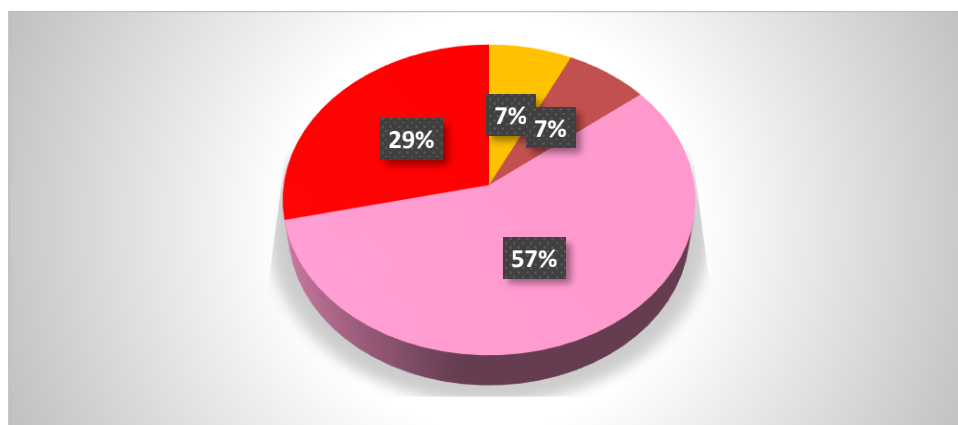
**Tabla 21**

*Tabla para la pregunta 16*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 14.29                   |
| De acuerdo            | 8    | 57.14  | 57.14                | 71.43                   |
| Totalmente de acuerdo | 4    | 28.57  | 28.57                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 17**

*Resultado gráfico de la pregunta 16*



El 29% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 57% de acuerdo en que un buen manejo de las cuentas de cobranza dudosa previene problemas de liquidez, al facilitar la recuperación de créditos mediante políticas y controles adecuados

P17: ¿Cree Ud. que la ausencia de control de cuentas por cobrar dificultan la medición del riesgo de liquidez?

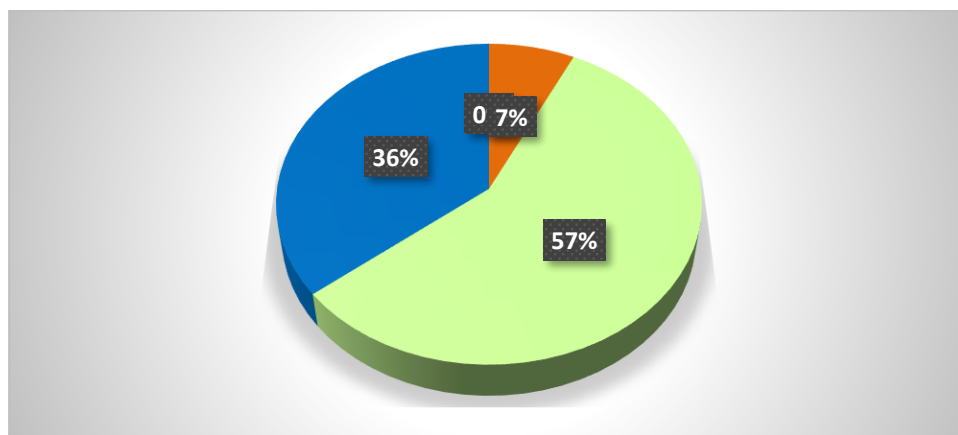
**Tabla 22**

*Tabla para la pregunta 17*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 8    | 57.14  | 57.14                | 64.29                   |
| Totalmente de acuerdo | 5    | 35.71  | 35.71                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 18**

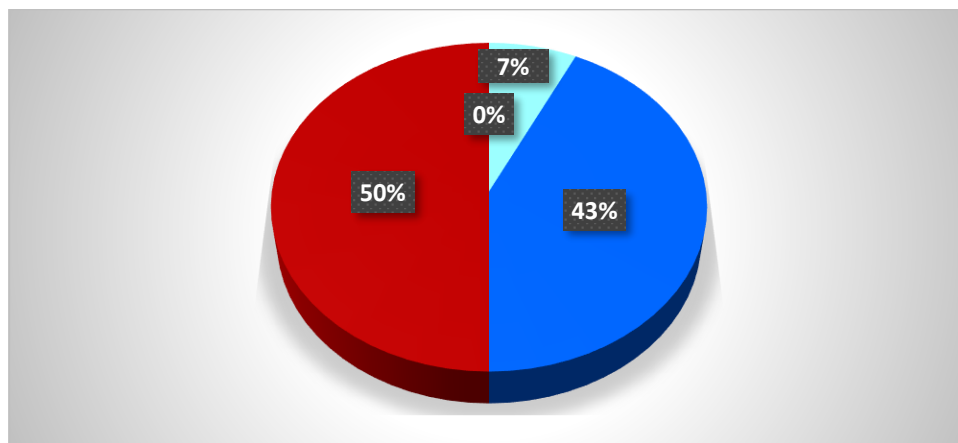
*Resultado gráfico de la pregunta 17*



El 36% está de acuerdo y el 57% en desacuerdo en que la falta de control de las cuentas por cobrar dificulta medir el riesgo de liquidez, pues sin mecanismos de control no se conocen los saldos ni fechas de cobro, impidiendo elaborar un cronograma de pagos. P18: ¿Considera Ud. que los procedimientos de cobranza eficaces mejoran la posición financiera?.

**Tabla 23***Tabla para la pregunta 18*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 0    | 0.00   | 0.00                 | 0.00                    |
| Indiferente           | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 6    | 42.86  | 42.86                | 50.00                   |
| Totalmente de acuerdo | 7    | 50.00  | 50.00                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 19***Resultado gráfico de la pregunta 18*

El 50% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 43% manifiesta estar de acuerdo en que los procedimientos de cobranza eficaces mejoran la posición financiera, debido a que la eficacia de estos procedimientos conllevan a la recuperación oportuna de los créditos y mejorar la liquidez de la empresa, lo que conlleva al mejoramiento de su posición financiera.

P19: ¿El efectivo control de las cuentas por cobrar permiten las mejores decisiones de financiamiento?.

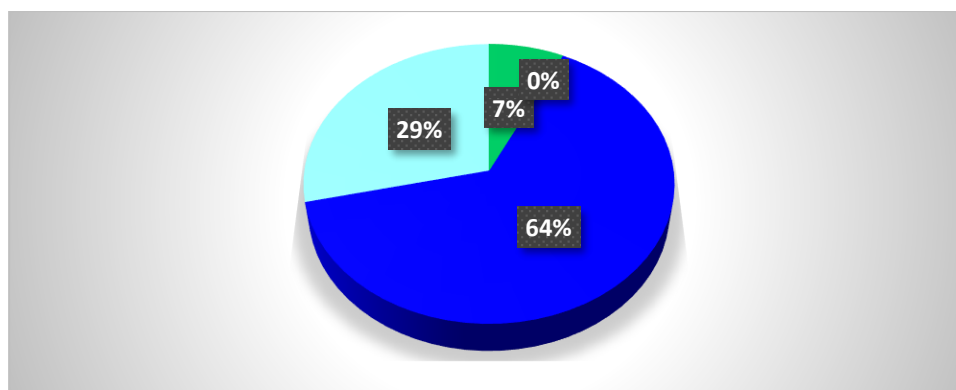
**Tabla 24**

*Tabla para la pregunta 19*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 9    | 64.29  | 64.29                | 71.43                   |
| Totalmente de acuerdo | 4    | 28.57  | 28.57                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 20**

*Resultado gráfico de la pregunta 19*



*Nota. Elaboración en base a las encuestas realizadas*

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 64% de acuerdo en que un control efectivo de las cuentas por cobrar facilita mejores decisiones financieras al asegurar la recuperación de créditos.

P20: ¿Cree Ud. que la implementación de políticas adecuadas de cobranza permiten recuperar los recursos financieros?.

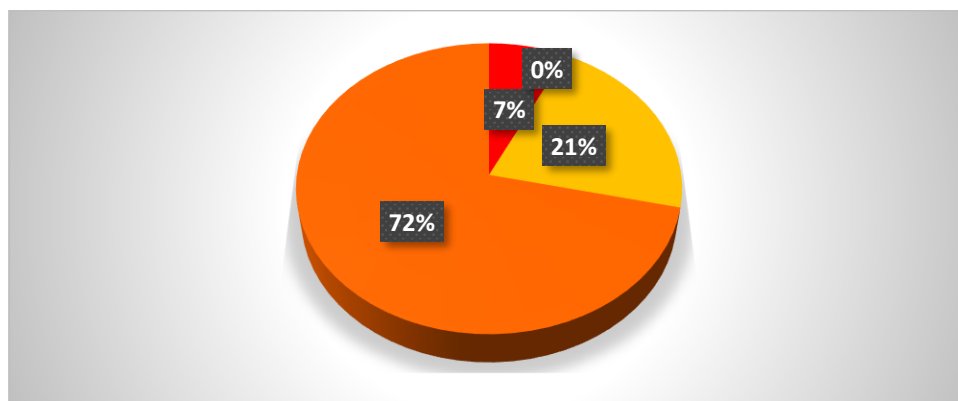
**Tabla 25**

*Tabla para la pregunta 20*

| ALTERNATIVAS          | CANT | %      | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------|------|--------|----------------------|-------------------------|
| En desacuerdo         | 1    | 7.14   | 7.14                 | 7.14                    |
| Indiferente           | 0    | 0.00   | 0.00                 | 7.14                    |
| De acuerdo            | 3    | 21.43  | 21.43                | 28.57                   |
| Totalmente de acuerdo | 10   | 71.43  | 71.43                | 100.00                  |
| <b>TOTAL</b>          | 14   | 100.00 | 100.00               |                         |

**Figura 21**

*Resultado gráfico de la pregunta 20*



El 72% está totalmente de acuerdo y el 21% de acuerdo en que la implementación de políticas adecuadas de cobranza permiten recuperar créditos y aumentar los recursos financieros de la empresa mediante estrategias y procedimientos adecuados.

### 3.2. Prueba de normalidad

Para seleccionar la prueba de hipótesis adecuada, primero se evaluó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, considerando la pequeña muestra de 14 participantes y un nivel de significancia de  $p = 0,05$ .

**Tabla 26***Pruebas de normalidad*

|                                   | Shapiro-Wilk |    |      | Distribución |
|-----------------------------------|--------------|----|------|--------------|
|                                   | Estadístico  | gl | Sig. |              |
| Gestión de las Cuentas por cobrar | ,946         | 14 | ,243 | No normal    |
| Liquidez                          | ,941         | 14 | ,877 | No Normal    |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Interpretación**

Los valores de normalidad (0,243 y 0,877) superan  $p = 0,05$ , por lo que se aplicará la correlación de Pearson para evaluar la relación entre las variables

**3.3. Contrastación de las hipótesis**

Para contrastar las hipótesis se consideraron la confiabilidad (95%), el margen de error (0,05) y el valor crítico (1,96) según la metodología empleada

**Figura 22***Cuadro de Valores de correlación “r” Pearson.*

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| $r = 1$         | Correlación perfecta |
| $0.8 < r < 1$   | Correlación muy alta |
| $0.6 < r < 0.8$ | Correlación alta     |
| $0.4 < r < 0.6$ | Correlación moderada |
| $0.2 < r < 0.4$ | Correlación baja     |
| $0. < r < 0.2$  | Correlación muy baja |
| $E = 0.$        | Correlación nula     |

**3.3.1. Contrastación de hipótesis general**

Hipótesis Nula :  $H_0$

No existe influencia directa ni significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.,.

Hipótesis de la investigación : H<sub>i</sub>

Existe influencia directa y significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C,

**Tabla 27**

*Cuadro de correlación Hipótesis general.*

|                                   |                                       | Gestión de las Cuentas |          |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|----------|
|                                   |                                       | por cobrar             | Liquidez |
| Gestión de las cuentas por cobrar | Coeficiente de correlación de Pearson | 1,000                  | ,798**   |
|                                   | Sig. (bilateral)                      | .                      | ,000     |
|                                   | N                                     | 14                     | 14       |
| Liquidez                          | Coeficiente de correlación            | ,798**                 | 1,000    |
|                                   | Sig. (bilateral)                      | 000                    | .        |
|                                   | N                                     | 14                     | 14       |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente : Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25*

**Interpretación:**

La correlación obtenida, equivalente a 0,798 (79,8%), revela una relación positiva fuerte entre las variables analizadas. Este resultado respalda de manera sólida la hipótesis general planteada y, en consecuencia, permite descartar la hipótesis nula. En términos prácticos, la magnitud de esta correlación demuestra que existe una conexión significativa que no puede atribuirse al azar, reforzando la validez del planteamiento teórico del estudio

### 3.3.2.1. Contrastación de hipótesis específica 1

**Tabla 28**

*Matriz de correlación Hipótesis Específica 1*

|                            |                                           | Otorgamiento<br>de crédito | Liquidez |
|----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|----------|
| Otorgamiento<br>de crédito | Coefficiente de<br>correlación de Pearson | 1,000                      | ,797*    |
|                            | Sig. (bilateral)                          | .                          | ,001     |
|                            | N                                         | 14                         | 14       |
| Liquidez                   | Coefficiente de<br>correlación            | ,797*                      | 1,000    |
|                            | Sig. (bilateral)                          | ,001                       | .        |
|                            | N                                         | 14                         | 14       |

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

*Fuente : Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25*

#### Interpretación:

La correlación obtenida, equivalente a 0,797 (79,7%), evidencia una relación positiva alta entre las variables estudiadas. Este nivel de asociación respalda de manera consistente la hipótesis específica 01 formulada, y al mismo tiempo, permite descartar la hipótesis nula. En términos analíticos, la magnitud del coeficiente confirma que la relación observada es significativa y no producto del azar, fortaleciendo así la validez de los planteamientos y conclusiones del estudio.

### 3.3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

**Tabla 29**

*Matriz de correlación Hipótesis Específica 2*

|                               |                  | Procedimientos<br>de cobranza | Liquidez |
|-------------------------------|------------------|-------------------------------|----------|
| Procedimientos<br>de cobranza | Correlación de   |                               |          |
|                               | Pearson          | 1,000                         | ,792**   |
|                               | Sig. (bilateral) | .                             | ,000     |
|                               | N                | 14                            | 14       |
| Liquidez                      | Correlación de   |                               |          |
|                               | Pearson          | ,792**                        | 1,000    |
|                               | Sig. (bilateral) | ,000                          | .        |
|                               | N                | 14                            | 14       |

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

*Fuente : Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25*

#### **Interpretación:**

Se obtuvo una correlación de 0,792 (79,2%), la cual refleja una relación positiva elevada entre las variables evaluadas. Este nivel de asociación respalda de manera firme la hipótesis específica 02, del estudio y, al mismo tiempo, permite descartar la hipótesis nula. La fortaleza del coeficiente confirma que los vínculos identificados no son producto del azar, sino que responden a una conexión significativa que refuerza la validez y consistencia de los resultados obtenidos.

### 3.3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

**Tabla 30**

*Matriz de correlación Hipótesis Específica 3*

|                                             |                                | Tratamiento de<br>las cuentas por<br>cobrar | Liquidez |
|---------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|----------|
| Tratamiento<br>de las cuentas<br>por cobrar | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                                       | ,788**   |
|                                             | Sig. (bilateral)               | .                                           | ,000     |
|                                             | N                              | 14                                          | 14       |
| Liquidez                                    | Coefficiente de<br>correlación | ,788**                                      | 1,000    |
|                                             | Sig. (bilateral)               | ,000                                        | .        |
|                                             | N                              | 14                                          | 14       |

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

La correlación obtenida, equivalente a 0,788 (78,8%), demuestra una relación positiva fuerte entre las variables analizadas. Este resultado respalda de manera clara la hipótesis específica 03, planteada y, en consecuencia, permite descartar la hipótesis nula. La magnitud del coeficiente indica que la asociación observada es lo suficientemente significativa como para sustentar los supuestos teóricos del estudio, reafirmando la coherencia y solidez de los resultados alcanzados.

#### IV. DISCUSIÓN

En RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C., los resultados de la hipótesis general mostraron una alta correlación positiva del 0,798 (79,8%) entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez, confirmando la hipótesis alternativa. Este hallazgo coincide con Caminada et al. (2020), quienes señalaron que la aplicación de procedimientos de crédito y cobranza optimiza la rotación y los días de cobro, incrementa la liquidez, eleva la recuperación de ingresos y reduce el endeudamiento, permitiendo cubrir obligaciones con financiamiento propio y mejorando la capacidad de pago en 50 días

La hipótesis específica 01 evidencia una correlación positiva alta de 0,797 (79,7%) entre el otorgamiento de crédito y la liquidez en RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C., indicando que ambas variables están estrechamente asociadas y concuerda con la investigación de Rosas y Apolino (2021) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Ingall S.A.C. en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima-2019”. El análisis concluyó que las operaciones de venta a crédito impactan significativamente la liquidez de Inversiones Ingall S.A.C., y que un control adecuado de estas ventas asegura liquidez suficiente para cumplir compromisos. Las políticas de crédito, al ser eficientes en selección, normas y condiciones, permiten mantener una liquidez óptima sin recurrir a financiamiento externo

El análisis de la Hipótesis Específica 02 reveló una correlación positiva alta de 0,792 (79,2%) entre los procesos de cobranza y la liquidez en RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C., validando la hipótesis alterna. Este hallazgo coincide con Michelena

(2016), quien evidenció que deficiencias en la gestión de cobros —como la ausencia de políticas claras para otorgamiento de crédito, falta de procedimientos ante retrasos, inexistencia de estrategias de cobro y ausencia de metas medibles— dificultan la recuperación eficiente de la cartera vencida y afectan directamente la liquidez de la empresa.

La Hipótesis Específica 03 reveló que la liquidez de RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C. está altamente influenciada por la gestión de cuentas por cobrar, mostrando una correlación positiva de 0,788 (78,8%). Este resultado valida la hipótesis alterna y confirma la existencia de una relación positiva alta entre ambas variables y concuerda con la tesis de Polo (2020): titulada: “Estimación de cuentas de cobranza dudosa y su influencia en la liquidez de una empresa comercial de repuestos en Lima Metropolitana – 2018” , Se estableció que la deducción de deudas incobrables y la correcta representación de la liquidez real de la empresa se logra mediante la estimación de cuentas de cobranza dudosa, mejorando el control de las políticas y procedimientos de crédito.

Asimismo, se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar mejora gracias a las políticas y procedimientos de cobro, garantizando así el seguimiento de créditos y facilitan el cumplimiento de pagos, impactando positivamente la liquidez de la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

El estudio permitió comprobar, al analizar la hipótesis general, una alta correlación positiva del 79,8%, lo que demuestra que las cuentas por cobrar ejercen una influencia significativa sobre la liquidez de Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.

En cuanto al primer objetivo específico, al examinar la hipótesis 1, se halló una correlación positiva alta del 79.7%, evidenciando que la concesión de créditos impacta de forma directa en la liquidez de la empresa

Respecto al segundo objetivo específico, la verificación de la hipótesis 2, arrojó un alto coeficiente de correlación del 79.2%, indicando que los mecanismos de cobranza ejercen una importante incidencia sobre la liquidez

Finalmente, en relación con el tercer objetivo, El análisis de la hipótesis 3 evidenció un alto nivel de correlación, del 78.8%, corroborando que el manejo de las cuentas por cobrar afecta de manera directa la liquidez de Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Que el Gerente de la empresa RICARDO CALDERÓN INGENIEROS S.A.C., adopte las siguientes acciones:

Disponer y controlar la gestión de las cuentas por cobrar, mediante la planificación y optimización de las operaciones con los clientes deudores, para lograr la recuperación del crédito otorgado y coordinación de los factores de la empresa para fortalecer y maximizar el patrimonio, ante un posible riesgo de liquidez y ventas.

Adoptar y aplicar políticas y procedimientos adecuados en el otorgamiento de crédito, ya que constituye una fase crítica y fundamental en la administración del riesgo que, gestionada adecuadamente, garantiza la generación de una cartera sana, liquidez razonable y consecuentemente, un margen positivo de utilidades. con el fin de lograr competitividad en el mercado.

Se recomienda enfatizar la gestión de cobranza mediante la implementación oportuna y coordinada de acciones que permitan recuperar eficazmente los créditos, de modo que los activos exigibles se transformen en activos líquidos lo más eficiente y rápido posible, para mantener la liquidez en la empresa.

Es fundamental supervisar y evaluar continuamente el manejo de las cuentas por cobrar, ya que representan un componente importante para la empresa, y su tratamiento contempla políticas y estrategias adecuadas, que permiten una cobranza efectiva con la recuperación del crédito otorgado en el tiempo estipulado, a fin de incrementar la liquidez y mantener las buenas relaciones con los clientes.

Disponer y supervisar el otorgamiento de crédito mediante la adopción de políticas y procedimientos de crédito adecuados, a fin de lograr una calidad crediticia y evitar que la no

recuperación del mismo pueda causar que el capital de la empresa se reduzca de manera importante e incluso que se vuelva insolvente.

Se recomienda implementar las políticas de cobranza de manera adecuada para recuperar los créditos a tiempo y reducir al mínimo el riesgo de liquidez de la empresa.

Se sugiere revisar periódicamente las políticas y procedimientos de créditos y cobranza para asegurar la recuperación oportuna de los créditos, mejorar la liquidez y fortalecer la posición financiera de la empresa

Implementar la propuesta de Manual de crédito y cobranzas para la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Apolino, A., & Leiva, L. (2021). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Ingall S.A.C. en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima-2019*[Tesis de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1539>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*.  
[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf).
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía.Ltda.*[Trabajo de Titulación de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría-CPA, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Barzam S.A. Guayaquil. ULVR* [Proyecto de investigación para Título de Ingeniería en Contabilidad, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio institucional.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520?mode=full>
- Bazalar, J. (21 de octubre de 2020). *Cuentas de cobranza dudosa - codificación contable*. Obtenido de José Bazalar: <https://www.josebazalar.com/post/cuentas-de-cobranza-dudosa-codificaci%C3%B3n-contable>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Bind. (s/f). *Métodos y procedimientos de cobranza para tu empresa*. <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/metodos-y-procedimientos-de-cobranza>
- Caminada, I., Lázaro, L., & Salazar, A. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa IJI SAC Agentes de aduana, período 2015-2019 [Tesis de Contador Público, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.unac.edu.pe/item/ba3a8cb5-0dc9-4e55-a835-4738ec24cf18>
- Candian, M. (11 de Setiembre de 2024). *Riesgo de Crédito: qué es, cómo funciona y cómo evaluarlo*. Obtenido de Sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/riesgo-de-credito-66c3576d3064907f04634f08>
- Corpas, V. (20 de Febrero de 2025). *¿Cómo afecta la subida de intereses a las empresas? Consejos para mitigar los efectos*. Novicap: <https://novicap.com/blog/como-afecta-la-subida-de-intereses-a-las-empresas/>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf).
- Debify. (7 de Marzo de 2024). *Conoce por qué tu empresa podría ser denegada financiación*. Obtenido de <https://debify.es/por-que-tu-empresa-podria-ser-denegada-financiacion/>
- Dobaño, R. (28 de Octubre de 2024). *Riesgo de liquidez de una empresa: qué es y cómo medirlo*. Quipu: <https://getquipu.com/blog/riesgo-de-liquidez-de-una-empresa/>

Doyle, M. (s/f). *Cómo el pago tardío a tus proveedores afecta a tu negocio y cómo evitarlo.*

American Express: <https://amexcorporate.com.ar/multitaskers/gestion/como-el-pago-tardio-a-tus-proveedores-afecta-a-tu-negocio-y-como-evitarlo>

Gestae. (23 de octubre de 2024). *Cómo solucionar problemas de liquidez en una empresa.*

Gestae: <https://gestaeasesores.com/blog/como-solucionar-problemas-de-liquidez-en-una-empresa/>

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera.*

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Principios\\_de\\_administracion\\_financiera\\_12Ed\\_Gitman.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Principios_de_administracion_financiera_12Ed_Gitman.pdf).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación.*

[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf).

Hill, C., & Jones, G. (2011). *Administración estratégica. Un enfoque integral.*

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>.

Hornngren, C., Harrison, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad.* [https://books.instituto-](https://books.institutoidema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Hornngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf)

[idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-](https://books.institutoidema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Hornngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf)

[%20Hornngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf](https://books.institutoidema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Hornngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf).

Jacobra. (10 de Febrero de 2020). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?*

Jacobra: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>

Kenton, W. (27 de Agosto de 2021). *¿Qué son las cuentas incobrables? Ejemplo.* Obtenido

de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/a/accounts-uncollectible.asp>

Ludeña, J. (1 de Abril de 2021). *Falta de liquidez*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/falta-de-liquidez.html>

Moonflow. (2 de Julio de 2024). *Consejos para un mejor control de cuentas por cobrar*.

Moonflow: <https://www.moonflow.ai/es-mx/blog/control-de-cuentas-por-cobrar>

Moonflow. (6 de setiembre de 2024). *Cuentas por cobrar: definición, tipos y consejos clave*.

Obtenido de Moonflow: <https://www.moonflow.ai/es-cl/blog/que-son-las-cuentas-por-cobrar#como-se-declaran-y-tratan>

Moonflow. (10 de Octubre de 2024). *Otorgamiento de crédito: pasos clave para una*

*evaluación exitosa*. Obtenido de Moonflow: <https://www.moonflow.ai/es-mx/blog/que-es-otorgamiento-de-credito>

Pascale, R. (2009). *Decisiones financieras*.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25721w/Decisiones%20Financieras.pdf>.

Peña, S. (2017). *Análisis de Datos*. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>.

Polo, E. (2020). *Estimación de cuentas de cobranza dudosa y su influencia en la liquidez de*

*una empresa comercial de repuestos en Lima Metropolitana – 2018*[Tesis de Contador Público, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/ed5d91f7-4e01-4230-960e-9a0a0c27afcc>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>.

Rivierafinance. (10 de Mayo de 2023). *Cómo mejorar la posición financiera de tu empresa*.

Rivierafinance: <https://www.rivierafinance.com/finance-blog/como-mejorar-la-posicion-financiera-de-tu-empresa/?lang=es>

Rus, E. (23 de Diciembre de 2022). *Recursos financieros*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/recursos-financieros.html>

Suck, E. (10 de Julio de 2024). *Guía Práctica de Políticas de Crédito y Cobranza*. Guía

Práctica de Políticas de Crédito y Cobranza: <https://www.sunetfon.mx/politicas-de-credito-y-cobranza/>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*.

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>.

Woods, A. (4 de Diciembre de 2024). *Gestión de cuentas por cobrar: 5 consejos para mejorar su proceso de cuentas por cobrar*.

<https://www.chaserhq.com/blog/accounts-receivable-management:>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

| <b>Problema General</b>                                                                                                      | <b>Hipótesis General</b>                                                                                                        | <b>Objetivo General</b>                                                                                                               | <b>Variables/<br/>Dimensiones/Indicadores</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Metodología</b>                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿En qué medida la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.? | La gestión de las cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C. | Establecer en qué medida la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C. | <b>Variable 01: Gestión de cuentas por cobrar</b><br><br><b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Otorgamiento de crédito</li> <li>▪ Procedimientos de cobranza</li> <li>▪ Beneficios tributarios</li> </ul> <b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas de crédito</li> <li>▪ Riesgo de crédito</li> <li>▪ Políticas de cobranza</li> <li>▪ Control de cuentas por cobrar</li> <li>▪ Cobranza dudosa</li> <li>▪ Cuentas incobrables</li> </ul> <b>Variable 02: LIQUIDEZ</b><br><br><b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de liquidez</li> <li>▪ Riesgo de liquidez <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posición financiera</li> </ul> </li> </ul> <b>Indicadores</b> | <b>Tipo:</b><br>Aplicada<br><b>Diseño:</b> No Experimental-Transversal<br><b>Enfoque:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Población:</b><br>45 trabajadores<br><br><b>Muestra:</b><br>14 trabajadores<br><br><b>Técnica:</b><br>*Encuesta |
| <b>Problemas específicos</b>                                                                                                 | <b>Hipótesis específicas</b>                                                                                                    | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿En qué forma el otorgamiento de crédito influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?            | El otorgamiento de crédito influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.           | Determinar de qué manera el otorgamiento de crédito influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |
| ¿Cómo influyen los procedimientos de cobranza en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?               | Los procedimientos de cobranza influyen significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.      | Identificar cómo influyen los procedimientos de cobranza en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                            |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>¿De qué manera el tratamiento de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.?</p> | <p>El tratamiento de las cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C.</p> | <p>Evaluar en qué forma el tratamiento de las cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa RICARDO CALDERON INGENIEROS S.A.C..</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago tardío a proveedores</li> <li>▪ Imposibilidad de obtención de financiamiento</li> <li>▪ Incremento de intereses pagados por préstamos</li> <li>▪ Problemas para convertir activos líquidos en tesorería</li> <li>▪ Medición del riesgo de liquidez</li> <li>▪ Decisiones de financiamiento</li> <li>▪ Recursos financieros</li> </ul> | <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

## Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

**a. Cuestionario**

Estimado (a) señor (a):

INSTRUCCIONES: Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo                                                                                                                                       | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |   |   |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----------------------|---|---|
| 1                        | 2                                                                                                                                                   | 3           | 4          | 5                     |   |   |
| Nº                       | PREGUNTA                                                                                                                                            | 1           | 2          | 3                     | 4 | 5 |
| 1                        | ¿ Considera Ud. que la gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia directa en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?. |             |            |                       |   |   |
| 2                        | ¿Cree Ud. que el otorgamiento de crédito incide en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?.                                   |             |            |                       |   |   |
| 3                        | ¿Las políticas de crédito favorecen la liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.?.                                                  |             |            |                       |   |   |
| 4                        | ¿Considera Ud. que el riesgo de crédito genera eficiencia en la liquidez?.                                                                          |             |            |                       |   |   |
| 5                        | ¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza tienen injerencia en la liquidez?.                                                                     |             |            |                       |   |   |
| 6                        | ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?.                                                                              |             |            |                       |   |   |
| 7                        | ¿Las políticas de cobranza permiten lograr los objetivos de liquidez?.                                                                              |             |            |                       |   |   |
| 8                        | ¿Cree Ud. que el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar favorece el incremento de la liquidez?                                              |             |            |                       |   |   |
| 9                        | ¿La adecuada administración de las cuentas de cobranza dudosa permite obtener liquidez?                                                             |             |            |                       |   |   |
| 10                       | ¿El eficiente tratamiento de las cuentas incobrables repercute en el sincereamiento de la liquidez?                                                 |             |            |                       |   |   |

|    |                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿Considera Ud. que las deficiencias en el otorgamiento de crédito propician la falta de liquidez?                                                  |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Cree Ud. que la adopción de políticas de crédito inapropiadas producen el pago tardío a los proveedores?                                          |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Los procedimientos de cobranza inadecuados conllevan la imposibilidad de obtención de financiamiento?                                             |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Cree Ud. que un deficiente control de las cuentas por cobrar produce el incremento de intereses pagados por préstamos u obligaciones financieras? |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Considera Ud. que la aplicación incorrecta de políticas de cobranza producen riesgo de liquidez?.                                                 |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿El buen tratamiento de las cuentas de cobranza dudosa evita los problemas para convertir activos líquidos en tesorería?                           |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Cree Ud. que la ausencia de control de cuentas por cobrar dificultan la medición del riesgo de liquidez?                                          |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Considera Ud. que los procedimientos de cobranza eficaces mejoran la posición financiera?..                                                       |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿El efectivo control de las cuentas por cobrar permiten las mejores decisiones de financiamiento?                                                  |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Cree Ud. que la implementación de políticas adecuadas de cobranza permiten recuperar los recursos financieros?.                                   |  |  |  |  |  |

**Muchas gracias**

## Anexo 3: Base de datos

| Encuestados | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1           | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2           | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 3           | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 4           | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   |
| 5           | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6           | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 7           | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 8           | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 9           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 10          | 4  | 1  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 11          | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 12          | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 13          | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 14          | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |

## Anexo 4. Evidencia de similitud digital



Página 1 de 99 - Portada

Identificador de la entrega trnoid::13418667930

## Bravo Huarcaya, M & Egusquiza Cordova,M

### “La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.”



Títulos



REVISION 2025



Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::13418667930

Fecha de entrega

20 nov 2025, 10:04 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 nov 2025, 10:09 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

RICARDO-CALDERON.docx

Tamaño del archivo

1.1 MB

95 páginas

16.478 palabras

90.215 caracteres



Página 1 de 99 - Portada

Identificador de la entrega trnoid::13418667930

## 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

### Fuentes principales

- 25%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
638 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

|     |                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25% |  Fuentes de Internet                           |
| 2%  |  Publicaciones                                 |
| 11% |  Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|    |                         |                                               |     |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------|-----|
| 1  | Internet                | repositorio.upci.edu.pe                       | 12% |
| 2  | Trabajos del estudiante | Universidad Peruana de Ciencias e Informatica | 2%  |
| 3  | Internet                | repositorio.uta.edu.ec                        | 2%  |
| 4  | Internet                | repositorio.utp.edu.pe                        | 1%  |
| 5  | Internet                | repositorio.upn.edu.pe                        | 1%  |
| 6  | Internet                | hdl.handle.net                                | 1%  |
| 7  | Trabajos del estudiante | Universidad Cesar Vallejo                     | <1% |
| 8  | Internet                | repositorio.ulasamericas.edu.pe               | <1% |
| 9  | Internet                | rcingenieros.com                              | <1% |
| 10 | Internet                | repositorio.upse.edu.ec                       | <1% |
| 11 | Trabajos del estudiante | Universidad Tecnologica del Peru              | <1% |

|    |                         |                                     |     |
|----|-------------------------|-------------------------------------|-----|
| 12 | Internet                | repositorio.utelesup.edu.pe         | <1% |
| 13 | Trabajos del estudiante | Universidad Tecnológica Indoamerica | <1% |
| 14 | Internet                | creativecommons.org                 | <1% |
| 15 | Trabajos del estudiante | Aliat Universidades                 | <1% |
| 16 | Internet                | www.baxperu.com                     | <1% |
| 17 | Internet                | repositorio.unjbg.edu.pe            | <1% |
| 18 | Internet                | repositorio.upn.edu.pe              | <1% |
| 19 | Trabajos del estudiante | upec                                | <1% |
| 20 | Internet                | 1library.co                         | <1% |
| 21 | Internet                | repositorio.upsc.edu.pe             | <1% |

## Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

## 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: BRAVO HUARCAYA MAIRA YSABEL  
 DNI: 46310433 Correo electrónico: MAIRA.YSABEL.26@gmail.com  
 Domicilio: CALLE 15 DE JULIO N°225 URB ABELARDO QUINONES -INDEPENDENCIA  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 933475628

## 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA  
EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA RICARDO CALDERÓN  
INGENIEROS SAC

## 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

06 días del mes de ENERO de 202 6.

Maira Ysabel Bravo



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: EGUSQUIZA CORDOVA MARILIN MONICA  
 DIII: 47949344 Correo electrónico: mari.egusquiza.93@gmail.com  
 Domicilio: CALLE JOSE MANUEL BARRETO AA.HH. SARITA COLONIA MZ.V LT 4  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 978- 469-700

### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ☒  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Ricardo Calderón  
Ingenieros S.A.C.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Titulo ☒ Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) \_\_\_\_\_ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

☒ Sí, autorizo el depósito total.

( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
 en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de noviembre  
 de 2025.

  
 Firma

Huella digital



## Anexo 6. Formatos de validación de instrumento

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES:**

Experto Informante: Mg. Bermeo Noriega, Manuel Francisco

Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao.

Nombre del instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la Tesis:

"La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C."

Autores del instrumento: Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel y Bach. Egusquiza Cordova, Marilyn Monica.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                                         | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Buena<br>41 - 60% | Muy Buena<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| METODOLOGIA        | Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir               |                       |                     |                   | X                     |                        |
| COHERENCIA         | Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando |                       |                     |                   | X                     |                        |
| CONSISTENCIA       | Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ORGANIZACIÓN       | Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico                              |                       |                     |                   | X                     |                        |
| CLARIDAD           | La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| OPERACIONALIZACIÓN | Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones                             |                       |                     |                   |                       | X                      |
| ESTRATEGIAS        | Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis         |                       |                     |                   |                       | X                      |
| ACTUALIDAD         | Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad              |                       |                     |                   | X                     |                        |

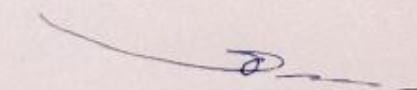
**III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:**

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación: **Ninguno**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Muy bueno

Lima, 14 de agosto del 2025



**Firma del Experto Informante**

DNI: 08437735 Telf/Cel.: 957817254

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: CUMPA LLONTOP, LUIS

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática -UPCI

Nombre del instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la Tesis:

“La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.”

Autores del instrumento: Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel y Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                                         | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Bueno<br>41 - 60% | Muy Bueno<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| METODOLOGIA        | Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir               |                       |                     |                   |                       | X                      |
| COHERENCIA         | Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando |                       |                     |                   |                       | X                      |
| CONSISTENCIA       | Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ORGANIZACIÓN       | Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico                              |                       |                     |                   |                       | X                      |
| CLARIDAD           | La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| OPERACIONALIZACIÓN | Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones                             |                       |                     |                   |                       | X                      |
| ESTRATEGIAS        | Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis         |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ACTUALIDAD         | Presenta Antecedentes actualizados hasta con Tres años de antigüedad              |                       |                     |                   | X                     |                        |

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación: **Ninguno**

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno

Lima, 13 de agosto del 2025



**Firma del Experto Informante**

DNI: 07247861    Telf./Cel.: 998087947

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES:

Experto Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática -UPCI

Nombre del instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la Tesis:

“La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez en la empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.”

Autores del instrumento: Bach. Bravo Huarcaya, Maira Ysabel y Bach. Egusquiza Cordova, Marilin Monica.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                                         | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Bueno<br>41 - 60% | Muy Bueno<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| METODOLOGIA        | Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir               |                       |                     |                   | X                     |                        |
| COHERENCIA         | Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando |                       |                     |                   | X                     |                        |
| CONSISTENCIA       | Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ORGANIZACIÓN       | Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico                              |                       |                     |                   |                       | X                      |
| CLARIDAD           | La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado                       |                       |                     |                   | X                     |                        |
| OPERACIONALIZACIÓN | Presenta operacionalizada sus variables y dimensiones                             |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ESTRATEGIAS        | Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis         |                       |                     |                   | X                     |                        |
| ACTUALIDAD         | Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad              |                       |                     |                   | X                     |                        |

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación: **Ninguno**

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno

Lima, 11 de agosto del 2025



**Firma del Experto Informante**

DNI: 42037740    Telf./Cel.: 914228293

Anexo 7. Propuesta de Manual de crédito y cobranzas

## **MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

### **Misión**

Optimizar los procesos en la gestión de los créditos y cobranzas, que permitan disminuir el riesgo crediticio y la cartera vencida de la Empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C., mediante la utilización del Manual de créditos y cobranzas.

### **Visión**

Lograr el reconocimiento como el departamento que obtiene resultados óptimos y de calidad en materia de análisis crediticio y recuperación de cartera.

### **Valores**

#### **-Compromiso**

Realizar las gestiones de crédito y cobranzas en forma eficiente y efectiva, sin descuidar la satisfacción de las necesidades del cliente.

#### **-Integridad**

Realizar las actividades y operaciones con transparencia y rectitud.

#### **-Negociación**

Mantener una comunicación clara y asertiva con el cliente, evitando barreras para resolver el problema

#### **-Respeto**

Brindar un trato firme, cordial y amable en el procedimiento de crédito y cobranzas.

#### **-Responsabilidad**

Procurar que los procedimientos y políticas aplicadas muestren un sentido de obligación con el cliente y con la empresa.

#### **-Trabajo en equipo**

Coordinar la ejecución de actividades que involucren mejorar las relaciones con el cliente y beneficiar a la empresa con un adecuado manejo de los procedimientos y políticas en la gestión de créditos y cobros.

### Objetivos

#### Objetivo General

Regular y estandarizar la gestión y administración del proceso crediticio, con el fin de conceder crédito de fácil recuperación con riesgos muy bajos, que permitan de forma eficiente y efectiva satisfacer las necesidades de sus clientes y accionistas, mejorando sus flujos de efectivos, liquidez y rentabilidad de la Empresa Ricardo Calderón Ingenieros S.A.C.

#### Objetivos Específicos

- Implementar políticas de crédito y cobranzas que permitan mejorar la gestión de otorgamiento de créditos y ejecución de cobranzas.

- Establecer y aplicar plazos de crédito, así como la programación de cobranzas para la cartera de clientes.

- Implementar procedimientos de crédito y estrategias aplicables a las cobranzas.

- Establecer lineamientos para minimizar el riesgo en el otorgamiento de créditos y en la recuperación de la cartera.

#### Alcance

Las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual, son de estricto cumplimiento de todo el personal que labora en las áreas de crédito y cobranzas, con las excepciones debidamente autorizadas, y permitirá implementar los procedimientos y políticas que se aplican desde que se genera la solicitud de crédito hasta la recuperación de la cartera, con el propósito de evitar inconvenientes en el proceso de crédito y cobranzas, a la vez permitan obtener beneficios como: una cartera sana, flujos de efectivo positivos y rentabilidad para la empresa.

## **CAPÍTULO I**

### **LINEAMIENTOS DE CRÉDITO**

#### **1.1. Área de Crédito**

##### **1.1.1. Objetivo general**

Minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta. Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

##### **1.1.2. Objetivos específicos**

Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y en el tema de finanzas y decisiones financieras.

Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.

Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.

Preparar un sinnúmero de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.

Realizar estudios sectoriales.

#### **1.2. Políticas de Crédito**

El principal objetivo de la gestión de cuentas por cobrar, es hacer que el rendimiento sobre la inversión sea elevado a su máximo nivel. En la medida en que se otorguen créditos, se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones; no obstante, se facilitan las ventas de los productos mejorando las utilidades.

La decisión de conceder crédito debe estar basada en la información que se obtenga del cliente; a pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla.

En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la empresa tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos; consecuentemente, los aspectos costo de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de créditos deberá considerar.

### **1.2.1. Medios de información**

-Estados Financieros: Constituyen una de las principales fuentes de información para la evaluación de solicitantes de créditos; tanto el balance general como el estado de pérdidas y ganancias aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante.

-Tener cédula de identidad vigente (nacional o extranjera con residencia definitiva).

-Acreditar domicilio permanente y teléfono.

-Ser persona natural o jurídica, con una renta líquida mensual estable y suficiente de manera de asegurar el adecuado servicio del crédito.

-Presentar un nivel de empleo estable, que permita asegurar el nivel de ingresos necesario para el adecuado servicio del crédito.

-No tener morosidad o protestos informados en los registros públicos de morosidad.

-No haber incumplido cualquier tipo de obligación contraída.

-Cumplir con el nivel de aprobación contemplado en el mecanismo de evaluación o análisis de riesgo utilizado por la empresa.

-No haber sido formalizado por un crimen o simple delito o condenado por un crimen o simple delito, cuya condena no se encuentre cumplida y eliminado el antecedente penal respectivo.

-No haber sido demandado por el cobro de deudas o incumplimiento de obligaciones, de acuerdo a la información que consta en los registros del poder judicial.

-No haber sido evaluada y rechazada una solicitud de crédito por parte de la empresa durante el período comprendido por los 36 meses inmediatamente anteriores.

-Acreditar en forma suficiente, exacta, completa, veraz y oportunamente el cumplimiento de todas las condiciones enumeradas precedentemente, mediante la entrega de los documentos y/o antecedentes que permitan dicha acreditación

### **1.2.2. Políticas y procedimientos para otorgar Crédito**

#### **\* Política de documento de Identidad**

Para otorgar el crédito, es importante que el cliente y garante presente su documento nacional de identidad actualizado.

#### **\* Política de Capacidad de Endeudamiento**

Para conocer si el cliente aplica para el crédito, se utilizará la plataforma Databook, y mediante este sistema de evaluación crediticia, se establece si el cliente tiene deudas con entidades o no está activo laboralmente. Si el cliente no presenta deudas y está laborando en la actualidad, aplica para el cupo de crédito. El cupo de crédito se aplica dependiendo de su buro crediticio, si el cliente presenta solvencia económica aplica el 80% de su financiamiento.

#### **\* Verificación en el Sistema Databook**

La empresa debe revisar en el Sistema Databook, si el cliente presenta deudas con entidades y si posee la capacidad para asumir el endeudamiento, registrando en el sistema, el número de documento de identidad del cliente, con el propósito de conocer si aplica o no para el crédito. Si la calificación del cliente es favorable, el vendedor debe revisar si cumple con las políticas de estabilidad domiciliaria, laboral y capacidad de endeudamiento.

#### **\* Política de calificación crediticia**

Los parámetros de calificación crediticia para otorgar crédito a los clientes, se describe en la tabla siguiente:

| Calificación | Descripción                                                                                                                      | Resultado                                                                                                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A            | Personas y entidades que poseen liquidez suficiente para cumplir con sus compromisos financieros dentro del tiempo acordado.     | Aplica para compras a contado y a crédito. Para el crédito, debe cancelar una cuota inicial del 20% y el 80% se da financiamiento a 3, 6 y 12 meses.                                               |
| B            | Personas y entidades que no cumplen con sus obligaciones a tiempo y que por lo general tienen cuotas atrasadas.                  | Aplica para compras a contado y a crédito. Para el crédito, debe cancelar una cuota inicial del 30% y el 70% se da financiamiento a 6 meses, el monto de crédito es hasta \$1000. Se pide Garante. |
| C            | Personas y entidades con pocos ingresos que no les permite cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido en el contrato. | Aplica para compras a contado.                                                                                                                                                                     |
| D            | Personas y entidades que están en acciones legales por incumplimiento de sus obligaciones financieras.                           | Aplica para compras a contado.                                                                                                                                                                     |
| E            | Personas y entidades que se declaran en quiebra.                                                                                 | Aplica para compras a contado                                                                                                                                                                      |

**\* Política de Estabilidad domiciliaria**

- a. El cliente debe residir mínimo 10 años en la misma vivienda. Para verificación se debe pedir una planilla de agua y una copia simple de la escritura de la propiedad. Se pide Garante si presenta una calificación B.

- b. Si el cliente reside en casa de sus padres, debe presentar una planilla de agua a nombre de uno de sus padres y además se pide un garante con vivienda propia.
- c. Si el cliente vive en una casa alquilada debe presentar contrato de arriendo, planilla de agua y un garante con vivienda propia.

**\* Política de otorgamiento de crédito**

Se procede a entregarle al cliente los documentos indispensables para otorgar el crédito, aplica crédito directo con un valor mínimo de 550 hasta 2500 dólares, o su equivalencia en soles.

**a) Requisitos para otorgar el crédito**

- Solicitud de crédito

La solicitud de crédito debe ser llenada con bolígrafo azul y su escritura debe ser clara y no se acepta tachaduras ni enmendaduras, si existen éstas, se anula la solicitud.

- Datos del cliente
- Numero de documento de identidad sea DNI, RUC o pasaporte.
- Ingresos y gastos del cliente.
- Datos del conyugue.
- Recibo de servicio básico.
- Rol de pago.
- Ubicación residencial y teléfonos (fijo y celular).
- Dirección del domicilio. (Revisar política de estabilidad domiciliaria)
- Copia simple de la escritura de la propiedad. (Revisar política de estabilidad domiciliaria)
- Contrato de arrendamiento. (Revisar política de estabilidad domiciliaria)
- Referencias familiares y laborales.

Se pide garante, cuando el cliente no tiene casa propia y dependiendo de su buró de crédito; es necesario que su garante posea vivienda propia, este documento debe firmarlo y adjuntarlo con los demás documentos del solicitante de crédito y la información que se le pide es la siguiente:

- Datos del garante.
- Numero de documento de identidad sea DNI, RUC o pasaporte.

- Datos del conyugue.
- Recibo de servicio básico.
- Certificado de Estabilidad Laboral del IESS.
- Ciudad de residencia y números telefónicos (convencional y móvil).
- Dirección del domicilio.
- Referencias familiares y laborales.
- Copia simple de la escritura de la propiedad.

El vendedor debe llenar en la solicitud de crédito, el producto que adquiere el cliente, así como el monto que está en la factura, la tasa de interés y el plazo; además, en la solicitud de crédito debe constar la firma del vendedor y supervisor

#### Documentos que debe firmar el cliente

- Pagare
- Acuerdo de pago
- Contrato de compra
- Garantía del producto (depende del producto)
- Factura
- Tabla de amortización

#### Documentos que debe firmar el garante

- Solicitud de crédito
- Pagare
- Acuerdo de pago
- Contrato de compra

### **b) Tabla de Amortización**

La tabla de amortización debe constar con la siguiente información:

- Nombres y apellidos del cliente.
- N° de documento de identidad.
- Teléfonos del domicilio o móvil personal del cliente.
- Referencia de documento (número de la solicitud de crédito).
- Monto de crédito, plazo, tasa de interés y valor de las cuotas.
- Tabla de amortización debe especificar el número de cuotas, fecha de pago, el capital y el saldo total.

- Al final de la tabla de amortización se debe agregar los nombres y apellidos completos y su número de cedula de identidad, para que el cliente firme el documento en la parte de arriba.

#### **c) Plazos del crédito**

Si el cliente cancela con tarjeta de créditos a un plazo de 12 meses no aplica tasas de interés, pero si es un crédito directo puede diferir el plazo de cancelación a 3, 6 y 12 meses.

#### **d) Garantía del producto**

El vendedor debe comunicar al cliente, cuando el producto aplica garantía,. La garantía aplica cuando se ha cancelado el valor total de producto.

#### **e) Tasa de interés**

La tasa de interés para ventas a crédito es del 16% anual para plazos de cancelación de 3, 6 y 12 meses. Si el cliente realiza el pago con tarjeta de crédito a 12 meses, no aplica interés.

#### **f) Recargos por incumplimiento de plazos.**

El recargo de cobranza por pago tardío de cuota es de 3% mensual y en caso, que el cliente adeude 5 cuotas se procede a retirar el producto; depende si el cliente desea realizar refinanciamiento de la deuda. En la siguiente tabla se detalla los recargos de interés por cuotas vencidas mensualmente y son los siguientes:

| Cuotas vencidas                                         | Recargos de mora                                                    |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1                                                       | 3% mensual                                                          |
| 2                                                       | Primera cuota se aplica 6% (3x2)<br>Segunda cuota la mora es de 3%  |
| 3                                                       | Primera cuota 9% (3x3)<br>Segunda cuota 6%(3x2)<br>Tercera cuota 3% |
| Así se procede sucesivamente dependiendo de las cuotas. |                                                                     |

## **CAPÍTULO II**

## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**

### **2.1. Políticas de Cobranzas**

Los procedimientos de cobranza que aplique la empresa están determinados por la política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

#### **2.1.1. Políticas restrictivas.**

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar.

#### **2.1.2. Políticas Liberales.**

Las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables.

#### **2.1.3. Políticas racionales.**

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito la cual ocasiona, entre otras cosas, un problema de liquidez; es decir, de aspecto

financiero. Los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo los cuales son:

- Causas de que las cuentas no se paguen a su vencimiento.
- El acreedor para determinar por qué un cliente no cumple con sus pagos utilizando:
- Registro de compras y pagos en la cuenta individual del cliente.
- Analizando el historial crediticio del cliente y realizando reuniones directas con él
- A través de la información proporcionada por los agentes de ventas

## **2.2. Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida**

### **2.2.1. Política de Cancelación**

En la política de cancelación de la deuda, se aceptarán formas de pago en efectivo, cheque, tarjetas de créditos y transferencia bancarias. No es permitido recibir cheques de terceras personas.

### **2.2.2. Política de refinanciamiento**

Si el cliente desea realizar un refinanciamiento de su deuda, se aceptará con la condición de que registre sus datos nuevamente en la solicitud de crédito y, además deberá cancelar el 20% de su deuda como cuota inicial y el saldo se financiara a 4 o 6 meses. Si el cliente en el refinanciamiento, desea cancelar el total de la deuda se le aplicara un descuento del 2%.

### **2.2.3. Política de castigo de cartera vencida**

La empresa castigará la cartera únicamente si lo autoriza el gerente y dado cumplimiento con las normas de ley.

### **2.2.4. Política de Bloqueos de clientes**

Se aplicará el bloqueo de clientes, que se presenten en etapa pre jurídica y jurídica, o aquellos que su historial se evidencien malos hábitos de pagos o cheques devueltos por primera vez, y que sugieran el retiro del crédito. Esta decisión será realizada por el Jefe del área de crédito y cobranzas, bajo la supervisión del Gerente de la empresa.

### **2.2.5. Política de Cartera Pre jurídica**

Todo cliente que cumpla con el rango de vencimiento superior a 50 días, pasará de forma inmediata a cartera perjudica, teniendo en cuenta que, de acuerdo a la situación estas pueden pasar directamente a cobro jurídico.

Los clientes que realicen refinanciamiento o convenios de pago, no se le aplicará cobranza pre jurídica, y esta decisión será tomada por el Jefe de créditos y cobranzas y el Contador; en cambio, si el cliente incumple el acuerdo, las facturas pasaran de inmediato a cobro jurídico. Cada sucursal tiene la responsabilidad de dar aviso oportuno a través del correo electrónico al área de créditos y cobranzas, sobre este tipo de situaciones.

### **2.2.6. Política de Cartera Jurídica**

Todas las cuentas mayores a 90 días, o aquellas que estime la jefatura del área de créditos y cobranzas, serán tratadas bajo el cobro jurídico, además de las que vengan de la etapa de pre jurídica.

#### **a) Proceso Judicial**

Las acciones judiciales contra el deudor, se dispone de acuerdo a la deuda y el plazo de su vencimiento. Esta instancia judicial se inicia cuando en la etapa pre jurídica, el deudor niega la deuda o establece demandas a la entidad. Los tribunales de justicia dictarán la sentencia para recuperar la deuda y añadiendo en el monto los recargos de cobranzas y mora.

#### **b) Procedimiento de Cobranzas**

Los procedimientos de cobranzas básicos que debe efectuar el departamento de créditos y cobranzas son los siguientes:

##### **Llamadas Telefónicas**

El jefe del área de créditos y cobranzas y el gestor de cobranza, podrán realizar la gestión de cobranza telefónica, con el fin de que el cliente tenga conocimiento del plazo de

cancelación de sus cuotas y así como los recargos que se aplica sin no cancela en el tiempo establecido.

En el momento de realizarse la gestión telefónica, el gestor de cobranzas debe llamar al cliente de forma amable, siempre demostrando que puede ayudarlo a cancelar su deuda, sin retraso. Se aplicará la gestión de cobranza telefónica normal, preventiva y administrativa.

Las llamadas de cobranzas se realizarán en el horario de lunes a sábado entre las 9h30 y las 18h00 horas, el gestor de cobranzas no puede efectuar más de dos llamadas al cliente por día.

#### **i) Llamada telefónica de cobranza normal**

La llamada telefónica de cobranza normal se realizará mediante información del estado de cuenta o factura donde se informa al cliente sobre la evolución de su crédito.

#### **ii) Llamada telefónica de cobranza preventiva**

La llamada telefónica de cobranza preventiva informará al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista nuevamente.

#### **iii) Llamada telefónica de cobranza administrativa**

La llamada telefónica de Cobranza administrativa se aplicará cuando la cartera de clientes ha vencido o no se ha realizado una gestión anticipada. Este tipo de gestión se realiza desde que el cliente tiene 1 a 15 días de atraso de sus cuotas establecidas en el contrato de venta; además, se da aviso al cliente mediante una notificación de cobranza a su domicilio con el fin de que se comprometan a cancelar su deuda.

#### **c) Notificaciones de Cobranzas**

La notificación de cobranza es un documento escrito en la cual se pone en conocimiento al adeudo sobre su morosidad, este tipo de documento se envía al domicilio del cliente de

manera personal, cuando su factura esté por vencer o cuando presente irregularidad en los pagos.

#### **d) Redes Sociales**

El Jefe de área de crédito y cobranza y el Gestor de cobranza puede realizar el aviso al cliente mediante la red social WhatsApp, esta plataforma será usada con el fin del que el cliente conozca el valor que adeuda, también se les enviará a los clientes imágenes y mensajes de audio, sobre las diferentes opciones de pago, que puede realizar para cancelar su deuda.

#### **e) Correo electrónico**

Después de enviar la notificación de cobranza al cliente, el gestor de cobranza podrá enviar aviso de cobranza en el correo electrónico del cliente.

#### **f) Visitas a domicilio**

Esta técnica es mucho más común en el caso de los créditos, el envío de un cobrador o a su vez del abogado de la empresa a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

#### **g) Responsabilidad de cobranzas**

El jefe del área de créditos y cobranzas es responsable del manejo administrativo y demás actividades realizadas en el área; sin embargo, podrá delegar su función al departamento contable o a una persona de su confianza.

La responsabilidad del área de cobranzas comprende los lineamientos para otorgar créditos, la cobranza de la cartera y demás operaciones requeridas; con el propósito de beneficiar a la empresa en su productividad.

### **2.3. Auditorías a representantes de créditos y cobranzas**

Procurar que los analistas de crédito y cobranzas, permitan tener datos actualizados del comportamiento del cliente en los cobros y créditos.

Efectuar auditorias en el área de créditos y cobranzas con el fin de evidenciar si el personal está aplicando un adecuado proceso en la gestión de otorgamiento de créditos y cobros a los clientes, las auditorias se deben realizar semanalmente.

## **2.4. Registros en el sistema y emisión de documentos**

El personal del área de créditos y cobranzas deberá revisar e ingresar las notas de débito, notas de crédito, factura, voucher, transferencias bancarias, cheques y comprobantes de depósito e ingreso, en el programa administrativo

### **2.4.1. Notas de Débito**

Las notas de débito deben emitirse por los siguientes motivos:

Cheques Devueltos y Protestados

Retenciones mal Elaboradas

Descuentos mal Aplicados

Ajuste en cartera

Error en los cobros en el ingreso de sistema

Recargos de mora.

### **2.4.2. Notas de Crédito**

Las notas de crédito se deberán emitir por los siguientes motivos;

Descuentos

Ajuste en Cartera

Diferencia en precios

Devoluciones

Rebajas en los montos

Las notas de crédito serán aplicadas dentro de los 30 días de cada mes. Cuando no haya una documentación que respalde la nota de crédito, se verificará con el cliente y se le aplicara un descuento a favor a su próxima factura. Al momento que existan notas de crédito con un

tiempo que exceda más de un año, se procederá dicho valor a dar de baja y se registrará a los ingresos de la Compañía. Las notas de débitos deberán ser canceladas dentro de los 30 días de cada mes.

#### **2.4.3. Factura**

Para el registro de la factura, el vendedor debe ingresar la información entregada, por el cliente en la solicitud de crédito. En la impresión de la factura, no se aceptarán errores en su emisión; si es el caso, se anula la factura. La factura debe ser firmada por el cliente. Si la factura es anulada, se debe registrar en el sistema el motivo de anulación. Se emite la factura con la denominación N/A cuando el cliente no ha cancelado por completo el monto de la deuda, esto aplica en ventas a crédito.

#### **2.4.4. Guía de remisión**

Para el registro de la guía de remisión, el vendedor debe añadir a qué lugar debe ser entregado el producto, el código del producto y la cantidad de productos que se entregan al domicilio del cliente. En el momento de entrega del producto al domicilio del cliente, el vendedor debe comunicar al despachador que la guía de remisión debe ser firmada por el cliente, una vez realizada la entrega del producto el operario debe entregar la guía al vendedor para su archivo.

#### **2.4.5. Voucher**

En el registro de voucher, el vendedor debe añadirlo al sistema con el código voucher, debe colocar en la referencia el número de voucher, la cantidad, el comprobante de ingreso y el número de depósito al cual pertenece, también la fecha de la compra y la fecha que se realizó el depósito.

#### **2.4.6. Transferencias bancarias**

En el registro de transferencias bancarias, el vendedor debe añadirlo al sistema con el código transferencia, debe colocar en la referencia el número de transferencia, que es dado por

el contador, la cantidad, el comprobante de ingreso y el banco donde se realizó la transferencia bancaria, también la fecha de la compra y la fecha que se realizó el depósito.

#### **2.4.7. Cheque**

Para el registro el cheque, el vendedor debe registrar el número de cheque, el banco a la cual pertenece, el comprobante de ingreso, la fecha del inicio de la compra y la fecha que se realizó el depósito. En el sistema el vendedor debe añadirlo con el código banco. En caso de las sucursales, el vendedor deberá reportar al administrador sobre si el cheque a recibir presenta un plazo excedido, para que este valide y envíe el informe al Departamento Contable. Diariamente deberá quedar actualizado en el sistema administrativo, cada cheque posfechado que se posea y al momento de su registro en el campo texto, se pondrá la fecha en la cual se deberá consignar. Esto podrá ser verificado por el departamento contable, a través de las cuentas bancarias de la empresa.

En el caso de cheque devuelto, el cliente quedara inmediatamente bloqueado, hasta que se recupere este valor en efectivo, ningún cliente puede incurrir en más de tres devoluciones anuales, si esto llegase a ocurrir el crédito será cerrado definitivamente, además deberá cancelar el valor de emitido por el banco. Ningún cheque devuelto con causal imputable al cliente será reconsignado más de una vez a menos que sea autorizado por el Gerente General, con la supervisión del Contador.

#### **2.5. Procedimiento de Saldos de cartera**

El analista de cobranzas deberá dar de baja valores pendientes de cobro de S/. 0.01 hasta S/.0.99. Si los valores pendientes de cobro van de S/.1 a S/.10, se le descontara al vendedor o al responsable de la gestión de la cobranza.

Si los valores pendientes de cobros son superiores a 10, se le notificara al cliente para su pronto pago, si en caso que el cliente indique que no fue su irresponsabilidad, se le descontara al vendedor o al responsable de la gestión de la cobranza.

## **2.6. Multas y Sanciones**

Si el cliente pide devolución del producto por error en el pedido se sancionará al vendedor con 10 dólares que serán descontados de su rol de pago.

Si el vendedor anula más de dos facturas o guías de remisión por error de impresión, se le descontará \$10 dólares por mal procedimiento administrativo.

**Lima- Octubre de 2025**