



FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES

GESTIÓN EFICIENTE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD Y AUMENTAR EL ACTIVO DISPONIBLE EN LAS MEDIANAS
EMPRESAS COMERCIALES DEL CERCADO DE LIMA, PROPUESTA 2024

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora

Gonzales Sánchez, Mayra Gianella

Asesor

Cruz Gonzales, William Enrique

ORCID: 0000-0002-1655-5671

Jurado

Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato

Ríos Soria, Adith

Romero Limachi, Felix Dionisio

Lima - Perú

2025

GESTIÓN EFICIENTE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD Y AUMENTAR EL ACTIVO DISPONIBLE EN LAS MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CERCADO DE LIMA, PROPUESTA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	creditoleilu.weebly.com Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	www.larepublica.co Fuente de Internet	1%
7	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
10	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1%

es.scribd.com



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES
GESTIÓN EFICIENTE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA REDUCIR LA
MOROSIDAD Y AUMENTAR EL ACTIVO DISPONIBLE EN LAS MEDIANAS
EMPRESAS COMERCIALES DEL CERCADO DE LIMA, PROPUESTA 2024

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora

Gonzales Sánchez, Mayra Gianella

Asesor

Cruz Gonzales, William Enrique

ORCID: 0000-0002-1655-5671

Jurado

Pacheco Trucios, Teófilo Fortunato

Ríos Soria, Adith

Romero Limachi, Felix Dionisio

Lima-Perú

2025

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, por darme fuerza, mucha perseverancia para seguir adelante y poder alcanzar mi meta final. A mi Padre Mauro Gonzales, quien me enseñó de pequeña a ser capaz y luchar por mis sueños y su inagotable sacrificio. A mi Madre Miluska Sánchez quien me dio su amor incondicional y estuvo conmigo en cada momento. A mis Hermanos York, Aldair y Jimena quienes son mi motor y motivo. Y finalmente, a mí misma por nunca dejar de soñar y esforzarme cada instante a pesar de cada dificultad y nunca rendirme desde que comenzó mi etapa universitaria, seguiré con la esperanza de poder luchar por cumplir mis sueños.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento Con profunda estima y reconocimiento, extendiendo mi más sincera gratitud a mi Asesor, el Dr. William Cruz por su dedicación y guía en la dirección y enriquecimiento de esta investigación.

A mis padres y hermanos por su apoyo y tiempo, cuyas observaciones y comentarios han sido muy importantes en la consolidación de este trabajo.

ÍNDICE

Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción y formulación del problema	13
<i>1.1.1. Descripción del problema</i>	13
<i>1.1.2. Formulación del problema</i>	14
1.2. Antecedentes	15
<i>1.2.1. Nacionales</i>	15
<i>1.2.2. Internacionales</i>	17
1.3. Objetivos	19
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	19
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	20
1.4. Justificación	20
<i>1.4.1. Justificación metodológica</i>	20
<i>1.4.2. Justificación teórica</i>	20
<i>1.4.3. Justificación práctica</i>	21
<i>1.4.4. Justificación social</i>	21
1.5. Hipótesis	21
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	21
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	22

II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Bases teóricas relacionadas con el tema de investigación	23
2.1.1. <i>Gestión eficiente de créditos y cobranzas</i>	23
2.1.2. <i>Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible</i>	24
2.2. Marco conceptual	26
2.2.1. <i>Conceptos de Gestión eficiente de créditos y cobranzas</i>	26
2.2.2. <i>Conceptos de la morosidad e incremento del activo disponible</i>	27
2.3. Mediana empresa comercial	29
III. MÉTODO	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.1.1. <i>Tipo</i>	30
3.1.2. <i>Enfoque</i>	30
3.1.3. <i>Nivel</i>	30
3.1.4. <i>Métodos</i>	30
3.1.5. <i>Diseño</i>	31
3.2. <i>Ámbito temporal y espacial</i>	31
3.2.1. <i>Ámbito temporal</i>	31
3.2.2. <i>Ámbito espacial</i>	31
3.3. Variables	32
3.3.1. <i>Variables y dimensiones</i>	32

3.3.2. <i>Operacionalización</i>	33
3.3.3. <i>Definición operacional</i>	34
3.4. Población y muestra	35
3.4.1. <i>Población</i>	35
3.4.2. <i>Muestra</i>	35
3.5. Instrumentos	36
3.6. Procedimientos	37
3.7. Análisis de datos	37
3.8. Consideraciones éticas	38
IV. RESULTADOS	39
4.1. Resultados de la variable independiente	39
4.2. Resultados de la variable dependiente	50
4.3. Contrastación de hipótesis de la investigación	61
4.3.1. <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	61
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
5.1. Discusión del resultado de la variable independiente	63
5.2. Discusión del resultado de la variable dependiente	63
5.3. Discusión en base a los indicadores estadísticos inferenciales	64
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	67

VIII. REFERENCIAS	69
IX. ANEXOS	82
Anexo A: Matriz de consistencia	82
Anexo B: Instrumento: encuesta	83
Anexo C: Validación del instrumento	90
Anexo D: Fiabilidad del instrumento	99
Anexo E: Definición de términos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables y dimensiones de la investigación	32
Tabla 2. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	33
Tabla 3. Definición operacional de las variables	34
Tabla 4. Distribución de la población	35
Tabla 5. Distribución de la muestra	36
Tabla 6. La gestión eficiente de créditos y cobranzas racionaliza recursos	39
Tabla 7. Políticas de créditos y cobranzas empresariales.	40
Tabla 8. Manual de créditos y cobranzas de las empresas.	41
Tabla 9. Formas o manera como se deberán otorgar los créditos	42
Tabla 10. El Manual de créditos y cobranzas y las estrategias.	43
Tabla 11. Las actividades de créditos son el conjunto de procedimientos.	44
Tabla 12. Las actividades de cobranza son los procedimientos.	45
Tabla 13. Es necesario realizar una gestión eficiente de los créditos.	46
Tabla 14. La gestión eficiente de las cobranzas para planear y organizar.	47
Tabla 15. Es necesario un control pormenorizado de los créditos	48
Tabla 16. Es necesario controlar las cobranzas empresariales.	49
Tabla 17. La reducción de la morosidad deberá ser un acto gerencial.	50
Tabla 18. Se deberán aplicar medidas de reducción de la morosidad.	51
Tabla 19. El Manual de créditos y cobranzas la morosidad	52
Tabla 20. La recuperación de las cobranzas empresariales.	53
Tabla 21. El Manual de créditos y cobranzas y las negociaciones	54
Tabla 22. La morosidad y el control efectivo de las deudas de los clientes	55
Tabla 23. El Plan de control y las acciones de control.	56
Tabla 24. El activo disponible y el efectivo y equivalentes de efectivo	57

Tabla 25. El activo disponible deberá gestionarse en forma eficiente.	58
Tabla 26. El control eficiente del activo disponible de las empresas.	59
Tabla 27. El Plan de control contendrá los procedimientos y técnicas	60
Tabla 28. Correlación entre las variables de la hipótesis general	61
Tabla 29. Correlación y regresión lineal de la hipótesis general.	62

RESUMEN

Se tuvo y logró el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible. Asimismo de propuso y se ha contrastado positivamente la hipótesis general: La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible. En este marco la investigación es tipo básica o pura por el aporte de conocimientos realizado, del nivel descriptivo-correlacional o relacional y explicativo o causal. Se han aplicado los siguientes métodos: descriptivo, inductivo, deductivo, estadístico, sintético y analítico. El diseño que se aplicó fue el no experimental. La población y la muestra estuvieron conformadas por 50 personas; para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el no método probabilístico. Se lograron los siguientes resultados: el 96% de encuestados apoya lo indicado para la variable dependiente; mientras que el 95% apoyan a la variable dependiente; en términos de estadística inferencial se ha logrado una correlación del 96.33% mientras que la regresión lineal fue de 92.79%. Por tanto se concluye que la gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.

Palabras clave. Gestión eficiente de créditos, gestión de cobranzas, reducción de la morosidad, aumento el activo disponible y medianas empresas comerciales.

ABSTRACT

The general objective was achieved: To determine the influence of efficient credit and collection management on the reduction of late payments and the increase in available assets. Likewise, the general hypothesis was proposed and positively contrasted: Efficient credit and collection management influences, in a statistically determined high percentage, the reduction of late payments and the increase in available assets. In this framework, the research is of a basic or pure type due to the contribution of knowledge made, at the descriptive-correlational or relational and explanatory or causal level. The following methods have been applied: descriptive, inductive, deductive, statistical, synthetic and analytical. The design that was applied was non-experimental. The population and the sample consisted of 50 people; the non-probabilistic method was used to define the sample size. The following results were achieved: 96% of respondents support the indications for the dependent variable; while 95% support the dependent variable; in terms of inferential statistics, a correlation of 96.33% was achieved while the linear regression was 92.79%. Therefore, it is concluded that efficient credit and collection management influences, in a statistically determined high percentage, the reduction of delinquency and the increase of available assets.

Keywords. Efficient credit and collection management, reduction of delinquency, increase of available assets and medium-sized commercial companies.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales; ha permitido determinar el problema objeto de investigación en el incremento de la morosidad y la reducción del activo disponible, más conocido contablemente como efectivo y equivalentes de efectivo (esencialmente caja y cuenta corriente). Este trabajo para lograr los objetivos que se han determinado en la parte correspondiente; ha señalado como variable independiente a la Gestión eficiente de créditos y cobranzas; y como sus dimensiones a las políticas de créditos y cobranzas, estrategias de créditos y cobranzas, actividades de créditos y cobranzas, gestión eficiente de créditos y cobranzas y control de créditos y cobranzas. Por su parte la variable dependiente es reducción de la morosidad e incremento del activo disponible; y sus dimensiones son medidas de reducción de la morosidad, negociaciones para reducir la morosidad, control eficiente de la morosidad, gestión eficiente del activo disponible u control eficiente del activo disponible

La gestión eficiente de créditos y cobranzas se asume como tal, es decir eficiente mediante la planeación, organización y control adecuado en el otorgamiento de créditos y la realización de las cobranzas; y desde esa eficiencia que trabaja, deberá aportar todas las condiciones para reducción la morosidad mediante un conjunto de negociaciones con los clientes, como ampliación de plazos, reducción de intereses, eliminación de intereses moratorios y otras formas con lo cual se solucionará ese inconveniente y hará que automáticamente el activo disponible aumente con las cobranzas en efectivo, depósito en cuenta corriente, depósito en cuenta de ahorros y otras formas de ingreso de dinero a las arcas de las empresas en estudio.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

El problema objeto de estudio se viene dado en el incremento de la morosidad y la disminución del activo disponible (efectivo y equivalente de efectivo) en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año que ha pasado 2023, como en los dos primeros meses del año 2024. Dicha problemática se describirá utilizando la metodología deductiva como analítica de acuerdo con el siguiente modo:

Para el caso de Ecuador, según Ulloa (2023) la morosidad empresarial en Ecuador es un problema que afecta a muchas empresas, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

En el caso de Colombia, se tiene al Diario La República (2023) la cartera vencida en créditos de consumo subió 56,17% y llegó hasta \$15,7 billones. Hasta que no empiecen a corregir las tasas y la economía no comience a repuntar, la cartera vencida no solo en consumo, sino en los otros renglones seguirá aumentando.

Para el caso peruano, según Rodríguez (2023) desde junio 2023, el incremento de la morosidad se siente en las medianas empresas con deudas de alrededor de los S/ 500 mil, dijo Sandra Bianco, gerente general adjunto Banca Empresas y Corporativa del BBVA Perú.

Sobre el asunto específico de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima se tiene los siguientes síntomas o efectos: Se ha determinado que pese al aumento de la morosidad a un 42% de la cartera las empresas mencionadas no disponen de medidas orientadas a la reducción de la morosidad. Se ha determinado que las medianas empresas no vienen realizando las negociaciones correspondientes para reducir la morosidad que afrontan por las diferentes situaciones de sus clientes como falta de liquidez, cierre parcial de operaciones, incremento de costos laborales, disminución de sus ventas y otras.

Tampoco las empresas realizan un control eficiente de la morosidad; por cuanto no tienen la información completa de las deudas de cada uno de sus clientes, lo cual no permite tener información para realizar provisión de cobranza dudosa, ni acciones notariales ni acciones judiciales u otras. Por lo indicado anteriormente las medianas empresas comerciales no disponen de una gestión eficiente del activo disponible (efectivo y equivalentes de efectivo: Caja, cuenta corriente, cuenta de ahorros, etc.). Las empresas materia de estudio por lo descrito anteriormente no disponen de un control eficiente del activo disponible de sus operaciones.

Para contribuir con la solución del problema en este trabajo se tiene a la gestión eficiente de créditos y cobranzas; que conlleva a racionalizar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para el logro de las metas y objetivos de los créditos y cobranzas de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima. Todo lo cual podrá llevarse a cabo de la mejor manera mediante las políticas de créditos y cobranzas, estrategias de créditos y cobranzas, actividades de créditos y cobranzas, gestión eficiente de créditos y cobranzas y control de créditos y cobranzas.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general. Dicho problema es el siguiente:

¿De qué manera influirá la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

1.1.2.2. Problemas específicos. Se tienen los siguientes problemas específicos:

a) ¿De qué forma influirá las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

b) ¿De qué modo influirá las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

c) ¿De qué manera influirá las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

d) ¿De qué forma influirá la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

e) ¿De qué modo influirá el control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nacionales

1.2.1.1. Gestión eficiente de créditos y cobranzas. Se tienen los siguientes antecedentes:

Prado (2023) la empresa que va dar créditos tiene que tomar una serie de previsiones por cuanto se podrían dar una serie de inconvenientes con los deudores.

Martínez et al. (2019) cuando se otorgue crédito tiene que establecerse una avalancha de medida por poder cobrar, no es fácil recuperar las deudas de los clientes en un contexto baste complejo de la economía.

Pulido (2020) señala que se deben tener políticas bien estructuras sobre el otorgamiento de créditos a los clientes.

Ruiz (2022) indica que otorgar créditos es sencillo, a la gente le gusta tomar créditos, lo difícil es cobrar dichos créditos

Romero (2019) indica que la petición de garantías asegura la recuperación de los créditos en las empresas.

Llontop y Morillo (2018) indica que se debe mantener una adecuada coordinación con los clientes para animarlos a cumplir con sus pagos.

Jacinto y Navarro (2019) señalan que el cliente es impredecible, puede cumplir como puede ignorar los pagos que le compete hacer.

Bernilla y Merchán (2019) en el otorgamiento de los créditos los bancos tienen mucha experiencia, cobran intereses altos para recuperar los créditos de unos cuantos, porque saben que de varios no lo van a recuperar.

Huamán (2021) agrega tener buenos clientes es cuestión de suerte, porque hay cada quien que para pedirlos hace lo imposible, pero para pagarlos se esconde, cambio de sexo, aduce una y otra cosa.

Valer (2021) dice que con los créditos se deben tomar provisiones y sobre las cobranzas buscar estrategias para darle al cliente. No es el cliente que viene por un programa de pagos la empresa que ha otorgado debe buscar las formas de recuperar sus ventas.

1.2.1.2. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible. Los antecedentes se han dividido en dos partes, como sigue:

Reducción de la morosidad

Cavero (2020) indica la falta de planeación de las transacciones en las empresas puede conllevar a la morosidad.

Quispealaya y Valladolid (2022) establece que los clientes son muy desorganizados, piden créditos a todo el que le ofrece, luego viene el asunto que no pueden pagar ni uno ni otro.

Castillo y Tataje (2023) comenta que para no entrar en morosidad se debe tener planes y estrategias.

Honores y Ávila (2021) indica que para que la morosidad visite a una empresa, todo debe hacerse con políticas de buen pagador, estrategias de cumplimiento de pagos, etc.

Isuiza y Roque (2021) indica que nadie sabe lo que puede pasar mañana por eso las empresas deben tener reservas para enfrentar posibles situaciones de morosidad que les puede afectar en sus operaciones con proveedores, bancos, etc.

Incremento del activo disponible

Guevara (2020) dice hay muchas formas de aumentar el activo disponible que permita pagar las deudas.

Millones (2020) dice que se pueden vender activos fijos ociosos, obsoletos, antiguos o aquellos que originan como gastos en el mantenimiento, por lo que se puede recurrir a estas operaciones como forma de atender los pagos

Altamirano (2020) el disponible sirve para todo, asegura operatividad, pago de deudas de corto plazo, mejor situación o condición

Argomedo y Nureña (2023) dice que cuando falta el efectivo hay que pedirles a los socios que aporten capitales dinerarios para poder enfrentar problemas de liquidez

Corahua y Montenegro (2023) indica que en los negocios nada es seguro, pero todo puede cambiar con una buena toma de decisiones

1.2.2. Internacionales

1.2.2.1. Gestión eficiente de créditos y cobranzas. Al respecto se tienen los siguientes antecedentes:

Coronel (2019) indica que los créditos ayudan a tener más clientes, pero aumentan el riesgo de las empresas.

Araoz y Vera (2022) dice que una buena forma de sacar la mercaderías es otorgando créditos a otras empresas o clientes comunes.

Reyes (2024) señala que no se deben entregar créditos porque lo pide el cliente, sino por conveniencia del vendedor y tomando los riesgos del caso.

Morra (2021) indica que para cobrar se deben tener políticas no agresivos contra los clientes que son los que mantienen el negocio

Lozada (2018) indica que se deben tener muchas estrategias para cobrar pero ninguna debe estar orientada a perder a un cliente.

Moyano (2023) dice que se gasta tanto para tener un cliente y no se puede perderlo por una discusión por cobranza.

Vilema (2021) dice que al momento de cobrar hay que tener un haz debajo de la manga, para darle alternativas al cliente.

Rivera (2020) dice que si el cliente no puede pagar en dinero, lo podrá hacer en especie, el asunto es no perder todo sino recuperar algo

Castañeda (2018) dice que el cliente no tiene la razón al momento de pagar, allí la empresa tiene que trabajar tácticamente para evitar que el cliente salga con la suya.

Castro y Flores (2022) indica que los créditos y cobranzas con áreas diferentes, sin embargo deberán mantener una estrecha relación para poder vender, pero también para poder cobrar.

1.2.2.2. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible. En este caso se tienen los antecedentes de acuerdo a lo siguiente:

🚦 Reducción de la morosidad

Gallegos y Lucas (2020) dice que no hay moroso malo, hay que buscar lo perderlo, darle alternativas para que pague.

Berrio (2022) describe que el cliente que es maltratado tiende a ser moroso en venganza por el maltrato recibido

Flores (2022) indica que hay que evitar pelear con los clientes morosos, ellos finalmente seguirán comprando.

Gavilánez (2021) si es factible hacerlo pagar al moroso, hay tantas formas, podrán ser utilizadas sin que el cliente se moleste.

Garcés (2019) indica que el moroso podrá ser mal cliente, mal pagador, aprovechador, sin embargo no se le puede perder, su condición puede ser transitoria.

Incremento del activo disponible

Zambrano (2019) indica que las cobranzas hechas a los clientes incrementar el disponible de las empresas

Cisneros (2019) indica que el disponible tiene que estar allí cuando se le necesite, por lo que deben ponderarse las situaciones para que no falte.

Borbor (2019) deja indicado que el disponible es posible conseguirlo con las ventas y cobranzas oportunas

Alcocer (2022) dice que si hay disponible es porque está funcionando las cobranzas

Campoverde (2019) indica que pueden ser diversas las fuentes del disponible, pero su función es solo una mantener la operatividad organizacional.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- a) Establecer la influencia de las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- b) Determinar la influencia de las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- c) Establecer la influencia de las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- d) Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- e) Establecer la influencia del control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación metodológica*

El trabajo cumple todos los aspectos metodológicos respectivos, comenzando con la identificación del problema de la morosidad y la reducción del activo disponible (efectivo y equivalente de efectivo) como la correspondiente solución propuesta mediante la gestión eficiente de los créditos otorgados y las respectivas cobranzas que se realicen.

1.4.2. *Justificación teórica*

Al respecto se ha identificado las teorías centrales del trabajo sustentadas en artículos científicos, tales como la gestión eficiente de créditos y cobranzas; reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible (efectivo y equivalentes de efectivo) en las empresas comerciales que llevan a cambio sus actividades.

1.4.3. Justificación práctica

La formulación de este trabajo busca ayudar en la solución de la problemática antes indicada mediante la indicación de políticas, estrategias, actividades y otros aspectos, que serán de gran ayuda para la toma de decisiones y lograr superar la situación problemática referida.

1.4.4. Justificación social

Aparte del personal relacionado con las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima; en este trabajo se ha tenido a otros grupos de interés como los autores de las fuentes del trabajo, los docentes, autoridades y personal administrativa de la entidad académica; de este modo se ha podido un conjunto de interrelaciones, para lo cual se deberá considerar la naturaleza de cada interviniente.

1.4.5. Limitaciones de la investigación

Este trabajo está limitado al problema determinado, a la alternativa de solución propuesta; al ámbito temporal y al ámbito espacial.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) Las políticas de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- b) Las estrategias de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- c) Las actividades de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- d) La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.
- e) El control de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Gestión eficiente de créditos y cobranzas*

Según Gonzales (2021) la teoría del crédito formalizado, la empresa que otorga los créditos todo lo tiene organizado y ponderado, aunque sin embargo eso tampoco asegura la cobranza de los créditos otorgados.

Según Párraga et al, (2021) la teoría de las políticas lo pueden todo, propugna que las políticas de créditos y cobranzas aseguran uno y otro evento, en la práctica real, no necesariamente.

Para Nieto (2021) en la teoría de las estrategias se busca que estas solucionen todos los créditos y además las cobranzas y esto tampoco funciona así, puede darse en unos casos, pero no en todos.

Para V. García (2018) con los clientes hay que estar coordinando, todo en plan de amistad y hasta de familia, para asegurar sus pagos.

En opinión de Morales y Carhuancho (2020) no hay crédito que al cien por ciento asegure su cobranza en un contexto de pandemias, recesiones, inseguridad, falta de empleo, etc.-

En opinión de Chiriani et al. (2020) hay que vender como sea, pero cobrar igualmente como sea.

Según Muñoz y Mendoza (2023) hay que diversificar las ventas con contado, crédito, tarjeta, consignaciones, con una sola forma no se puede hacer negocios modernamente.

Según Mogollón (2021) al cliente hay que meterle los bancos, a los cuales le tiene miedo, porque estos desde siempre nunca pierden. Hay que venderle las cuentas por cobrar a los bancos, que estos cobren por nosotros.

Para Chiriani et al. (2017) a los créditos por cobrar los podemos vender, a la fecha hay muchas empresas que cobran deudas, porque tienen los mecanismos para cobrarlos. Hay que hacer que los especialistas cobren por nosotros.

Para Hernandez et al. (2022) un cliente que siempre cobra y eventualmente no puede pagar no es un cliente malo, hay que cuidarlo. Hay que darle alternativas.

2.1.2. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible

2.1.2.1. Reducción de la morosidad. Al respecto se tiene:

Según Ramos (2021) a la fecha cualquier puede entrar en mora, por eso hay que comprender a los clientes morosos, no se trata de alarmarnos, sino de tomar estrategias.

Según Goldemberg (2021) la mora puede ser intencional, los clientes que no nos pagan, utilizan el atraso en sus pagos como estrategias. Así como nosotros primero queremos cobrar para pagar, lo mismo está haciendo nuestros clientes.-

Según Bujato y Barrera (2019) para vender y para cobrar tendrá que ponderarse todo, como la mora de los clientes.

Para Rocca et al. (2018) en algunos casos la mora no es mora, es solo un leve atraso que se puede negociar para que el cliente cumpla más adelante o pague con activos etc.

Para Bozzo (2020) el cliente no quiere entrar en mora con los bancos porque estos los hagan rápidamente, entonces la solución para las moras podría ser venderle las cuentas por cobrar a los bancos y con ello se acabó la mora.

Para García et al, (2018) no es necesario castigar al cliente ni intereses por mora, eso lo puede asustar y perder confianza en la empresa, especialmente esos clientes de siempre, esos clientes que compran cantidades, hay que saber manejar el asunto con los clientes.

Según Castillo et al. (2023) con el cliente hay que renegociar plazos, convertir deudas vencidas en actuales y mantener la relación comercial.

Según Golman y Bekerman (2018) si bien existe el interés moratorio, pero es potestativa su aplicación.

Para Mamani et al. (2021) los negocios deben continuar con las buenas relaciones entre proveedores y clientes.

2.1.2.2. Incremento del activo disponible. Se tiene lo siguiente:

Para Peujio y Domínguez (2019) el incremento del activo disponible significa más dinero en caja y bancos

Según Barreto (2020) la disponibilidad es fundamental para tener liquidez y cumplir con las obligaciones.

Para Mori et al. (2021) más dinero, mejor situación no necesariamente, si pensábamos que el dinero tiene que estar produciendo y para eso no debe estar en la empresa.

Según Loor et al. (2023) los excesos de dineros pueden utilizarse para mejorar infraestructuras, tecnología, el dinero que que estar produciendo.

Para Díaz y Ramón (2021) el dinero es necesario para todo en las empresas, pueden comprarse valores y renfocarse en obtener altas rentabilidades.

Delfín y Rodríguez (2022) el dinero servirá para dar mantenimiento a los distintos medios empresariales, el dinero no puede estar ociosos tiene que estar haciendo algo en bien de la empresa.

Según Álvarez (2021) la operatividad de la empresa se debe a la liquidez que tenga una empresa.

Según Yancari et al. (2022) hay que saber administrar los defectos de dinero pero también los exceso.

Para Hinostroza (2021) solo después de transcurrido un plazo sabremos sui el dinero alcanzo, antes es difícil porque no se sabe lo que puede suceder

Según Vílchez (2022) hay que saber utilizar el dinero, hay que ahorrarlo en exceso y hay que buscarlo en defecto,

2.2. Marco conceptual

2.2.1. *Conceptos de gestión eficiente de créditos y cobranzas*

✚ **Políticas de créditos y cobranzas.** En opinión de Nieto (2021) las empresas comerciales que venden al crédito deberán tener políticas de créditos y de cobranzas para las transacciones que realicen; siendo dichas políticas lineamientos generales para gestionar en forma eficientes los aspectos a los cuales se refieren y estas estarán relacionadas con las estrategias respectivas.

✚ **Estrategias de créditos y cobranzas.** En opinión de Nieto (2021) las estrategias además de estar directamente relacionadas con las políticas; contienen la forma como se concretarán dichas políticas y en concreto se plasman mediante las actividades de créditos y cobranzas correspondientes. Una política podría tener varias estrategias.

✚ **Actividades de créditos y cobranzas.** En opinión de Nieto (2021) las empresas que realizan ventas al crédito deberán tener un conjunto de actividades sobre los créditos y las cobranzas que deberán realizar; y lo deben tener bien precisado para poder llevarlas a cabo y asegurar que se realicen las ventas, se entreguen los créditos y estos se cobren en el plazo previsto por las partes. Estas actividades contendrán procedimientos y estas técnicas para concretar los créditos en las mejores condiciones para la empresa y lo mismo se concreten las cobranzas correspondientes.

✚ **Gestión eficiente de créditos y cobranzas.** En opinión de Nieto (2021) las empresas comerciales que venden sus bienes a los créditos deberán disponer de los recursos adecuados que permitan llevar a cabo una gestión eficiente del área de créditos y cobranzas; considerando que en concreto dicha gestión eficiente consiste en racionalizar los recursos para utilizarlos provechosamente en las actividades de créditos y cobranzas.

✚ **Control de créditos y cobranzas.** En opinión de Nieto (2021) el control en las empresas es inherente al proceso administrativo que llevan a cabo; en ese sentido el área de créditos y cobranzas deberá contar con el control lo más eficiente posible, de tal modo que tenga disponible en todo momento la información diversa sobre estas operaciones, debiendo llevarse a cabo dicho control en base al plan de control de la empresa.

2.2.2. Conceptos de reducción de la morosidad e incremento del activo disponible

✚ **Medidas de reducción de la morosidad.** Según Golman y Bekerman (2018) las empresas comerciales que realizan ventas al crédito saben que todos los créditos otorgados no serán cobrados en su oportunidad, por una u otra razón se va a presentar inconvenientes, por lo que es necesario tener a la mano un conjunto de medidas para reducir la morosidad que eventualmente pudiera presentarse. Dichas medidas pueden ser cartas o comunicaciones inductivas, propuestas de renegociación entre muchas otras, e incluso medidas judiciales si los casos así lo exigen cuando fracasan el propósito negociador o facilitador de la empresa.

✚ **Negociaciones para reducir la morosidad.** Según Golman y Bekerman (2018) en el mundo comercial actual, todo se negocia buscando mejores condiciones, no hay cliente malo, aunque sea moroso, solo hay que negociar bien con dicho cliente; porque este será

mal pagador, pero de repente nos puede presentar otros clientes, nos puede avisar de otros segmentos de mercado. La negociación conlleva a establecer una estrecha comunicación y en buenos términos con el cliente; actualmente hasta los bancos antes perversos, ahora negocian, nuevos plazos, nuevas tasas, cambio de tasas fijas por variables o al revés, etc. todo lo que se pueda lograr con el cliente sin perderlo, será conveniente para el negocio.

✚ **Control eficiente de la morosidad.** Según Golman y Bekerman (2018) para saber el nivel de morosidad de uno o más clientes se tiene que controlar. Dicho control dará información sobre cada cliente, el importe de sus créditos, su nivel de pago, nivel de atraso, investigar porque el porqué de los atrasos, determinar si es la primera, segunda o tercera vez la morosidad, las comunicaciones enviadas, las acciones notariales realizadas, acciones judiciales, etc. El control podrá facilitar amplia información cuando se hace en forma eficiente, es decir bien.

✚ **Gestión eficiente del activo disponible.** Para Peujio y Domínguez (2019) la menor o mayor morosidad incide directamente en el activo disponible o efectivo y equivalentes de efectivos como se le llama ahora y en concreto sobre el efectivo, cuentas corrientes y otras. De este modo se deberá tener una gestión eficiente de dicho activo, mediante las cobranzas para aumentar los ingresos o mediante los pagos para cumplir con obligaciones de corto plazo de las empresas. El activo disponible es necesario para el capital de trabajo que necesitan las empresas, en el caso de las empresas comerciales para comprar mercaderías y luego colocarla en los clientes.

✚ **Control eficiente del activo disponible.** Según Peujio y Domínguez (2019) el activo disponible hace referencia a la disponibilidad de efectivo y equivalente de efectivo,

entre varias subcuentas al dinero en efectivo y el dinero en cuenta corriente, todo lo cual deberá hacer en forma eficiente, es decir controlando cada ingreso, cada egreso, cada saldo a una fecha determinada. Este control deberá hacerse con registros auxiliares como el de clientes y especialmente el registro de fondo fijo o caja chica, libro caja, libro bancos, pudiendo tener varios libros de bancos, por cada uno donde se deposite o se tenga cuentas corrientes.

2.3. Mediana empresa comercial

Para Peujio y Domínguez (2019) una mediana empresa comercial se caracteriza por la compra y venta de mercaderías; siendo estos bienes adquiridos para ser vendidos tal como se compraron, sin modificaciones ni adecuaciones, tal cual se compraron. Estas empresas pueden tener distintos tamaños pudiendo ser grandes empresas, los hay también medianas empresas, pequeñas empresas e incluso microempresas. Las empresas comerciales se dedican a la compraventa de cualquier bien que necesitan las personas, las empresas y hasta el estado.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. *Tipo*

Básica o pura es esta investigación; en el sentido que se nutre de conocimientos existentes y porque también aporta conocimientos para futuras investigaciones académicas.

3.1.2. *Enfoque*

Por su enfoque esta investigación es cuantitativa, porque a través de los indicadores que utiliza se ha medido el grado de cumplimiento de los manuales, planes, etc.; también este enfoque se amplió a la utilización de hipótesis que ha sido aprobada o contrastada mediante indicadores estadísticos inferenciales como la correlación, regresión y grado de significancia.

3.1.3. *Nivel*

Por el objeto del trabajo es de los niveles concurrentes descriptivo, correlacional y explicativo o causal. En lo descriptivo detalla todos los aspectos de la gestión eficiente de créditos y cobranzas, la reducción de la morosidad y aumento del activo disponible. En el nivel correlacional establece la relación de las variables de las hipótesis. En cuanto al nivel explicativo o causal ha permitido determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible.

3.1.4. *Métodos*

Sin métodos no es posible llevar a cabo una investigación; por tanto en este trabajo se aplicarán los siguientes: **Descriptivo:** Para especificar todos los aspectos del trabajo a realizar en lo teórico o temático y también en lo metodológico. **Inductivo:** Se le tendrá en cuenta para

presentar la información de lo específico a lo general en lo temático como metodológico del trabajo. **Deductivo.** Para presenta la información de lo general a lo específico, tanto en lo metodológico como en lo temático. **Analítico.** Para estudiar la información que realmente se va a presentar en el trabajo. **Sintético.** Para sintetizar o resumir la amplia información de las diferentes fuentes que necesitará en trabajo. **Estadístico.** Para la presentación de los resultados, la prueba de hipótesis o contrastación y también la discusión de los resultados del trabajo

3.1.5. Diseño

No experimental es el diseño que se ha tenido en cuenta en este trabajo. El indicado diseño tuvo por característica ser más objetivo que otros, por cuanto no manipula la información, no la controla tampoco; sino más bien el indicado diseño permite la observación de los resultados tal como se dan en su contexto natural sin direccionamientos ni sesgos interesados.

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Ámbito temporal

Este trabajo es de actualidad; sin embargo ha utilizado la información del pasado e incluso del futuro por cuanto las empresas materia de estudio necesitan saber su continuidad en el mercado.

3.2.2. Ámbito espacial

Esta investigación estudia el caso de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

3.3. Variables

3.3.1. Variables y dimensiones

Tabla 1

Variables y dimensiones de la investigación

Variables	Dimensiones
Variable independiente X. Gestión eficiente de créditos y cobranzas	X.1. Políticas de créditos y cobranzas
	X.2. Estrategias de créditos y cobranzas
	X.3. Actividades de créditos y cobranzas
	X.4. Gestión eficiente de créditos y cobranzas
	X5. Control de créditos y cobranzas
Variable dependiente Y. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible	Y.1. Medidas de reducción de la morosidad
	Y.2. Negociaciones para reducir la morosidad
	Y.3. Control eficiente de la morosidad
	Y.4. Gestión eficiente del activo disponible
	Y.5. Control eficiente del activo disponible
Dimensión espacial:	
Z. Medianas empresas comerciales del Cercado de Lima Metropolitana.	

3.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Técnica e instrumento	
Variable independiente : X. Gestión eficiente de créditos y cobranzas	X.1. Políticas de créditos y cobranzas	Manual de créditos y cobranzas	y	1= No estoy convencido con lo señalado 2= No convencido con reservas 3= No es mi trabajo 4= Convencido con reservas	Encuesta Cuestionario
	X.2. Estrategias de créditos y cobranzas	Manual de créditos y cobranzas	y		
	X.3. Actividades de créditos y cobranzas	Manual de créditos y cobranzas	y		
	X.4. Gestión eficiente de créditos y cobranzas	Manual de créditos y cobranzas	y		
	X.5. Control de créditos y cobranzas	Plan de control			
Variable dependiente Y. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible	Y.1. Medidas de reducción de la morosidad	Manual de créditos y cobranzas	y	5= Estoy convencido con lo señalado	
	Y.2. Negociaciones para reducir la morosidad	Manual de créditos y cobranzas	y		
	Y.3. Control eficiente de la morosidad	Plan de control			
	Y.4. Gestión eficiente del activo disponible	Manual de Caja			
	Y.5. Control eficiente del activo disponible	Plan de control			

3.3.3. Definición operacional

Tabla 3

Definición operacional de las variables

Variables	Definición operacional de las variables
<p>Variable independiente</p> <p>X. Gestión eficiente de créditos y cobranzas</p>	<p>La gestión eficiente de créditos y cobranzas se operacionaliza con la puesta en marcha de las políticas de créditos y cobranzas; las mismas que deben disponer de las estrategias de créditos y cobranzas para concretarse en actividades de créditos y cobranzas, buscando lograr una gestión eficiente de créditos y cobranzas con el apoyo del control de créditos y cobranzas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima Metropolitana.</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Y. Reducción de la morosidad y aumento del activo disponible</p>	<p>La reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible (efectivo y equivalentes de efectivo) se operacionaliza teniendo en cuentas las medidas de reducción de la morosidad como punto de partida; luego de lo cual se llevan a cabo todas las negociaciones que se pudieran realizar para reducir la morosidad mediante el control eficiente de la morosidad y paralelamente llevar a cabo la gestión eficiente del activo disponible e igualmente con el control eficiente del activo disponible de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima Metropolitana.</p>

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Por razones técnicas del trabajo se ha considerado una población de investigación de 50 personas relacionadas con los temas que fueron objeto del estudio. En términos de inclusión se ha considerado a personas el área de créditos y cobranzas, personal del área de finanzas y personal del área contable de las medianas empresas comerciales que se indican a continuación.

Tabla 4

Distribución de la población

Nr	Participantes	Cantidad	Porcentaje
1	Empresas de artefactos eléctricos	10	20.00
2	Empresas de cómputo.	10	20.00
3	Empresas tipo Minimarket	10	20.00
4	Empresas de Calzado	10	20.00
5	Empresas de prendas de vestir	10	20.00
Total		50	100.00

3.4.2. Muestra

Por razones técnicas y para facilitar el desarrollo del trabajo la muestra es igual que la población; de este modo los 50 integrantes de la muestra fueron aquellos que laboran en el área de créditos y cobranzas, área de finanzas y área de contabilidad de las medianas empresas comerciales de Lima Metropolitana. No se ha incluido a micro ni pequeñas empresas, porque generalmente no otorgan créditos.

Tabla 5*Distribución de la muestra*

Nr	Participantes	Cantidad	Porcentaje
1	Empresas de artefactos eléctricos	10	20.00
2	Empresas de cómputo.	10	20.00
3	Empresas tipo Minimarket	10	20.00
4	Empresas de Calzado	10	20.00
5	Empresas de prendas de vestir	10	20.00
	Total	50	100.00

3.5. Instrumentos

Dentro de los instrumentos que se utilizaron en el trabajo destacan los de recopilación de información y dentro de los mismos destacan los archivos bibliográficos electrónicos y el cuestionario electrónico de la encuesta. En cuanto a los archivos indicados los mismos corresponderán a cada una de las fuentes consideradas para las teorías, marco conceptual, antecedentes y definiciones temáticas del trabajo. Por su parte el cuestionario fue el documento que contuvo las preguntas relacionadas con las variables, sus correspondientes dimensiones y también los respectivos indicadores que fueron remitidos electrónicamente al personal conformante de la muestra. Siendo 50 la muestra, fueron 50 los cuestionarios válidos, aunque en la práctica se remitió 70 cuestionarios, debido a que algunos por diversas razones, de viaje, no recepción del instrumento, falta de voluntad u otras razones no contestaron. También se aplicaron instrumentos manuales, mecánicos y digitales para llevar a cabo el procesamiento de los datos e información que contiene la investigación para que contenga toda la información metodológica y temática que forma

parte de la estructura del trabajo y también para el cumplimiento de los objetivos respectivos.

3.6. Procedimientos

Dentro de los diferentes procedimientos resaltan los estadísticos que están relacionados con los resultados del trabajo como con la contrastación y la discusión de los resultados. Se obtuvieron los resultados, los cuales se tabularon utilizando el Excel hasta obtener las respuestas de cada uno de los encuestados; con estos datos se llevó a cabo la presentación de dichos resultados. Luego sobre la data obtenida que estaba tabulada en el Excel se determinó la correlación, el grado de significancia y la regresión simple con dicho Excel, el cual contiene las fórmulas estadísticas correspondientes. Luego con la misma data del Excel se trabajó en el Software SPSS, siendo este sistema muy práctico para facilitar los resultados, previa la carga de la información que ya se tenía en el Excel. El SPSS nos da los mismos indicadores que da las fórmulas del Excel e incluso con más seguridad, rapidez y eficiencia.

3.7. Análisis de datos

Una vez que se tuvo la información tanto en el Excel y el SPSS se obtuvo el Coeficiente de correlación, el grado de significancia, grado de influencia con la regresión lineal; los cuales pasaron a ser analizados, para poder aceptar la hipótesis alternativa con el grado o nivel de significancia, luego se analizó el grado de correlación que llegó a ser alta lo que favoreció el constructo investigativo; también se analizó la regresión lineal para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente del trabajo.

3.8. Consideraciones éticas

Por sobre todas las cosas la consideración que prima en este trabajo es la verdad de todo su contenido temático como metodológico al ser un trabajo auténtico. Complementariamente se han dado los créditos a los autores tomados como fuente mediante la citación y referenciación correspondiente. Asimismo en todo momento se ha expresado el respeto, consideración y estima por los autores, encuestados, personal de la entidad académica y otros grupos de interés del trabajo.

IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la variable independiente

Resultado 1

¿Considera usted que la gestión eficiente de créditos y cobranzas consiste en racionalizar los recursos para lograr las metas y objetivos correspondientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 6

La gestión eficiente de créditos y cobranzas racionaliza recursos

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que la gestión eficiente de créditos y cobranzas consiste en racionalizar los recursos para lograr las metas y objetivos.

Resultado 2

¿Estima usted que los grandes lineamientos para otorgar créditos como para llevar a cabo la correspondiente cobranza deberán estar contenidas en las políticas de créditos y cobranzas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 7

Políticas de créditos y cobranzas empresariales.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que los grandes lineamientos para otorgar créditos como para llevar a cabo la correspondiente cobranza deberán estar contenidos en las políticas de créditos y cobranzas.

Resultado 3

¿Considera usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las políticas de créditos y cobranzas para que se puedan cumplir de la mejor manera en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 8

Manual de créditos y cobranzas de las empresas.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las políticas de créditos y cobranzas para que se puedan cumplir de la mejor manera.

Resultado 4

¿Estima usted qué las formas o manera como se deberán otorgar los créditos y como llevar a cabo las cobranzas son las denominadas estrategias de créditos y cobranzas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 9

Formas o manera como se deberán otorgar los créditos

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	05	10.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que las formas o manera como se deberán otorgar los créditos y como llevar a cabo las cobranzas son las denominadas estrategias de créditos y cobranzas.

Resultado 5

¿Considera usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes y también las acciones para las cobranzas respectivas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 10

El Manual de créditos y cobranzas deberá contener las estrategias.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes y también las acciones para las cobranzas respectivas.

Resultado 6

¿Estima usted que las actividades de créditos son el conjunto de procedimientos que deberán seguirse para el otorgamiento de un crédito a un cliente en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 11

Las actividades de créditos son el conjunto de procedimientos.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	05	10.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que las actividades de créditos son el conjunto de procedimientos que deberán seguirse para el otorgamiento de un crédito a un cliente.

Resultado 7

¿Considera usted que las actividades de cobranza son los procedimientos para llevar a cabo el cobro normal, con mora, judicialmente o cualquier otra forma en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 12

Las actividades de cobranza son los procedimientos.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que las actividades de cobranza son los procedimientos para llevar a cabo el cobro normal, con mora, judicialmente o cualquier otra forma.

Resultado 8

¿Estima usted qué es necesario realizar una gestión eficiente de los créditos otorgándolos a los clientes que cumplen determinados requisitos y de preferencia que otorguen alguna garantía para asegurar su recuperación en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 13

Es necesario realizar una gestión eficiente de los créditos.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	06	12.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	44	88.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 88% acepta que es necesario realizar una gestión eficiente de los créditos otorgándolos a los clientes que cumplen determinados requisitos y de preferencia que otorguen alguna garantía para asegurar su recuperación.

Resultado 9

¿Considera usted que la gestión eficiente de las cobranzas consiste en planear y organizar todos los aspectos que conlleven a la mayor recuperación de los crédito negociando con los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 14

La gestión eficiente de las cobranzas consiste en planear y organizar.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	05	10.00
2	No estoy convencido con reservas	00	0.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que la gestión eficiente de las cobranzas consiste en planear y organizar todos los aspectos que conlleven a la mayor recuperación de los créditos negociando con los clientes.

Resultado 10

¿Estima usted qué es necesario llevar a cabo un control pormenorizado de los créditos otorgados a los clientes de tal modo de saber en cualquier momento su situación o condición en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 15

Es necesario un control pormenorizado de los créditos

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	04	08.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que es necesario llevar a cabo un control pormenorizado de los créditos otorgados a los clientes de tal modo de saber en cualquier momento su situación o condición.

Resultado 11

¿Considera usted qué es necesario controlar las cobranzas que realizan los clientes de modo tal que se pueda saber si el cliente está en situación normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa y pérdida para las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 16

Es necesario controlar las cobranzas empresariales.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	06	12.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	44	88.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 88% acepta que es necesario controlar las cobranzas que realizan los clientes de modo tal que se pueda saber si el cliente está en situación normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa y pérdida.

4.2. Resultados de la variable dependiente

Resultado 12

¿Estima usted qué la reducción de la morosidad consiste en procurar que los clientes paguen sus deudas en los plazos convenidos u otras condiciones otorgadas por las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 17

La reducción de la morosidad deberá ser un acto gerencial.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que la reducción de la morosidad consiste en procurar que los clientes paguen sus deudas en los plazos convenidos u otras condiciones otorgadas.

Resultado 13

¿Considera usted que las medidas de reducción de la morosidad es el conjunto de procedimientos que deben seguirse para asegurar la mayor recuperación de los créditos otorgados a los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 18

Se deberán aplicar medidas de reducción de la morosidad.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que las medidas de reducción de la morosidad es el conjunto de procedimientos que deben seguirse para asegurar la mayor recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

Resultado 14

¿Estima usted qué el Manual de créditos y cobranzas contendrá las medidas que deberán tomarse para reducir la morosidad de los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 19

El Manual de créditos y cobranzas la morosidad

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	02	04.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	48	96.00
Total		50	100.00

Nota- Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que el Manual de créditos y cobranzas contendrá las medidas que deberán tomarse para reducir la morosidad de los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

Resultado 15

¿Considera usted qué desde el otorgamiento del crédito como la recuperación de las cobranzas se deberán llevar a cabo las negociaciones correspondientes de tal modo que se reduzca la morosidad en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 20

La recuperación de las cobranzas empresariales.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	04	08.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que desde el otorgamiento del crédito como la recuperación de las cobranzas se deberán llevar a cabo las negociaciones correspondientes de tal modo que se reduzca la morosidad.

Resultado 16

¿Estima usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las negociaciones que deberán llevarse a cabo con los clientes de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 21

El Manual de créditos y cobranzas y las negociaciones

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	04	08.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las negociaciones que deberán llevarse a cabo.

Resultado 17

¿Considera usted qué para evitar que la morosidad se desboque se deberá llevar a cabo un control efectivo de las deudas de los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 22

La morosidad y el control efectivo de las deudas de los clientes

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	01	02.00
2	No estoy convencido con reservas	03	06.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que para evitar que la morosidad se desboque se deberá llevar a cabo un control efectivo de las deudas.

Resultado 18

¿Estima usted que el Plan de control de la empresa deberá contener las acciones de control, con los respectivos procedimientos para evitar que haya problemas de morosidad en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 23

El Plan de control y las acciones de control.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	05	10.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que el Plan de control de la empresa deberá contener las acciones de control, con los respectivos procedimientos para evitar que haya problemas de morosidad.

Resultado 19

¿Considera usted que el activo disponibles hace referencia al efectivo y equivalentes de efectivo y especialmente a los cobros en efectivo, cobros con deposito en cuenta de ahorros, cobro con deposito en cuenta corriente en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 24

El activo disponible y el efectivo y equivalentes de efectivo

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	04	08.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que el activo disponibles hace referencia al efectivo y equivalentes de efectivo y especialmente a los cobros en efectivo, cobros con deposito en cuenta de ahorros, cobro con deposito en cuenta corriente en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

Resultado 20

¿Estima usted qué el activo disponibles deberá gestionar en forma eficiente mediante el planeamiento y organización de los cobros y pagos que deberán realizarse en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 25

El activo disponible deberá gestionarse en forma eficiente.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	04	08.00
3	No es mi trabajo	00	00.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 92% acepta que el activo disponibles deberá gestionar en forma eficiente mediante el planeamiento y organización de los cobros y pagos que deberán realizarse en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

Resultado 21

¿Considera usted qué es necesario realizar un control eficiente del activo disponible por la importancia que tiene para la compra de mercaderías y el pago de las deudas de corto plazo en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 26

El control eficiente del activo disponible de las empresas.

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	05	10.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que es necesario realizar un control eficiente del activo disponible por la importancia que tiene para la compra de mercaderías y el pago de las deudas de corto plazo en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

Resultado 22

¿Estima usted qué el Plan de control contendrá los procedimientos y técnicas para controlar en forma eficiente el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?

Tabla 27

El Plan de control contendrá los procedimientos y técnicas

Nr	Alternativas	Cant	%
1	No estoy convencido con lo señalado	00	00.00
2	No estoy convencido con reservas	00	00.00
3	No es mi trabajo	05	10.00
4	Convencido con reservas	00	00.00
5	Estoy convencido con lo señalado	45	90.00
Total		50	100.00

Nota. Al respecto se tiene que los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 90% acepta que el Plan de control contendrá los procedimientos y técnicas para controlar en forma eficiente el activo disponible.

4.3. Contrastación de hipótesis de la investigación

4.3.1. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis nula:

H0: La gestión eficiente de créditos y cobranzas NO influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales.

Hipótesis Alternativa:

H1: La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales.

Tabla 28

Correlación entre las variables de la hipótesis general

Variabes de la Hipótesis	Correlación y Grado de significancia	Gestión eficiente de créditos y cobranzas	Reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible
Gestión eficiente de créditos y cobranzas	Correlación de Spearman	100%	96.33%
	Sig. (bilateral)		0.00%
	Muestra	50	50
Reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible	Correlación de Spearman	96.33%	100%
	Sig. (bilateral)	0.00%	
	Muestra	50	50

Nota. La Correlación de Spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 96.33%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado.

Asimismo se tiene un razonable valor de significancia (Sig.), igual a 0%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla 29

Correlación y regresión lineal de la hipótesis general.

Modelo	Correlación (R)	Regresión (R cuadrado)
1	96.33%	92.79%

Nota. La Regresión lineal proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal (R cuadrado) igual a 92.79%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente. Se concluye que la gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión del resultado de la variable independiente

Para determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales; en este trabajo se ha alcanzado que el 96% de los encuestados acepta que la gestión eficiente de créditos y cobranzas consiste en racionalizar los recursos para lograr las metas y objetivos correspondientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima

Este resultado es similar al 93%% obtenido para la indicada variable independiente; presentados, aunque en otra dimensión espacial y temporal por Valer (2021). De donde se deduce la relevancia de gestionar en la forma más eficiente posibles el otorgamiento de créditos empresariales para luego poder concretar en las respectivas cobranzas sin mayores contratiempos con los clientes de las empresas.

5.2. Discusión del resultado de la variable dependiente

Para determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales; en este trabajo se ha alcanzado que el 95% de los encuestados acepta que la reducción de la morosidad consiste en procurar que los clientes paguen sus deudas en los plazos convenidos u otras condiciones otorgadas por las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima.

Este resultado es similar al 94% obtenido para la indicada variable dependiente; presentada, aunque en otra dimensión espacial y temporal por Ulloa (2023). De lo cual se deduce la relevancia de gestionar las cobranzas para evitar la morosidad de los clientes y los trámites e inconvenientes que esto origina para la gestión empresarial.

5.3. Discusión en base a los indicadores estadísticos inferenciales

Para la hipótesis general del trabajo: La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024; se obtuvo una Correlación de Spearman de 96.33%, un valor de significancia, igual a 0% y una Regresión lineal de 92.79%.

Estos resultados son similares, aunque en otra dimensión espacial y temporal a los presentados en el trabajo de Valer (2021); quien presenta una Correlación de Spearman es igual a 95.96%, valor de significancia de 0% y una Regresión lineal de 92.08%.

Estos resultados denotan el buen planteamiento de la solución frente al problema presentado y luego el desarrollo adecuado del trabajo de investigación; aunque también hay que destacar nada es perfecto pero sí perfectible en la gestión empresarial.

VI. CONCLUSIONES

Luego de lograr los objetivos del trabajo se concluye que:

- 6.1. Se ha determinado estadísticamente la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.
- 6.2. Se ha establecido estadísticamente la influencia de las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.
- 6.3. Se ha determinado estadísticamente la influencia de las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.
- 6.4. Se ha establecido estadísticamente la influencia de las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.

6.5. Se ha determinado estadísticamente la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.

6.6. Se ha establecido estadísticamente la influencia del control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales; mediante la aplicación del Coeficiente R^2 o Regresión lineal de la estadística inferencial que ha permitido obtener el grado o nivel de influencia indicada.

VII. RECOMENDACIONES

Las conclusiones han servido de base para formular las recomendaciones siguientes:

- 7.1. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que la gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales. Por tanto, se deberá tener en cuenta las políticas de créditos y cobranzas, estrategias de créditos y cobranzas, actividades de créditos y cobranzas, la gestión eficiente de créditos y cobranzas y el control de créditos y cobranzas i
- 7.2. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que las políticas de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales. Por tanto, deberán definirse las condiciones para entregar los créditos y las condiciones para realizar las cobranzas; en ambos casos en manuales u otros documentos para que se tenga en cuenta en todo momento.
- 7.3. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que las estrategias de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales. Por tanto, deberá considerarse un conjunto de procedimientos y técnicas que permitan concretar las estrategias tanto de créditos como de las cobranzas empresariales.
- 7.4. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que las actividades de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas

empresas comerciales. Por tanto, se deberá ponderar todas las actividades necesarias para concretar los créditos como las cobranzas empresariales; lo que debe constar en un manual o documento similar.

7.5. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que la gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales. Por tanto, deberá contarse con personal con experiencia y las respectivas competencias en la gestión de los créditos como las cobranzas para asegurar que todo se lleve a cabo de la mejor manera.

7.6. Sería necesario que los responsables tengan en cuenta que el control de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento del activo disponible en las medianas empresas comerciales. Por tanto, en todo momento se deberá llevar a cabo el indicado control; incluso aplicarlo en forma preventiva, simultánea y en forma posterior para evitar sorpresas negativas en el otorgamiento de créditos y la concreción de las cobranzas empresariales.

VIII. REFERENCIAS

- Alcocer, J. (2022). *Análisis financiero para determinar la rentabilidad y productividad de los resultados obtenidos en los períodos 2019-2020 en la Compañía Internacional Transparracarg S.A. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel].
<https://www.sangabrielriobamba.edu.ec/tesis/contabilidad/tesis59.pdf>
- Altamirano, L. (2020). *La liquidez en la Empresa Tecocha S.A Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7168/altamirano%20pe%c3%b1a%20leydi%20banesa.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Álvarez, S. (2020). Análisis de la relevancia de la diversificación financiera y operativa en la rentabilidad de las Empresas en Cataluña (2005-2016). *Revista Tecnológica Empresarial*, 14(1), 54-70.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1659-33592020000100054
- Araoz, K. y Vera, D. (2022). *Examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Comercial Dávila, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, periodo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8497/1/utc-pim-000435.pdf>
- Argomedo, L. y Nureña, E. (2023). *La gestión financiera y la liquidez en una empresa de transporte*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades].
https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/787/argomedo_lc_nure%c3%b1a_ej_tesis_contabilidad_finanzas_2023.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202020000300129
- Bernilla, S. y Merchán, J. (2019). *Plan de estrategias para mejorar la gestión de créditos y cobranzas en la empresa soluciones net Perú ARS EIRL Jaén 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6159/bernilla%20d%c3%adaz%20%26%20mechan%20gonzales.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Berrio, J. (2022). *Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas de Maicao, La Guajira*. [Tesis de maestría, Universidad de la Guajira]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/554/tesis%20gestion%20financiera%20y%20su%20liquidez%20en%20las%20empresas%20de%20dise%c3%91o%20y%20construccion..pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Borbor, J. (2019). *Los activos corrientes y la liquidez en la Compañía Puertosan S.A., año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4703/1/upse_tca-2019-0012.pdf
- Bozzo, S. (2020). Sobreendeudamiento, sistemas de información crediticia y la protección de los datos personales del consumidor en Chile. *Revista de derecho*, 1(55), 99-130. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-68512020000200099
- Bujato, C. y Barrera, K. (2019). Endeudamiento de las pymes del sector metalmecánico. *Revista Dimensión Empresarial*, 17(1), 115-129. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1692-85632019000100115
- Campoverde, N. (2019). *Análisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones de la Empresa Comfaldasdi Cía. Ltda. "Graiman"*. [Tesis de pregrado,

Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/an%20c3%81lisis%20financiero%20a%20la%20empresa%20graiman.pdf>

Castañeda, F. y Jaime, M. (2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la Compañía Servibirsa S.A, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador,

<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/liquidez-compania-servibirsa.html>

Castillo, J. y Tataje, L. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena Del Mar-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2483/castillo%20diaz%2c%20j.%20l.%2c%20%26%20tataje%20alvarez%2c%20l.%20g..pdf?sequence=1&isallowed=y>

Castillo, Y., Palaguachi, M., y Banegas, C. (2023). La asociatividad como determinante en la morosidad de créditos. Experiencia desde la carrera de economía de la UCACUE.

Revista Conrado, 19(90), 336-347. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1990-86442023000100336&script=sci_arttext

Castro, D. y Flores S. (2022). *Optimización del proceso de créditos y cobranzas en una empresa comercializadora de productos de consumo masivo. Caso de Estudio Exproalim del Cantón Ibarra, periodo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12700/2/02%20ica%201809%20tra bajo%20grado.pdf>

Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019*. [Tesis de pregrado,

Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6748/cavero%20rueda%2c%20jorge.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Chiriani, J., Alegre, M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las Mipymes para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2409-87522020000100023

Cisneros, J. (2019). *Auditoría de gestión a los activos fijos de la Empresa Comercial Carchi de la Ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9806/1/tutcy009-2019.pdf>

Corahua, C. y Montenegro, S. (2023). *La gestión de tesorería y su influencia en la toma de decisiones de financiamiento en las Empresas Comerciales de Accesorios de Cómputo de la Galería Cyber Plaza año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11804/corahua_ck-montenegro_ss.pdf?sequence=1&isallowed=y

Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/t2868-mfgr-coronel-dise%c3%b1o.pdf>

Delfin, Y. y Rodríguez, E. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas. *Revista Podium*, 1(42), 39-52.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2588-09692022000200039

Diario La República (2023). *Morosos siguen al alza y cartera vencida de consumo subió 51,4% al cierre de junio 2023*. <https://www.larepublica.co/finanzas/los-morosos-incrementan-51-40-desde-junio-del-ano-pasado-3718497>

Díaz, P. y Ramón, J. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa. *Revista Quipukamayoc*, 29(59), 43-53. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1609-81962021000100043

Flores, E. (2022). *Riesgo de crédito como factor determinante en la sostenibilidad financiera de la Empresa Comercial Automotores de la Sierra S.A.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3460/1/77636.pdf>

Gallegos, E. y Lucas, L. (2020). *Estudio de la gestión de cartera de una empresa comercial del Ecuador*. [Tesis de Postgrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53481/1/t-111570%20gallegos%20-%20lucas.pdf>

Garcés, C. (2019). *Indicadores financieros para la toma de decisiones en la Empresa Disgarta*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>

García, M., Juca, F., y Mora, N. (2018). Estrategia crediticia integral, una opción para pequeñas y medianas empresas en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 120-127. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202018000200120

- García, M., Ollague, J. y Capa, L. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 40-46. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202018000200040
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37-50. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2631-27862018000300037
- Gavilánez, M. (2021). *Análisis de la morosidad, para medir el grado de afectación en los resultados de los estados financieros en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema Ltda." del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2019-2020*. [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico San Gabriel]. <https://sangabrielriobamba.edu.ec/tesis/contabilidad/tesis46.pdf>
- Goldenberg, J. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Revista Ius et Praxis*, 26(1), 1-27. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-00122020000100001
- Golman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362018000400127
- González, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1), 54-69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2308-01322021000100016

- Guevara, A. (2020). *Liquidez en la empresa comercial Martha Isabel, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6780/guevara%20nauca%20arelis%20yaquelin.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Hernández, L., Meneses, L., Benavides, J. (2022). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Revista Estudios Gerenciales*, 21(97), 129-165. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Revista Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1609-81962021000100069
- Honores, M. y Ávila, J. (2021). *La morosidad derivada de los procesos de crédito y cobranza en la empresa comercializadora de servicios el kunpa S.A.C. -Trujillo-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29040/jesus%20graciela%20avila%20diaz%20-%20maria%20gabriela%20honores%20lavado.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Huamán, J. (2021). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Empresa Comercial Premier Electric S.R.L., año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencia e Informática]. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/396/trabajo%20final%20de%20investigaci%3%93n%20revisado%20-%20jose%20huaman%20bachiller.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Isuiza, J. y Roque, C. (2021). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4317/1/informe%20de%20tesis%20joel%20y%20claudia.pdf>
- Jacinto, G. y Navarro A. (2019). *Implementación de políticas de crédito-cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa Comercial Delant Corporation S.A. Distrito de la Victoria, año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/399/jacinto_gj_navarro_ar_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Llontop, S. y Morillo, V. (2018). *Gestión de Cobranza y su incidencia en la Empresa Comercial, Periodo 2013-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25324/llontop%2cmurillo_total.pdf?sequence=2&isallowed=n
- Lloor, H., Santistevan, J., Ureta, M. y Mera, R. (2023). Análisis de indicadores de desempeño financiero de la empresa ecuatoriana de balanceados Coprobalan S. A. *Revista San Gregorio*, 1(54), 128-146. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000200128
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas comerciales de calzado: caso "Hércules Infantil"*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y. y Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro

- y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 1(1), 46-63. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/4>
- Martínez, C., Odar, L. y Zegarra, M. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Corporación Bolsipol SAC, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/carmen%20martinez_lourdes%20odar_mauricio%20zegarra_trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_titulo%20profesional_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Millones, M. (2020). *Rentabilidad de la Empresa Big Bag Perú S.A.C., La Victoria*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6762/millones%20s%c3%a1nchez%20magali%20medalid.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Revista Puriq*, 3(1), 151–164. <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Morales, K. y Carhuanchu, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Revista Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21–40. <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195>
- Mori, G., Gardi, V. y Moreno, R. (2021). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte de carga terrestre. *Revista Oikos Polis*, 6(2), 3-29. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2415-22502021000200003
- Morra, J. (2021). *Determinación de estructura de financiamiento óptimo para la empresa A.J. & J. A. Redolf*. [Tesis de pregrado, Universidad Siglo XXI].

<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/26704/tfg%20-%20morra%20jesica.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Moyano, V. (2023). *Gestión financiera de la Empresa Importadora Comercial Bolívar Cía. Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38305/1/t5865i.pdf>

Muñoz, G. y Mendoza, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, Cantón Portoviejo, año 2020. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181.

https://www.593dp.com/index.php/593_digital_publisher/article/view/1681

Nieto, F. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. *Revista Pódium*, (39), 37-52.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2588-09692021000100037

Párraga, S., Pinargote, N., García, C. y Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Revista Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 26-37.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-78902021000400026

Peujio, F. y Domínguez, C. (2019). Los procesos de inversión en activos como determinantes de la estructura financiera de las grandes empresas mexicanas, 2000-2016: Un enfoque por sectores. *Revista Análisis económico*, 34(85), 9-31.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2448-66552019000100009

Prado, J. (2023). *Propuesta para optimizar la gestión y control de crédito y cobranzas de la Empresa Sein SRL, Lima 2023.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de

Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a4ecc572-f8d8-430e-8520-fd24d56e08e7/content>

Pulido, K. (2020). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la Empresa Allcenter E.I.R.L., Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias E Informáticas].

<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/241/tesis%20final%20presentado%20keren%20pulido%20erasmo.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Quispealaya, M. y Valladolid, J. (2022). *La alta morosidad de la cartera de clientes en la empresa Exxis Perú SAC del año 2020, Santiago de Surco*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33553/quispealaya%20cardenas%20maria%20jesus%20-%20valladolid%20aguirre%20jose%20enrique.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista Desde el Sur*, 13(1), e0010. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2415-09592021000100010

Reyes, K. (2024). *Auditoría de gestión al Departamento de Cobranzas de la Empresa Comecsa S.A., del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10740/1/upse-tca-2024-0030.pdf>

Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad de la Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

- Rocca, E., García, D. y Duréndez, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *Revista Técnica Empresarial*, 12(1), 19-30.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1659-33592018000100019
- Rodríguez, M. (2023). *Medianas empresas presentan incremento en morosidad desde junio 2023*. <https://elcomercio.pe/economia/medianas-empresas-presentan-incremento-en-morosidad-desde-junio-noticia/>
- Romero, S. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la Empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana 2017-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3243/content030_42811921_t%20%20%20romero%20arcesabe%20jazmin.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ruiz, Y. (2022). *Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la Empresa el Águila S.R.L, Chiclayo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10272/ruiz%20delgado%20yomar.pdf?sequence=1>
- Ulloa, G. (2023). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera de empresa comercial*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/ups-ct008873.pdf>
- Valer, D. (2021). *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3232/t037_73393418_t.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Vilchez, P. (2022). Pandemia COVID-19 y los flujos de efectivo en empresas de distribución eléctrica. *Revista Investigación y Negocios*, 15(26), 40-57.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2521-27372022000200040
- Vilema, E. (2021). *Diseño de un modelo de gestión financiera para la Empresa Centro Ferretero Riovil, en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. [Tesis de pregrado, escuela superior politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15926/1/22t0721.pdf>
- Yancari, J., Mamani, A. y Salgado, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Revista Quipukamayoc*, 30(62), 9-21.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1609-81962022000100009
- Zambrano, N. (2019). *Valoración financiera de la empresa C&S Technology S.A. a través de la aplicación del método de flujos de caja descontados*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6652/1/t2879-mfgr-zambrano-valoraci%c3%b3n.pdf>

IX. ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Método
<p>Problema general ¿De qué manera influirá la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué forma influirá las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p> <p>b) ¿De qué modo influirá las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p> <p>c) ¿De qué manera influirá las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p> <p>d) ¿De qué forma influirá la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p> <p>e) ¿De qué modo influirá el control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer la influencia de las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>b) Determinar la influencia de las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>c) Establecer la influencia de las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>d) Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>e) Establecer la influencia del control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p>	<p>Hipótesis general La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Las políticas de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>b) Las estrategias de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>c) Las actividades de créditos y cobranzas influyen en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>d) La gestión eficiente de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p> <p>e) El control de créditos y cobranzas influye en alto porcentaje estadísticamente determinado en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.</p>	<p>Variable independiente X. Gestión eficiente de créditos y cobranzas</p> <p>Dimensiones: X.1. Políticas de créditos y cobranzas X.2. Estrategias de créditos y cobranzas X.3. Actividades de créditos y cobranzas X.4. Gestión eficiente de créditos y cobranzas X.5. Control de créditos y cobranzas</p> <p>Variable dependiente Y. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible</p> <p>Dimensiones: Y.1. Medidas de reducción de la morosidad Y.2. Negociaciones para reducir la morosidad Y.3. Control eficiente de la morosidad Y.4. Gestión eficiente del activo disponible Y.5. Control eficiente del activo disponible</p> <p>Ámbito espacial: Z. Empresas comerciales del Cercado de Lima Metropolitana.</p>	<p>Esta investigación es de tipo básica o pura por el aporte de conocimientos que se realizará</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo, inductivo, deductivo, estadístico, sintético, analítico, otros.</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 50 personas.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 50 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el NO método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes encuestas; toma de información y análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y guías de análisis.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación; registro manual; proceso computarizado con Excel; proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis: análisis documental; análisis de resultados, análisis de la correlación, análisis del nivel de significancia, análisis de la regresión.</p>

ANEXO B:
INSTRUMENTO DE ENCUESTA

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima Metropolitana.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.

Para contestar considere la siguiente escala Likert:

1= No estoy convencido con lo señalado

2= No convencido con reservas

3= No es mi trabajo

4= Convencido con reservas

5= Estoy convencido con lo señalado

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.

Nr	Pregunta	1	2	3	4	5
	Variable independiente					
	X. Gestión eficiente de créditos y cobranzas					
Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
1	¿Considera usted que la gestión eficiente de créditos y cobranzas consiste en racionalizar los recursos para lograr las metas y objetivos correspondientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión:						
X.1. Políticas de créditos y cobranzas						
Objetivo específico a): Establecer la influencia de las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
2	¿Estima usted que los grandes lineamientos para otorgar créditos como para llevar a cabo la correspondiente cobranza deberán estar contenidas en las políticas de créditos y cobranzas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
3	¿Considera usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las políticas de créditos y cobranzas para que se puedan cumplir de la mejor manera en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión:						

X.2. Estrategias de créditos y cobranzas						
Objetivo específico b): Determinar la influencia de las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
4	¿Estima usted qué las formas o manera como se deberán otorgar los créditos y como llevar a cabo las cobranzas son las denominadas estrategias de créditos y cobranzas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
5	¿Considera usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes y también las acciones para las cobranzas respectivas en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión: X.3. Actividades de créditos y cobranzas						
Objetivo específico c): Establecer la influencia de las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
6	¿Estima usted qué las actividades de créditos son el conjunto de procedimientos que deberán seguirse para el otorgamiento de un crédito a un cliente en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
7	¿Considera usted qué las actividades de cobranza son los procedimientos para llevar a cabo el cobro normal, con mora, judicialmente o cualquier otra forma en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión: X.4. Gestión eficiente de créditos y cobranzas						
Objetivo específico d): Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
8	¿Estima usted qué es necesario realizar una gestión eficiente de los créditos otorgándolos a los clientes que cumplen determinados					

	requisitos y de preferencia que otorguen alguna garantía para asegurar su recuperación en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
9	¿Considera usted que la gestión eficiente de las cobranzas consiste en planear y organizar todos los aspectos que conlleven a la mayor recuperación de los crédito negociando con los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión:						
X5. Control de créditos y cobranzas						
Objetivo específico e): Establecer la influencia del control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
10	¿Estima usted qué es necesario llevar a cabo un control pormenorizado de los créditos otorgados a los clientes de tal modo de saber en cualquier momento su situación o condición en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
11	¿Considera usted qué es necesario controlar las cobranzas que realizan los clientes de modo tal que se pueda saber si el cliente está en situación normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa y pérdida para las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Variable dependiente						
Y. Reducción de la morosidad e incremento del activo disponible						
Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
12	¿Estima usted qué la reducción de la morosidad consiste en procurar que los clientes paguen sus deudas en los plazos convenidos u otras condiciones otorgadas por las medianas empresas comerciales del					

	Cercado de Lima?					
Dimensión:						
Y.1. Medidas de reducción de la morosidad						
Objetivo específico a): Establecer la influencia de las políticas de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
13	¿Considera usted que las medidas de reducción de la morosidad es el conjunto de procedimientos que deben seguirse para asegurar la mayor recuperación de los créditos otorgados a los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
14	¿Estima usted que el Manual de créditos y cobranzas contendrá las medidas que deberán tomarse para reducir la morosidad de los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión:						
Y.2. Negociaciones para reducir la morosidad						
Objetivo específico b): Determinar la influencia de las estrategias de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.						
15	¿Considera usted que desde el otorgamiento del crédito como la recuperación de las cobranzas se deberán llevar a cabo las negociaciones correspondientes de tal modo que se reduzca la morosidad en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
16	¿Estima usted que el Manual de créditos y cobranzas deberá contener las negociaciones que deberán llevarse a cabo con los clientes de las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					
Dimensión:						
Y.3. Control eficiente de la morosidad						
Objetivo específico c): Establecer la influencia de las actividades de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas						

comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.					
17	¿Considera usted qué para evitar que la morosidad se desboque se deberá llevar a cabo un control efectivo de las deudas de los clientes en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?				
18	¿Estima usted qué el Plan de control de la empresa deberá contener las acciones de control, con los respectivos procedimientos para evitar que haya problemas de morosidad en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?				
Dimensión:					
Y.4. Gestión eficiente del activo disponible					
Objetivo específico d): Determinar la influencia de la gestión eficiente de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.					
19	¿Considera usted qué el activo disponibles hace referencia al efectivo y equivalentes de efectivo y especialmente a los cobros en efectivo, cobros con deposito en cuenta de ahorros, cobro con deposito en cuenta corriente en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?				
20	¿Estima usted qué el activo disponibles deberá gestionar en forma eficiente mediante el planeamiento y organización de los cobros y pagos que deberán realizarse en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?				
Dimensión:					
Y.5. Control eficiente del activo disponible					
Objetivo específico e): Establecer la influencia del control de créditos y cobranzas en la reducción de la morosidad y el aumento el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima en el año 2024.					
21	¿Considera usted qué es necesario realizar un control eficiente del activo disponible por la importancia que tiene para la compra de mercaderías y el pago de las deudas de corto plazo en las medianas				

	empresas comerciales del Cercado de Lima?					
22	¿Estima usted que el Plan de control contendrá los procedimientos y técnicas para controlar en forma eficiente el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima?					

Anexo C:**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****Universidad Nacional Federico Villarreal****Facultad de Ciencias Financieras y Contables****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima, 05 de febrero del 2024

Señor Doctor:

Santiago Saturnino Patricio Aparicio

Presente

Asunto: Solicito la validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo egresada de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título de Contador Público.

El título de mi investigación es: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia
- Cuestionario de encuesta
- Ficha o certificado de validación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente:

-----
MAYRA GIANELLA GONZALES SANCHEZ

Universidad Nacional Federico Villarreal
 Facultad de Ciencias Financieras y Contables
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Datos generales

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Santiago Saturnino Patricio Aparicio
 1.2 **Grado Académico:** Doctor
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente Ordinario UNFV
 1.4 **Dni:** 10271379
 1.5 **Celular:** 995710210
 1.6 **Correo:** spatricio69@hotmail.com
 1.7 **Título de la investigación:** Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.
 1.8 **Autora del instrumento:** Bach. Mayra Gianella Gonzales Sánchez
 1.9 **Carrera:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					91
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					91
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					91
Organización	Existe una organización lógica.					92
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					92
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					92
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					92
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					92
Promedio						92

Opinión de aplicabilidad: Debe aplicar el instrumento por cumplir los requisitos

Lima, 22 de febrero del 2024

Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Universidad Nacional Federico Villarreal
Facultad de Ciencias Financieras y Contables

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 07 de febrero del 2024

Señor Doctor

Domingo Hernández Celis

Presente

Asunto: Solicito la validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo egresada de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título de Contador Público.

El título de mi investigación es: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia
- Cuestionario de encuesta
- Ficha o certificado de validación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente:

MAYRA GIANELLA GONZALES SANCHEZ

Universidad Nacional Federico Villarreal
 Facultad de Ciencias Financieras y Contables
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Datos generales


- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Domingo Hernandez Celis
 1.2 **Grado académico:** Doctor
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente Ordinario UNFV.
 1.4 **Dni:** 40878290.
 1.5 **Celular:** 999774752.
 1.6 **Correo:** dhernandez@unfv.edu.pe
 1.7 **Título de la investigación:** Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.
 1.8 **Autora del instrumento:** Bach. Mayra Gianella Gonzales Sanchez
 1.9 **Carrera:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					94
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					94
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
Organización	Existe una organización lógica.					94
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					94
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					94
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					94
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					94
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
Promedio						94

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes.

Lima, 23 de febrero del 2024


 Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**Universidad Nacional Federico Villarreal****Facultad de Ciencias Financieras y Contables****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima, 07 de febrero del 2024

Señor Doctor

Fonseca Chávez Freddy Roque

Presente

Asunto: Solicito la validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo egresada de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título de Contador Público.

El título de mi investigación es: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia
- Cuestionario de encuesta
- Ficha o certificado de validación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente:

-----
MAYRA GIANELLA GONZALES SANCHEZ

Universidad Nacional Federico Villarreal
Facultad de Ciencias Financieras y Contables

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **Datos generales**
 - 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Fonseca Chávez Freddy Roque
 - 1.2. **Grado académico:** Doctor
 - 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente Ordinario UNFV
 - 1.4. **Dni:** 06269743
 - 1.5. **Celular:** 996846798
 - 1.6. **Correo:** freddyfonsecach@gmail.com
 - 1.7. **Título de la investigación:** Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.
 - 1.8. **Autora del instrumento:** Bach. Mayra Gianella Gonzales Sánchez
 - 1.9. **Carrera:** Contabilidad
 - 1.10. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21- 40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61- 80%	Excelente 81- 100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
Organización	Existe una organización lógica.					90
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					89
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					89
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					89
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
Promedio						90

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar el instrumento de encuesta por ser razonable.

Lima, 24 de febrero del 2024


 Firma

Universidad Nacional Federico Villarreal
Facultad de Ciencias Financieras y Contables
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **Datos generales**
 - 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Fonseca Chávez Freddy Roque
 - 1.2. **Grado académico:** Doctor
 - 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente Ordinario UNFV
 - 1.4. **Dni:** 06269743
 - 1.5. **Celular:** 996846798
 - 1.6. **Correo:** freddyfonsecach@gmail.com
 - 1.7. **Título de la investigación:** Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.
 - 1.8. **Autora del instrumento:** Bach. Mayra Gianella Gonzales Sánchez
 - 1.9. **Carrera:** Contabilidad
 - 1.10. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
Organización	Existe una organización lógica.					90
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					89
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					89
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					89
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
Promedio						90

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar el instrumento de encuesta por ser razonable.

Lima, 24 de febrero del 2024


 Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**Universidad Nacional Federico Villarreal****Facultad de Ciencias Financieras y Contables****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima, 07 de febrero del 2024

Señor Doctor:

Oscar Luis Fonseca Sanchez

Presente

Asunto: Solicito la validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo egresada de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título de Contador Público.

El título de mi investigación es: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Matriz de consistencia
- Cuestionario de encuesta
- Ficha o certificado de validación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente:

MAYRA GIANELLA GONZALES SANCHEZ

Universidad Nacional Federico Villarreal
Facultad de Ciencias Financieras y Contables

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. Datos generales

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Oscar Luis Fonseca Sanchez
 1.2 **Grado académico:** Doctor
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente Ordinario UNFV.
 1.4 **Dni:** 06920423
 1.5 **Celular:** 998014312
 1.6 **Correo:** ofonseca@unfv.edu.pe
 1.7 **Título de la investigación:** Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024.
 1.8 **Autora del instrumento:** Bach. Mayra Gianella Gonzales Sánchez
 1.9 **Carrera:** Contabilidad
 1.10 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

II. Ficha de validación

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					94
Objetividad	Está expresado en conductas observables.					94
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
Organización	Existe una organización lógica.					94
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					94
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					94
Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					94
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					94
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
Promedio						94

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes.

Lima, -23 de febrero del 2024

.....

 Firma

ANEXO D:

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento de la investigación denominada: Gestión eficiente de créditos y cobranzas para reducir la morosidad y aumentar el activo disponible en las medianas empresas comerciales del Cercado de Lima, propuesta 2024, ha obtenido un coeficiente Alfa de Cronbach razonable, lo cual favorece la aplicación de dicho instrumento.

Variables	Coeficiente Alfa de Cronbach	Número de ítems
Gestión eficiente de crédito y cobranzas	0.9573	11
Reducción de la morosidad y aumento del activo disponible	0.9522	11

Nota: El 95.44% de confiabilidad del Alfa de Cronbach para el instrumento de investigación del trabajo le da un alto grado de coherencia en la formulación del instrumento de investigación; lo cual se condice con la validación de los expertos académicos. De este modo, se entiende que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas. Por tanto, este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

ANEXO E:

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Acreedor. El significado de acreedor es relativo a aquel, persona física o jurídica, que tiene derecho a reclamar que se cumpla una obligación con él previamente pactada. Esta figura se identifica mucho con los préstamos, ya sean personales o hipotecarios, pero también con otras situaciones como las laborales.

Acreedor. En la ley de obligaciones, un acreedor se define como alguien que puede exigir el cumplimiento de otro, el deudor. La relación jurídica entre el acreedor y el deudor se conoce como relación de deuda.

Adeudo. Un adeudo en cuenta es una obligación de pago contraída que debe ser abonada.

Alquiler. El alquiler es un tipo de contrato mediante el cual se transfiere de forma temporal un bien o servicio a una segunda parte que paga por su uso

Amortización. Amortizar significa ir saldando un gasto de manera periódica en nuestra contabilidad. La amortización de la deuda puede ser mensual, trimestral, semestral o anual. El término se puede usar de dos maneras prácticamente opuestas dependiendo de si se habla de la amortización de un activo o de un pasivo.

Apalancamiento financiero. En el apalancamiento financiero se aumenta la cantidad de dinero destinada a una inversión.

Apartamento turístico. Un apartamento turístico es toda unidad de alojamiento que está constituida como empresa y que los inmuebles no tienen carácter residencial. Estos se inscriben jurídicamente en la misma categoría de otras empresas con servicios similares, como hoteles, moteles, apartahoteles o pensiones.

Apertura legal provisional: El procedimiento de apertura legal provisional es (como el procedimiento de apertura legal definitivo) un procedimiento basado en prueba documental. Su propósito no es establecer la existencia de la deuda exigida, sino establecer que existe un reconocimiento de culpabilidad.

Apertura legal. Apertura definitiva de la ley: A petición de dieInkasso AG, el tribunal examina si los efectos de la propuesta legal hecha por la empresa (cese de la ejecución de la deuda) deben eliminarse o no, es decir, si la ejecución de la deuda puede continuar o no.

Apoderado. Un apoderado puede actuar en nombre de alguien más en los trámites.
Apreciación. La apreciación es el incremento del valor de un bien.

Arbitraje. Gracias al arbitraje hipotecario se consiguen solucionar los desacuerdos con el prestamista.

Atrasos. El deudor de una reclamación vencida y ejecutoria se encuentra en mora si no ha cumplido su desempeño en el momento de la circunstancia que ocasionó el incumplimiento y es responsable de esta demora.

Aval. Aval es el contrato de fianza en el Derecho Cambiario, es un compromiso unilateral de pago en favor de un tercero, el cual recibirá la prestación en caso de no cumplir el avalado.

Causas que provocan o incrementan la morosidad. El análisis que vamos a realizar tiene como presupuesto que las personas y empresas cumplen regularmente con sus obligaciones financieras.

Certificado de pérdida de embargo. El Certificado de pérdida de embargo es la confirmación oficial de que el obligante ha perdido una determinada cantidad en el procedimiento de embargo.

Certificado de pérdida por quiebra. El Certificado de pérdida por quiebra es la confirmación oficial de que el acreedor ha perdido una determinada cantidad en el proceso concursal. Según las ideas legislativas, el deudor debe poder recuperarse económica y socialmente después de una quiebra sin estar constantemente expuesto a la persecución de los acreedores del certificado de pérdida. Por lo tanto, con base en un certificado de pérdida por quiebra, la ejecución de una nueva deuda solo puede iniciarse si el deudor ha adquirido nuevos activos.

Certificado de pérdida: El certificado de pérdida por embargo es la confirmación oficial de que el obligante ha perdido una cierta cantidad en el procedimiento de embargo.

Cesión. Cesión (o cesión) significa la transferencia contractual de un crédito por parte del obligante (cedente) a DieInkasso AG (cesionario). El deudor original del crédito cedido no tiene que participar en la transacción legal; no se requiere su consentimiento.

Cobro de deuda externa. Existe un cobro en el extranjero si el deudor tiene su sede / domicilio en el exterior al momento del cobro de la deuda.

Colección. El cobro de deudas es un término de la administración de empresas, especialmente en el área de financiamiento. El cobro de deudas significa el cobro de reclamaciones y, por lo tanto, ayuda a los clientes corporativos y privados a lograr más liquidez, menos depreciación e ingresos extraordinarios. Como enfrentan los deudores el

incumplimiento. El primer síntoma aparece cuando el deudor posterga el cumplimiento de sus obligaciones adoptando una política restrictiva de pagos. Así le paga primero a quienes pueden cortar los servicios, luego a quienes les cobran mayores multas o intereses y por último posterga el pago de los bienes y servicios que no tienen ningún costo por el incumplimiento.

Comparación. En la jurisprudencia, un acuerdo es un contrato mediante el cual la disputa o la incertidumbre de las partes sobre una relación jurídica se resuelve entregándose unas a otras.

Compra de deuda. La compra de cuentas por cobrar se puede diseñar como una venta única o un flujo a plazo.

Crédito. La capacidad crediticia (o solvencia) es la capacidad de una persona física o una empresa para pagar deudas (capacidad de pago) y la voluntad de pagarlas (disposición a pagar).

Daño predeterminado: El perjuicio causado por la mora en el pago suele ser superior a los intereses moratorios a pagar.

Defecto: El requisito previo para el incumplimiento del deudor es que el cumplimiento sea debido. La consecuencia legal del incumplimiento del deudor es la obligación del deudor de pagar una indemnización por cumplimiento tardío (daño por incumplimiento) y responsabilidad por casualidad.

Deudor. En la ley de obligaciones, un acreedor se define como alguien que puede exigir el cumplimiento de otro, el deudor. La relación jurídica entre el acreedor y el deudor se conoce como relación de deuda.

Efectos del incumplimiento. Ahora bien, como resulta evidente, cuando un cliente atraviesa dificultades financieras empieza debiéndole a uno y termina endeudado con todos. Algunos autores denominan este fenómeno como “espiral de morosidad” por su similitud con un remolino que crece y absorbe todo lo que se encuentra a su alrededor.

El periodo de carencia es el tiempo que transcurre desde que contratas un seguro hasta que puedes utilizar el servicio.

Embargo. La incautación es la confiscación de objetos con el fin de satisfacer a los acreedores. Esto sucede a petición de su acreedor si un deudor no puede liquidar las reclamaciones pendientes. El apego es una forma de ejecución hipotecaria.

Externalización de Procesos de Negocio. La subcontratación de procesos comerciales es una forma especial de subcontratación y se refiere a la subcontratación de procesos

comerciales completos.

Flujo de fondos. El flujo de caja representa la entrada neta de fondos líquidos durante un período. El flujo de caja es de particular importancia para evaluar la situación de liquidez de las empresas.

La capacidad crediticia (o solvencia) es la capacidad de una persona física o una empresa para pagar deudas (capacidad de pago) y la voluntad de pagarlas (disposición a pagar). **Las causas del incumplimiento.** Ahora cambiamos nuestro punto de vista para situarnos en el lugar del incumplidor para tratar de desentrañar cuál es la causa que le impide o posterga el cumplimiento de su obligación de pago. En este sentido, en términos generales, el incumplimiento se produce porque el deudor atraviesa problemas financieros provocados por falta de capital de giro; clientes incumplidores (efecto dominó), políticas bancarias que restringen o encarecen el crédito, obsolescencia de los productos. Una causa muy frecuente es la desorganización interna en los procesos de venta, crédito y cobranza que provocan desajustes que no permiten cumplir con el presupuesto de pagos.

Las consecuencias. Una consecuencia inevitable de esta situación es el relajamiento de las políticas de crédito y cobranza. Los clientes lo perciben y buscan comprar más en mejores condiciones de precio y plazo para el pago, lo que reduce el margen de utilidad.

Minicrédito. Un minicrédito es un tipo de crédito personal que se caracteriza por conceder cantidades pequeñas de dinero a devolver en un corto periodo de tiempo. En España, habitualmente el importe de los minicréditos suele ser de entre 100 y 600€ y el plazo de devolución se sitúa en torno a los dos meses.

Morosidad. La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

Pagaré. Forma de pago basado en un documento en la que una persona se compromete al pago de una cantidad de dinero en un tiempo determinado.

Patrimonio. El patrimonio son el conjunto de bienes propios pertenecientes a una persona o una institución, son susceptibles de estimación económica.

Pignorar. Pignorar consiste en dar un bien mueble como garantía de un préstamo o crédito.

Plazo. Tiempo legal establecido que ha de transcurrir para que se produzca dicho efecto jurídico, las entidades bancarias establecen plazos para que los clientes resuelvan sus

deudas.

Prestamista. Prestamista es aquella persona que tiene la capacidad de realizar un préstamo.

Préstamo rápido. Un crédito rápido es un tipo de préstamo al consumo que lo conceden entidades bancarias o empresas financieras y que se devuelve en un periodo corto de tiempo, con unos intereses altos y que en caso de impago la comisión de morosidad es alta.

Préstamo. El préstamo es una operación financiera contractual en la que una de las partes (el prestamista) entrega una cantidad de dinero a la otra (el prestatario) con la condición de devolverlo en un plazo de tiempo determinado, junto con las comisiones e intereses acordados. Normalmente la devolución se realiza a través de cuotas periódicas compuestas de capital e intereses.

Préstamos online. Los préstamos personales son un tipo de financiación ofrecida por las entidades financieras en que la garantía es la propia persona. Se diferencian de los préstamos hipotecarios en que, si no se pagan, el banco no tiene la posibilidad de iniciar un procedimiento de ejecución hipotecaria directa contra ningún bien.

Prestatario. Prestatario es la persona o entidad que recibe dinero prestado bajo unas condiciones ya pactadas que incluirán el pago de intereses al prestamista.

Presupuesto. Para lograr en un periodo unos objetivos es imprescindible contar con un presupuesto. Este recurso nos ayuda a planear gastos futuros contando el patrimonio actual de la empresa.

Productos vinculados. Casi todas las entidades ofrecen productos a la hora de contratar sus préstamos hipotecarios, de esta forma se reduce el interés a pagar beneficiando al particular. Algunos productos son obligatorios a la hora de contratar este servicio, dependiendo de la entidad.

Propietario. El que tiene propiedad sobre un bien, especialmente inmueble.

Recordatorio. Se entenderá por recordatorio cualquier declaración explícita e inequívoca del obligante dirigido al deudor para proporcionar la prestación adeudada.