UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis

Gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024

Asesor:

Mg. Tapara Cáceres, María Soledad

Autores:

Guzmán Moscoso, Claudia Stefany

Huillca Phocco, Soledad Talia

Para optar el Título Profesional de

Contador(a) Público

Cusco - Cusco - Perú

2026

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TITULO PROFESIONAL

ACTA N°: 050

En la ciudad de Cusco, a los 26 días del mes de junio del 2026, siendo las 8:13 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 343-2026-UTEA-FC-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente:	Mag. Ttito Laura, Prisciliano
Dictaminante:	Mag. Ferro Caballero, Yovana Irene
Replicante:	Mag. Nahuamel Delgado, Gail Cliff

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de :

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024

Desarrollado por el (los) Bachiller (es)

Br.: Guzmán Moscoso, Claudia Stefany
(Apellidos y Nombres)

Br.: Huillca Phocco, Soledad Talia
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público
(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) APROBADO(S) ☒ o DESAPROBADO(S) ☐:

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Nota	Detalle (**)
Br. Guzmán Moscoso, Claudia Stefany	12	Aprobado
Br. Huillca Phocco, Soledad Talia	12	Aprobado

Siendo las 9:30 am horas concluyo la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mag. Ttito Laura, Prisciliano
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Dictaminante: Mag. Ferro Caballero, Yovana Irene
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Replicante: Mag. Nahuamel Delgado, Gail Cliff
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Nota: Desaprobado: 0 - 10; Aprobado: 11 - 20

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Guzmán Moscoso, Claudia Stefany
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	74031840
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0005-6177-8697
Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Huillca Phocco, Soledad Talia
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	74873393
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0005-9205-6486
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Mg. Tapara Cáceres, María Soledad
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	40679128
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0000-3083-0935
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Contabilidad
Línea de Investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación		Mayo 2025 – mayo 2026.
Fuente de financiamiento		Autofinanciado
Porcentaje de similitud		21%
URL de OCDE		https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

Sabiduría, fortaleza y paciencia para superar los momentos difíciles que me permitió llegar hasta esta meta tan importante. Dedico este logro a mis padres Roberto Huillca y Felicitas Phocco por su amor incondicional, sus consejos, valores y apoyo constante que fueron fundamentales para continuar con firmeza en este camino. A mi hermana Lourdes Huillca por ser una de mis mayores motivaciones por impulsarme cuando sentí desfallecer y por creer en mí en todo momento. Asimismo, expreso mi gratitud a mi asesora Mgt. María Soledad por su guía, paciencia y acompañamiento.

Soledad

Dedico este logro a Dios por haberme brindado salud, paciencia y sabiduría durante esta etapa de mi vida especialmente en los momentos difíciles en los que necesitaba continuar con esperanza y perseverancia. A mis padres Diana Moscoso y Holger Guzmán por darme la vida por su amor, apoyo constante, enseñanzas y motivación para seguir adelante hasta alcanzar esta meta profesional. A mi querida abuelita Julia por su cariño, compañía y palabras de aliento que siempre me impulsaron a culminar mi carrera. De manera especial, dedico este logro a mi hijo José Thiago, quien es mi mayor inspiración y motivación para luchar por mis sueños esperando que en el futuro también alcance sus propias metas con esfuerzo y valentía.

Claudia

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios por bendecirnos y permitirnos hacer realidad esta meta tan esperada.

Expresamos nuestra gratitud a la Universidad Tecnológica de los Andes, a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales y a la Escuela Profesional de Contabilidad por los conocimientos y enseñanzas brindados durante nuestra formación profesional.

A nuestra asesora, María Soledad Tapara, por su dedicación, conocimientos, experiencia, paciencia y orientación durante el desarrollo y mejora del trabajo.

Asimismo, agradecemos a nuestros docentes por sus aportes a nuestra formación y crecimiento profesional.

Son diversas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional. Les agradecemos su amistad, sus consejos, su ayuda, su ánimo y su compañía en los momentos más complicados. Algunas están con nosotras y otras permanecen en nuestros recuerdos y en nuestro corazón; sin importar dónde estén, queremos darles las gracias por formar parte de nuestras vidas, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Soledad

Claudia

Resumen

La investigación titulada “Gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco durante 2024. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 participantes, entre contadores y administradores de los grifos, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. Debido a que los datos no presentaron distribución normal, se utilizó el coeficiente rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez ($p = 0,000 < 0,05$), con un coeficiente rho de Spearman de 0,621, correspondiente a una correlación positiva moderada. Se concluyó que ambas variables se encuentran estadísticamente relacionadas y presentan una variación conjunta, sin establecer una relación de causalidad, en concordancia con el diseño correlacional del estudio.

Palabras clave: gestión de cobranzas, liquidez, políticas de cobranza, proceso de cobranza, estrategias de cobranza.

Abstract

The research entitled “Collection Management and Liquidity of Gas Stations in the Wanchaq–Cusco District, 2024” aimed to determine how collection management is related to the liquidity of gas stations in the Wanchaq–Cusco district in 2024. To achieve this objective, an applied research approach was adopted, with a correlational level and a quantitative focus, using a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 50 participants, including accountants and administrators of gas stations, to whom a structured questionnaire was applied as the data collection instrument. The statistical results showed the existence of a significant relationship between collection management and liquidity ($p = 0.000$). The significance value indicates that the probability of this relationship occurring by chance is less than 5%, while Spearman’s rho coefficient ($\rho = 0.621$) reveals a moderate positive correlation. This finding indicates that higher levels of collection management are associated with higher levels of liquidity, without implying a causal relationship. Consequently, it is concluded that collection management is significantly related to liquidity in gas station companies located in the Wanchaq–Cusco district.

Keywords: collection management, liquidity, collection policies, collection processes, collection strategies.

Índice

Portada i
Acta de sustentación ii
Porcentaje de similitud iii
Metadatos iv
Dedicatoria v
Agradecimiento vi
Resumen vii
Abstract viii
Índice ix
Índice de tablas xi
Índice de figuras xiii
Índice de anexos xiv
I. Introducción 15
II. Planteamiento del problema 17
2.1. Descripción y formulación del problema 17
2.2. Objetivos 20
2.2.1. Objetivo general 20
2.2.2. Objetivos específicos 21
2.3. Justificación e importancia 21
2.4. Hipótesis 23
2.5. Variables 24
III. Marco teórico 28
3.1. Antecedentes del problema 28
3.2. Bases teóricas 33
3.3. Definición de términos 64
IV. Metodología 68
4.1. Tipo y nivel de investigación 68
4.2. Ámbito temporal y espacial 70
4.3. Población, muestra y muestreo 70
4.4. Instrumentos 73
4.5. Procedimientos 75

4.6. Análisis de datos 75
4.7. Consideraciones éticas 76
V. Resultados y discusión 77
VI. Conclusiones 118
VII. Recomendaciones 119
VIII. Referencias 120
IX. Anexos 128

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables 26
Tabla 2. Tipos de liquidez empresarial y su enfoque financiero..... 55
Tabla 3. Distribución de la población de estudio por grifos del distrito de Wanchaq 71
Tabla 4. Distribución de la muestra según los grifos del distrito de Wanchaq 72
Tabla 5. Validación de los instrumentos mediante juicio de expertos 74
Tabla 6. Confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach..... 75
Tabla 7. 1. La empresa cuenta con políticas formales que regulan el proceso de cobranza. 77
Tabla 8. 2. Los plazos de pago establecidos son claros y comunicados a los clientes. 78
Tabla 9. 3. Se aplican sanciones o recargos por incumplimiento de pago..... 79
Tabla 10. 4. Las políticas de cobranza se revisan y actualizan periódicamente. 80
Tabla 11. 5. Las políticas de cobranza contribuyen a mantener relaciones comerciales equilibradas. 81
Tabla 12. 6. Se lleva un registro detallado y actualizado de las cuentas por cobrar. 82
Tabla 13. 7. Se realizan seguimientos frecuentes a los clientes con deudas pendientes..... 83
Tabla 14. 8. El proceso de cobranza está automatizado o sistematizado..... 84
Tabla 15. 9. El personal encargado de cobranza recibe capacitación constante. 85
Tabla 16. 10. Los procedimientos de cobranza garantizan una recuperación oportuna de los créditos. 86
Tabla 17. 11. Se implementan recordatorios o avisos preventivos antes del vencimiento de los pagos. 87
Tabla 18. 12. Se aplican estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o deuda. 88
Tabla 19. 13. Se utiliza tecnología (mensajería, correos, llamadas) para mejorar la cobranza. 89
Tabla 20. 14. Se promueven acuerdos de pago flexibles para evitar morosidad. 90
Tabla 21. 15. Las estrategias de cobranza han contribuido a mejorar la liquidez de la empresa..... 91
Tabla 22. 1. La empresa mantiene fondos disponibles para cubrir sus obligaciones inmediatas. ... 92
Tabla 23. 2. Se controla periódicamente el flujo de efectivo..... 93
Tabla 24. 3. La empresa planifica sus ingresos y egresos para evitar déficits de efectivo. 94
Tabla 25. 4. El manejo del efectivo permite aprovechar oportunidades de inversión. 95
Tabla 26. 5. Existe un equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas..... 96
Tabla 27. 6. Se realiza un seguimiento constante a los clientes con créditos pendientes. 97
Tabla 28. 7. La empresa cuenta con un registro actualizado de las cuentas por cobrar. 98
Tabla 29. 8. El cobro oportuno contribuye a mantener la liquidez de la empresa..... 99
Tabla 30. 9. Se evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos. 100
Tabla 31. 10. Los plazos de cobro establecidos son adecuados para el flujo de caja. 101
Tabla 32. 11. El inventario se gestiona para evitar excesos o faltantes de productos..... 102

Tabla 33. 12. La empresa realiza controles periódicos del inventario disponible 103
Tabla 34. 13. La rotación de inventario contribuye a mantener la liquidez. 104
Tabla 35. 14. Se utilizan sistemas o software para el control del inventario. 105
Tabla 36. 15. La gestión del inventario evita la inmovilización innecesaria de recursos. 106
Tabla 37. Nivel de la variable gestión de cobranzas 107
Tabla 38. Nivel de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas 108
Tabla 39. Nivel de la variable liquidez 109
Tabla 40. Nivel de las dimensiones de la variable liquidez 110
Tabla 41. Prueba de normalidad 111
Tabla 42. Relación entre gestión de cobranzas y liquidez 111
Tabla 43. Relación entre políticas de cobranza y liquidez 112
Tabla 44. Relación entre proceso de cobranza y liquidez 113
Tabla 45. Relación entre estrategias de cobranza y liquidez 113

Índice de figuras

Figura 1. La empresa cuenta con políticas formales que regulan el proceso de cobranza. 77
Figura 2. Los plazos de pago establecidos son claros y comunicados a los clientes. 78
Figura 3. Se aplican sanciones o recargos por incumplimiento de pago. 79
Figura 4. Las políticas de cobranza se revisan y actualizan periódicamente. 80
Figura 5. Las políticas de cobranza contribuyen a mantener relaciones comerciales equilibradas. 81
Figura 6. Se lleva un registro detallado y actualizado de las cuentas por cobrar. 82
Figura 7. Se realizan seguimientos frecuentes a los clientes con deudas pendientes 83
Figura 8. El proceso de cobranza está automatizado o sistematizado. 84
Figura 9. El personal encargado de cobranza recibe capacitación constante. 85
Figura 10. Los procedimientos de cobranza garantizan una recuperación oportuna de los créditos. 86
Figura 11. Se implementan recordatorios o avisos preventivos antes del vencimiento de los pagos. 87
Figura 12. Se aplican estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o deuda. 88
Figura 13. Se utiliza tecnología (mensajería, correos, llamadas) para mejorar la cobranza. 89
Figura 14. Se promueven acuerdos de pago flexibles para evitar morosidad. 90
Figura 15. Las estrategias de cobranza han contribuido a mejorar la liquidez de la empresa..... 91
Figura 16. La empresa mantiene fondos disponibles para cubrir sus obligaciones inmediatas. 92
Figura 17. Se controla periódicamente el flujo de efectivo 93
Figura 18. La empresa planifica sus ingresos y egresos para evitar déficits de efectivo. 94
Figura 19. El manejo del efectivo permite aprovechar oportunidades de inversión. 95
Figura 20. Existe un equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas. 96
Figura 21. Se realiza un seguimiento constante a los clientes con créditos pendientes. 97
Figura 22. La empresa cuenta con un registro actualizado de las cuentas por cobrar. 98
Figura 23. El cobro oportuno contribuye a mantener la liquidez de la empresa 99
Figura 24. Se evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos. 100
Figura 25. Los plazos de cobro establecidos son adecuados para el flujo de caja. 101
Figura 26. El inventario se gestiona para evitar excesos o faltantes de productos. 102
Figura 27. La empresa realiza controles periódicos del inventario disponible 103
Figura 28. La rotación de inventario contribuye a mantener la liquidez. 104
Figura 29. Se utilizan sistemas o software para el control del inventario. 105
Figura 30. La gestión del inventario evita la inmovilización innecesaria de recursos. 106
Figura 31. Nivel de la variable gestión de cobranzas 107
Figura 32. Nivel de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas 108
Figura 33. Nivel de la variable liquidez 109
Figura 34. Nivel de las dimensiones de la variable liquidez 110

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia 129
Anexo 2. Operacionalización de variables 130
Anexo 3. Instrumento de obtención de datos 132
Anexo 4. Ficha de validación de los instrumentos 136
Anexo 5. Carta de autorización de la organización 139
Anexo 6. Base de datos 152
Anexo 7. Galería de fotografías 153

I. Introducción

La investigación titulada “Gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024” surge a partir de la identificación de situaciones administrativas vinculadas con el manejo de cobranzas en los grifos del distrito, principalmente relacionadas con el seguimiento de las cuentas por cobrar, la formulación de políticas de cobro y la aplicación de estrategias orientadas a la recuperación de créditos. Estas situaciones se presentan junto con niveles variables de liquidez, por lo que resulta pertinente analizar el vínculo entre ambas variables sin asumir relaciones de causalidad.

Asimismo, se observa la presencia de prácticas administrativas heterogéneas, como procedimientos de cobranza poco sistematizados, distintos rangos de morosidad y un manejo del capital de trabajo con grados diversos de organización. Estas condiciones, sumadas a limitaciones en la capacitación del personal y en la cultura de control financiero, configuran un escenario que requiere ser estudiado desde una perspectiva cuantitativa, descriptiva y correlacional.

En este contexto, la investigación responde a la interrogante: ¿De qué manera se relaciona la gestión de cobranzas con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024? Para ello, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, entre administradores, contadores, responsables de caja, tesorería y

facturación de los 13 grifos del distrito de Wanchaq, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos.

La investigación se organiza conforme al esquema establecido por la Universidad Tecnológica de los Andes. La sección I presenta la **Introducción**. La sección II desarrolla la **realidad problemática**, los **objetivos**, la **justificación e importancia**, las **hipótesis** y las **variables**. La sección III comprende el **marco teórico**, con los **antecedentes de la investigación**, las **bases teóricas** y la **definición de términos**. La sección IV describe la **metodología**, incluyendo el tipo y nivel de investigación, el ámbito temporal y espacial, la población y muestra, los instrumentos, los procedimientos, el análisis de datos y las consideraciones éticas. La sección V presenta los **resultados y discusión**. Finalmente, las secciones VI, VII, VIII y IX contienen las **conclusiones**, **recomendaciones**, **referencias** y **anexos**, respectivamente.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

A nivel internacional las empresas comerciales y de servicios enfrentan un escenario financiero complejo caracterizado por bajo crecimiento económico, mayores costos operativos, incremento de tasas de interés y complicaciones en la rehabilitación de pagos. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) señaló que la región continuaría con bajo crecimiento económico, inflación aún elevada, altos niveles de deuda pública y menor dinamismo del empleo, la inversión y el consumo. Este contexto afecta especialmente a empresas que dependen de ingresos diarios y flujo de efectivo constante como las estaciones de servicio debido a que sus operaciones requieren disponibilidad inmediata de recursos para reposición de combustible, pago a proveedores y obligaciones de corto plazo.

En relación con la recuperación de créditos, Coface (2024) informó que en América Latina el 51 % de las empresas encuestadas experimentó retrasos de pago en 2024, mientras que la duración promedio de los pagos tardíos aumentó de 36 días en 2023 a 52 días en 2024. Además, el informe reportó que en Perú los retrasos aumentaron en 21 días en un año y que los sectores energía, transporte, construcción, comercio minorista y automotriz estuvieron entre los sectores con presencia de retrasos de pago. Estos datos muestran que el manejo de cuentas por cobrar constituye un problema relevante para empresas que operan con crédito

comercial puesto que los retrasos en los pagos pueden limitar la disposición de efectivo y la capacidad para cumplir obligaciones inmediatas. En el caso de los grifos o estaciones de servicio, la problemática financiera adquiere una particularidad operativa, debido a que son negocios de alta rotación, con inventarios de elevado valor monetario y necesidad permanente de reposición. El combustible disponible para venta representa un activo corriente que debe convertirse rápidamente en efectivo; sin embargo, cuando existen ventas al crédito, convenios con clientes frecuentes o plazos de pago diferidos, la empresa requiere políticas de cobranza concisas, registros actualizados y tácticas de seguimiento que permitan recuperar oportunamente las cuentas por cobrar. En ese sentido, el manejo de cobranzas no solo se vincula con la recuperación de deuda, sino también con el ordenamiento del ciclo operativo y la disponibilidad de liquidez.

El comercio minorista de combustibles exige decisiones continuas de abastecimiento, formación de precios y administración de recursos, por lo que su actividad debe examinarse a partir de información sectorial confiable; el Ministerio de Energía y Minas (MINEM, 2023) ofrece estadísticas sobre demanda, ventas, precios y comercialización de combustibles líquidos dentro del subsector hidrocarburos downstream, información útil para comprender la escala de estas operaciones en el mercado peruano; a su vez, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN, 2024) pone a disposición el aplicativo Facilito, que identifica establecimientos formales y muestra los precios comunicados por los operadores; esta dinámica obliga a los grifos a coordinar compras, existencias, política de precios y necesidades de caja, mientras que la vigilancia de las cuentas por cobrar resulta indispensable para distinguir las ventas contabilizadas de los ingresos que efectivamente se encuentran disponibles.

En el Perú, los precios de los combustibles presentan variaciones vinculadas al mercado mayorista y a los precios de referencia. Por ejemplo, OSINERGMIN (2023)

informó que, hacia fines de 2023, los precios de referencia de gasolinas y gasoholes presentaron incrementos semanales, mientras que otros combustibles como el diésel B5 mostraron reducciones, evidenciando la volatilidad del rubro. Estas variaciones generan presión sobre la administración financiera de los grifos, debido a que la reposición de inventario puede requerir mayores desembolsos de efectivo en determinados periodos. Por ello, si la recuperación de cuentas por cobrar no se realiza oportunamente, pueden generarse dificultades en el flujo de caja, especialmente en establecimientos que trabajan con márgenes ajustados y alta rotación de ventas.

En el distrito de Wanchaq según la consulta realizada en el portal Facilito–Osinergmin, se identifican 13 grifos formales dedicados a la comercialización de combustibles. Estos establecimientos realizan operaciones vinculadas con facturación, control de caja, cobranzas, seguimiento de cuentas por cobrar, manejo idóneo y control de inventario. Asimismo, en la práctica empresarial pueden presentarse diferencias en la forma de establecer plazos de pago, aplicar políticas de cobranza, registrar deudas pendientes, utilizar sistemas de control y realizar seguimiento a clientes con pagos vencidos. Asimismo, desde la gestión de cobranzas, la problemática se expresa en la posible existencia de políticas de cobro poco uniformes, procedimientos de cobranza con distintos niveles de formalización y estrategias de recuperación aplicadas de manera diferenciada entre establecimientos. Estos aspectos se relacionan con la claridad de los plazos de pago, la revisión de políticas, la aplicación de recargos por morosidad, el seguimiento a clientes deudores, la capacidad del personal, el empleo de instrumentos tecnológicos y la aplicación de acuerdos de pago.

Por otro lado, la liquidez en los grifos se manifiesta en la disposición de efectivo para ejecutar compromisos, el control del flujo de caja, el registro y cobro oportuno de las cuentas por cobrar y la conducción del inventario de combustibles. En este tipo de negocio, la liquidez no depende de forma única del volumen de ventas, sino también de la rapidez con

que las operaciones comerciales se convierten en efectivo disponible. Por ello, una gestión deficiente de “cuentas por cobrar” o una inmovilización excesiva de recursos en inventarios puede limitar la capacidad de pago de corto plazo. En consecuencia, la realidad problemática se centra en analizar cómo se vincula el manejo de cobranzas con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco durante el año 2024. Este análisis resulta pertinente porque permite estudiar, dentro de un sector comercial de alta rotación y exigencia financiera, la asociación entre las prácticas de cobranza y la disposición de efectivo, el comportamiento de las “cuentas por cobrar” y el manejo del inventario, sin asumir una relación causal, sino desde un enfoque descriptivo y correlacional.

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024?

Problemas específicos

a. ¿De qué forma las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024?
b. ¿De qué manera los procesos de cobranza se relacionan con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024?
c. ¿Cómo las estrategias de cobranza se relacionan con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de cobranzas se relaciona con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024**.**

2.2.2. Objetivos específicos

a. Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.
b. Determinar de qué manera el proceso de cobranza se relaciona con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.
c. Determinar de qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación

2.3.1.1. Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente porque aborda un tema propio del campo contable y financiero, al estudiar el vínculo entre la "gestión de cobranzas y la liquidez" en organizaciones de grifos del distrito de Wanchaq. Desde la contabilidad, una adecuada administración de las "cuentas por cobrar", el flujo de efectivo y los activos corrientes resulta relevante para conocer la capacidad de una organización para cumplir sus obligaciones de corto plazo. Asimismo, el trabajo se sustenta en enfoques vinculados con el "capital de trabajo, la gestión de cuentas por cobrar" y la liquidez corporativa, aportando evidencia teórica y empírica en un sector comercial poco investigado a nivel local.

2.3.1.2. Justificación práctica

La investigación presenta justificación práctica porque sus hallazgos permitirán conocer cómo se vincula el manejo de cobranzas con la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq. Esta información servirá como referencia para que los administradores, contadores, responsables de caja, tesorería y facturación identifiquen aspectos que requieren atención, especialmente en las "políticas de cobranza", seguimiento de cuentas por cobrar,

control del efectivo e inventario. De esta manera, el estudio podrá contribuir a una mejor toma de decisiones en la gestión económica de corto plazo.

2.3.1.3. Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente porque podría servir como antecedente metodológico para otros estudios que analicen temas relacionados con cobranzas, “cuentas por cobrar, capital de trabajo y liquidez” en colaboradores comerciales o de servicios. Asimismo, emplea cuestionarios estructurados para medir de manera ordenada las variables gestión de cobranzas y liquidez, considerando sus dimensiones e indicadores. Los instrumentos son validados mediante juicio de expertos y sometidos a prueba de confiabilidad, lo que respalda su aplicación en el contexto estudiado.

2.3.1.4. Justificación social

El trabajo se justifica socialmente porque los grifos cumplen un rol importante en la dinámica económica y comercial del distrito de Wanchaq, al brindar un servicio necesario para el transporte, las actividades productivas y la movilidad diaria de la población. En ese sentido, conocer la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez permite comprender aspectos financieros que pueden favorecer la continuidad operativa de estas empresas, beneficiando indirectamente a trabajadores, clientes, proveedores y usuarios del servicio.

2.3.2. Importancia

La relevancia del trabajo se enfoca en que permite analizar un problema contable y financiero relevante en los grifos del distrito de Wanchaq, la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez. El estudio es importante porque aporta información útil sobre un sector comercial de alta rotación, donde el manejo del efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario resulta esencial para la estabilidad empresarial. Además, contribuye al conocimiento académico al generar evidencia sobre un rubro poco estudiado en el contexto

local, sirviendo como base para otros estudios y para fortalecer la gestión financiera en organizaciones similares.

2.3.3. Delimitación de la investigación

2.3.3.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en los grifos ubicados en el distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco. Este ámbito fue seleccionado debido a la presencia de establecimientos formales dedicados a la comercialización de combustibles, los cuales presentan actividades relacionadas con ventas, cobranzas, manejo de efectivo y control financiero.

2.3.3.2. Delimitación temporal

El trabajo corresponde al periodo 2024, considerando la información relacionada con la "gestión de cobranzas y la liquidez" de los grifos estudiados. La recolección de datos se realizó en función de dicho periodo, permitiendo analizar la situación de las variables dentro de un corte temporal específico.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

a. Existe relación significativa entre la dimensión políticas de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.
b. Existe relación significativa entre la dimensión proceso de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.
c. Existe relación significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1: Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas comprende el conjunto de procedimientos administrativos, financieros y operativos orientados a recuperar oportunamente los créditos otorgados a clientes, con la finalidad de convertir las cuentas por cobrar en efectivo disponible y fortalecer la estabilidad financiera de la empresa. Su adecuada administración permite reducir la morosidad, mejorar el flujo de caja y contribuir a la sostenibilidad económica del negocio.

Esta variable está conformada por las siguientes dimensiones:

Dimensión: Políticas de cobranza

- Existencia de políticas formales
- Claridad en plazos de pago
- Aplicación de sanciones por morosidad
- Revisión periódica de políticas
- Equilibrio entre cobranza y relación con clientes

Dimensión: Proceso de cobranza

- Registro actualizado de cuentas por cobrar
- Seguimiento a clientes deudores
- Uso de sistemas automatizados
- Capacitación del personal
- Eficiencia en la recuperación de créditos

Dimensión: Estrategias de cobranza

- Recordatorios preventivos de pago
- Estrategias diferenciadas según cliente
- Uso de herramientas tecnológicas

- Acuerdos de pago flexibles
- Impacto en la mejora de liquidez

2.5.2. Variable 2: Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras de corto plazo mediante la disponibilidad de efectivo y la adecuada gestión de sus activos corrientes. Constituye un indicador clave de solvencia financiera, ya que refleja la capacidad operativa de la empresa para sostener sus actividades sin recurrir excesivamente a financiamiento externo.

Esta variable está conformada por las siguientes dimensiones:

Dimensión: Efectivo

- Disponibilidad de fondos
- Control del flujo de efectivo
- Planificación de ingresos y egresos
- Uso eficiente del efectivo
- Equilibrio entre efectivo y gastos

Dimensión: Cuentas por cobrar

- Seguimiento a créditos pendientes
- Registro actualizado
- Cobro oportuno
- Evaluación de solvencia del cliente
- Plazos adecuados al flujo de caja

Dimensión: Inventario

- Control de existencias
- Prevención de exceso o escasez
- Rotación eficiente

- Uso de sistemas tecnológicos
- Prevención de inmovilización de recursos

2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranzas	Morales y Morales (2014) lo define como el conjunto de procedimientos administrativos orientados a planificar, ejecutar y controlar las acciones destinadas a recuperar los créditos otorgados, asociados al manejo del flujo de efectivo y la estabilidad financiera de la empresa.	Operacionalmente, la gestión de cobranzas se entiende como el conjunto de políticas de cobranza, proceso de cobranza y estrategias de cobranza que permiten organizar, ejecutar y controlar la recuperación de los créditos otorgados a los clientes. La variable es medida mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los colaboradores de los grifos.	A. Políticas de cobranza	1. Existencia de políticas formales. 2. Claridad en plazos de pago. 3. Aplicación de sanciones por morosidad. 4. Revisión periódica de políticas. 5. Equilibrio entre cobranza y relación con clientes.	Ordinal (Escala Likert de 5 puntos: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			B. Proceso de cobranza	1. Registro actualizado de cuentas por cobrar. 2. Seguimiento a clientes deudores. 3. Uso de sistemas automatizados. 4. Capacitación del personal. 5. Eficiencia en la recuperación de créditos.	
			C. Estrategias de cobranza	1. Recordatorios preventivos de pago. 2. Estrategias diferenciadas según cliente. 3. Uso de herramientas tecnológicas. 4. Acuerdos de pago flexibles.	

				5. Impacto en la mejora de liquidez.	
Liquidez	Para Nguyen y Tran (2024) es la capacidad de la empresa para cumplir puntualmente con sus obligaciones financieras de corto plazo, mediante la conversión eficiente de activos circulantes en efectivo.	Operacionalmente, la liquidez es la capacidad de la empresa para administrar sus recursos corrientes considerando las dimensiones efectivo, cuentas por cobrar e inventario, las cuales permiten evaluar la disponibilidad y gestión de recursos financieros de corto plazo. Esta variable es medida mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los colaboradores de los grifos.	A. Efectivo	1. Disponibilidad de fondos. 2. Control del flujo de efectivo. 3. Planificación de ingresos y egresos. 4. Uso eficiente del efectivo. 5. Equilibrio entre efectivo y gastos.	Ordinal (Escala Likert de 5 puntos: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			B. Cuentas por cobrar	1. Seguimiento a créditos pendientes. 2. Registro actualizado. 3. Cobro oportuno. 4. Evaluación de solvencia del cliente. 5. Plazos adecuados al flujo de caja.	
			C. Inventario	1. Control de existencias. 2. Evita exceso o escasez. 3. Rotación eficiente. 4. Uso de sistemas tecnológicos. 5. Evita inmovilización de recursos.	

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes del problema

3.1.1. Internacionales

Aceituno y Zapata (2024) realizan su trabajo denominado “Análisis de la gestión de crédito y las cuentas por cobrar de la Industria Procesadora de Alimentos (IPRA), Tegucigalpa, Honduras durante el periodo 2019–2022”, procedente de la Universidad Tecnológica Centroamericana, Honduras, para optar el grado de maestría. El propósito fue “analizar el manejo de crédito y las cuentas por cobrar en relación con la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa IPRA durante el periodo 2019–2022”. El método fue de enfoque mixto, alcance descriptivo, diseño no experimental y longitudinal; se aplicó análisis documental de estados financieros, revisión de políticas de crédito y cobranzas, además de entrevistas al personal administrativo y financiero. Se concluyó que las variaciones en la eficacia del manejo de cuentas por cobrar se asocian con cambios relevantes en los indicadores de liquidez de la empresa, mostrando que una mejor rotación de “cuentas por cobrar” favorece la capacidad para atender obligaciones de corto plazo.

Aguilera y Gancino (2025) hicieron un trabajo denominado “La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez en el Consorcio CISS, Quito 2024”, procedente de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador para optar el título profesional de contador público. El fin fue evaluar el vínculo entre el manejo de cobranzas y la liquidez del Consorcio CISS durante el año 2024. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, tipo

aplicado, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental; se empleó la revisión de políticas de crédito, la evaluación de plazos de cobranza y la estimación de ratios financieros de liquidez a partir de los estados financieros. Se concluyó que el manejo de cobranzas presenta un vínculo positivo y con la liquidez, reflejada en la reducción de los días promedio de cobranza y en la mejora de indicadores como la "liquidez corriente y la prueba ácida".

Muñoz y Mendoza (2023) realizaron la investigación titulada "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación 'Alianza', Portoviejo", procedente de Ecuador, publicada en 593 Digital Publisher CEIT. El fin fue evaluar la "relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la Fundación "Alianza" durante el periodo 2020–2021". La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal; se emplearon entrevistas al personal administrativo y evaluación de estados financieros mediante indicadores de liquidez. Se concluyó que el manejo de "cuentas por cobrar" mantiene una relación directa con la liquidez, debido a que las deficiencias en las políticas de crédito y en el control de "cuentas por cobrar" limitaron la capacidad de la entidad para cumplir sus obligaciones de corto plazo.

Mbarushimana y Kengere (2023) desarrollaron la investigación titulada "Accounts Receivable Management Practices and Financial Performance of Manufacturing Companies in Rwanda: A Case of CIMERWA Plc", procedente de Ruanda, publicada en el Journal of Finance and Accounting. El fin fue analizar el vínculo entre las prácticas de "gestión de cuentas por cobrar" y el desempeño financiero, incluyendo la liquidez, de la empresa manufacturera CIMERWA Plc. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y no experimental; se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra de 61 empleados y se realizó análisis estadístico de las dimensiones políticas de crédito, políticas de cobranza, análisis crediticio y procesos de facturación. Se concluyó que la "gestión de cuentas por cobrar" se relaciona significativamente con el desempeño financiero de la

empresa, principalmente mediante políticas de crédito sólidas y evaluaciones crediticias rigurosas.

Montenegro et al. (2024) realizaron la investigación titulada “Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de una empresa comercial”, procedente de Perú, publicada en la Revista RACE de la Universidad Nacional de San Martín. El fin fue establecer en qué medida la gestión de cobranzas se relaciona con la liquidez de una organización comercial del sector privado. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal; se empleó un cuestionario estructurado a los responsables del área financiera. Se concluyó que existe un vínculo significativo entre la gestión de cobranzas y la liquidez, evidenciando que un manejo planificado de políticas, seguimiento y tácticas de “recuperación de créditos” se asocia con una mayor capacidad de pago empresarial.

3.1.2. Nacionales

Valdiviezo (2023) desarrolló el trabajo titulado “Implementación de un procedimiento de control para la liquidación de turnos en una estación de grifo”, procedente de la Universidad de Piura, Perú, como trabajo de suficiencia profesional. El objetivo fue exponer el diseño y aplicación de un procedimiento de control para la liquidación de turnos y la ruta del dinero en una estación de servicio denominada grifo Z. La metodología fue descriptiva y aplicada, con enfoque cualitativo, basada en el diseño de un procedimiento de control para verificar liquidaciones, detectar faltantes y mejorar la confiabilidad de las transacciones. Se concluyó que el empleo de procesos de control contribuye a detectar inconsistencias, corregir errores en ventas y cobranzas, y fortalecer la gestión operativa en estaciones de servicio.

Ruiz (2022) realizó la investigación titulada “Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L., Chiclayo 2019”, procedente de la

Universidad Señor de Sipán, Perú, como tesis de licenciatura. El objetivo fue establecer tácticas de créditos y cobranzas que permitan aumentar la liquidez de la organización El Águila S.R.L. El método fue cuantitativo, de diseño no experimental y enfoque descriptivo; se consideró una población de 150 colaboradores, además de la revisión de estados financieros y entrevistas al coordinador de tesorería. Se concluyó que las deficiencias en el manejo de créditos y cobranzas afectan la liquidez de la organización, debido a la falta de métodos definidos de recuperación, plazos extensos de cobranza y limitado control interno.

Fernández (2018) desarrolló la investigación titulada "Caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna", procedente de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, como tesis de licenciatura. El objetivo fue caracterizar los aspectos de control interno aplicados en la gestión de cuentas por cobrar del área de cobranzas del grifo municipal. El método fue descriptivo, con enfoque cuantitativo y cualitativo; se realizó revisión documental, análisis de registros administrativos y entrevistas al personal encargado de cobranzas. Se concluyó que la carencia de los controles internos afecta la eficiencia del manejo de cuentas por cobrar, limitando el seguimiento oportuno de los créditos y reduciendo la calidad de la información financiera.

Meza (2023) realizó la investigación titulada "Gestión de cobranzas y la liquidez de las empresas de lavandería, Comas", procedente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, para optar el título profesional de contador público. El fin fue establecer el vínculo entre el manejo de cobranzas y la liquidez de las organizaciones de lavandería del distrito de Comas. El método fue de tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal; la población fue agrupada por 20 organizaciones, aplicándose un cuestionario a los contadores del área contable. Se concluyó que hay un vínculo entre el manejo de cobranzas y la liquidez, con un valor $p = 0,013$ y coeficiente de

correlación de 0,545, evidenciando que una adecuada gestión de cobranzas contribuye al fortalecimiento de la liquidez empresarial.

3.1.3. Regionales o locales

Flores (2025) hizo un trabajo denominado “Sistema de gestión de calidad para mejorar la rentabilidad en el Grifo San Martin S.A.C. en la ciudad del Cusco, periodo 2023”, procedente de Cusco, Perú, como tesis de maestría en Contabilidad, mención Auditoría. El objetivo fue evaluar de qué forma el sistema de gestión de calidad repercute en el crecimiento de la rentabilidad del Grifo San Martin S.A.C. durante el periodo 2023. El método fue de tipo básico y aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal; se utilizó el cuestionario y el análisis documental, empleados a una muestra de 18 trabajadores administrativos y operativos. Se concluyó que el sistema de manejo de calidad constituye un factor determinante para la rentabilidad del grifo, al evidenciar un vínculo positivo y significativo entre la gestión empresarial y el desempeño financiero.

Orellana y Jordán (2021) desarrollaron la investigación titulada “Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L., periodo 2021”, procedente de Cusco, Perú, como tesis de licenciatura. El objetivo fue determinar el vínculo entre las cuentas por cobrar y la liquidez de la corporación Embotelladora Cusco del Sol S.R.L. durante el año 2021. El método fue una investigación aplicada, nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; se empleó un cuestionario a 30 colaboradores y se realizó análisis documentario de la información financiera. Se concluyó que hay un vínculo directo y estadísticamente significativo entre las “cuentas por cobrar y la liquidez”, evidenciando que un manejo deficiente de cobranzas daña de forma negativa la liquidez organizacional.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas se concibe como el conjunto de procesos administrativos y financieros mediante los cuales una organización recupera las obligaciones pendientes de sus clientes, con el fin de asegurar su liquidez y estabilidad operativa. Por ejemplo, en un artículo académico titulado "Gestión de Cobranza: un aspecto teórico desde el rubro financiero", Díaz y Flores (2019) definen la "gestión de cobranza como el conjunto de responsabilidades que tienen como objetivo incrementar la liquidez mediante políticas y procedimientos orientados a la recuperación de cuentas por cobrar" (p. 56). En un contexto más aplicado, García (2022) señala que "la gestión de cobranzas es el proceso mediante el cual las empresas velan porque sus clientes mantengan al día sus pagos o cancelen la totalidad de una deuda. Además, Billin (2024) conceptualiza la gestión de cobros como unas labores administrativas y financieras encaminadas a dirigir y obtener los recursos monetarios derivados de transacciones mercantiles. Estas definiciones coinciden en que la gestión de cobranzas integra políticas, comunicación con clientes morosos y mecanismos de seguimiento para transformar deudas pendientes en efectivo disponible.

3.2.1.1. Dimensiones de la variable 1: Gestión de cobranzas.

Mero y Velásquez reafirman (2025) que la gestión de cobranzas comprende un conjunto de dimensiones que permiten analizar cómo una empresa organiza, ejecuta y controla la recuperación de los créditos otorgados. En el presente estudio, dicha variable se estructura en tres dimensiones: políticas de cobranza, proceso de cobranza y estrategias de cobranza, las cuales permiten comprender de manera integral las acciones administrativas y financieras orientadas al control de las "cuentas por cobrar". Estas dimensiones se relacionan con la planificación normativa, la gestión operativa y la aplicación de mecanismos estratégicos para disminuir los pagos y fortalecer el flujo de efectivo empresarial. Desde esta

perspectiva, Pizzán (2022) afirma que la gestión de cobranzas no debe entenderse únicamente como una acción final de recuperación de dinero, sino como un sistema compuesto por normas, procedimientos, responsables, registros y estrategias orientadas a transformar las ventas al crédito en efectivo disponible. En empresas comerciales y de servicios, como los grifos, estas dimensiones resultan relevantes porque permiten ordenar la relación con los clientes, controlar las cuentas pendientes y mantener una adecuada disponibilidad de recursos para las operaciones diarias.

3.2.1.1.1. Políticas de cobranza.

Brachfield (2018) sustenta que las políticas de cobranza constituyen el conjunto de normas, lineamientos y criterios internos que regulan la forma en que una empresa otorga crédito, establece plazos de pago y recupera las cuentas pendientes. Estas políticas permiten definir de manera clara las condiciones bajo las cuales los clientes acceden a facilidades de pago, así como las acciones que se emplearán en caso de incumplimiento. Por ello, representan una herramienta de control administrativo y financiero que busca reducir la improvisación en la toma de decisiones vinculadas con la cobranza. Morales y Morales mencionan (2014) que entre los principales componentes de la cobranza se encuentran la existencia de políticas formales, la claridad en los plazos de pago, la aplicación de sanciones o recargos por morosidad, la revisión periódica de las condiciones de crédito y el equilibrio entre la recuperación de la deuda y el vínculo comercial con los usuarios.

Estos aspectos permiten que la corporación actúe de forma uniforme frente a sus clientes y mantenga un control más ordenado de sus “cuentas por cobrar”. En los grifos, estas políticas son especialmente importantes cuando se brindan créditos a usuarios frecuentes, empresas de transporte u organizaciones que consumen combustible de manera recurrente. Mero y Velásquez indican (2025) que una política de cobranza bien estructurada también permite alinear las decisiones comerciales con los objetivos financieros de la

empresa. Esto significa que vender al crédito no debe entenderse solo como una estrategia para mantener clientes, sino como una decisión que requiere control, seguimiento y evaluación permanente. Si las políticas no están claramente definidas, pueden generarse demoras en los pagos, acumulación de cuentas pendientes y dificultades para disponer de efectivo oportunamente. En el contexto de los grifos del distrito de Wanchaq, las políticas de cobranza permiten establecer reglas claras para la recuperación de créditos, evitando que cada trabajador aplique criterios distintos frente a los clientes. Por ello, esta dimensión resulta relevante para conocer si las empresas cuentan con lineamientos formales que orienten la obtención de cuentas por cobrar y contribuyan al orden financiero del negocio.

3.2.1.1.2. Proceso de cobranza.

Desde la apertura de una cuenta a crédito hasta la confirmación de su pago se ejecutan distintas actuaciones administrativas que conforman el proceso de cobranza; según Pizzán (2022) esta secuencia requiere reconocer cada obligación, verificar vencimientos, comunicarse con el cliente y registrar lo recuperado, incorporando cuando corresponda avisos preventivos, convenios y comprobaciones posteriores que faciliten convertir los créditos concedidos en entradas efectivas de dinero; Molina y Rosa (2018) resaltan, dentro de esa organización, la necesidad de información vigente, mecanismos de seguimiento, registros adecuados y trabajadores preparados para atender las obligaciones pendientes; la articulación de esos recursos diferencia una cartera controlada de una gestionada después de que surgen atrasos, permite reconocer compromisos aún abiertos y cancelaciones verificadas, y facilita comprobar que cada ingreso se refleje correctamente en los registros contables sin perder los antecedentes de las operaciones financiadas; también permite identificar créditos en proceso de regularización y verificar su registro definitivo.

Robles (2012) sustenta que un proceso de cobranza ordenado permite reducir errores en la información financiera, evitar duplicidad de registros y mejorar la coordinación entre

las áreas de caja, facturación, contabilidad y administración. En empresas como los grifos, donde existen movimientos diarios de ventas, pagos y registro de ingresos, la sistematización del proceso de cobranza permite mantener un mayor control sobre los recursos financieros que ingresan al negocio. Asimismo, Pizzán (2022) fundamenta que el proceso de cobranza requiere personal capacitado, ya que los trabajadores encargados deben conocer los procedimientos internos, los documentos de respaldo, los plazos establecidos y las estrategias de comunicación con los clientes. La ausencia de capacitación puede ocasionar retrasos en el seguimiento, errores en el registro de pagos o una recuperación deficiente de las cuentas por cobrar. Por ello, la secuencia de cobranza debe ser entendido como una actividad técnica y administrativa que requiere planificación, control y evaluación constante. En el caso de los grifos del distrito de Wanchaq, el proceso de cobranza se vincula con actividades como el control de facturas pendientes, la revisión de pagos de clientes frecuentes, el seguimiento de créditos otorgados y la coordinación entre caja y administración. Por tanto, esta dimensión permite evaluar el grado de organización operativa que presentan los establecimientos en la recuperación de sus créditos.

3.2.1.1.3. Estrategias de cobranza.

Pizzán (2022) sustenta que las estrategias de cobranza son acciones planificadas que permiten mejorar la recuperación de créditos y reducir los niveles de morosidad. A diferencia de las políticas, que establecen reglas generales, las estrategias representan mecanismos concretos de acción frente a los clientes y las deudas pendientes. Estas pueden variar de acuerdo el tipo de usuario, el monto idoneo, la antigüedad de la deuda y el comportamiento histórico de pago. Brachfield (2018) indica que entre las principales estrategias de cobranza se encuentran los recordatorios preventivos antes del vencimiento, el uso de llamadas, mensajes o correos electrónicos, la aplicación de estrategias diferenciadas según el tipo de cliente, los acuerdos de pago flexibles y el uso de herramientas tecnológicas para el

seguimiento de la cartera. Estas acciones permiten actuar de manera anticipada y evadir las pendientes se conviertan en deudas vencidas o de difícil recuperación.

Morales y Morales (2014) afirma que una estrategia de cobranza efectiva debe equilibrar la recuperación del dinero con el mantenimiento de la relación comercial. Esto es especialmente importante en empresas que trabajan con clientes recurrentes, como los grifos, donde algunos consumidores pueden ser transportistas, empresas o instituciones que adquieren combustible de forma continua. En estos casos, la cobranza no solo debe buscar el pago inmediato, sino también preservar una relación comercial responsable y sostenible. El uso de herramientas tecnológicas también forma parte de las estrategias modernas de cobranza, Mero y Velásquez (2025) refiere que los sistemas de facturación, hojas de cálculo, software contable, mensajes automatizados y reportes de cartera permiten identificar vencimientos, registrar compromisos de pago y dar seguimiento a los clientes de manera más ordenada. Estas herramientas favorecen la trazabilidad de las acciones realizadas y reducen el riesgo de omisiones en el "control de cuentas por cobrar".

En los grifos del distrito de Wanchaq, las tácticas de cobranza permiten conocer si las empresas aplican acciones preventivas, correctivas o diferenciadas para recuperar los créditos otorgados. Esta dimensión resulta relevante porque evidencia la habilidad de respuesta de los establecimientos frente a la morosidad y su organización para establecer un flujo de efectivo idoneo dentro del negocio. En síntesis, las dimensiones del manejo de cobranzas permiten analizar la variable desde tres niveles complementarios: las políticas, que establecen las reglas; el proceso, que organiza las acciones de recuperación; y las estrategias, que permiten actuar de forma diferenciada frente a los clientes y deudas pendientes. En conjunto, estas dimensiones permiten comprender cómo los grifos gestionan sus cuentas por cobrar y cómo dichas prácticas se relacionan con la liquidez empresarial.

3.2.1.2. Enfoques teóricos.

Teoría del capital de trabajo: Según Arreiza y Gavidia (2020) la teoría del capital de trabajo plantea que una corporación debe gestionar eficientemente sus recursos corrientes (activos y pasivos circulantes) para establecer un flujo de efectivo suficiente y afrontar encargatura de periodo corto sin comprometer su operación. En este sentido, la gestión de cobranzas juega un rol esencial porque acelera el cambio de "cuentas por cobrar en efectivo", fortaleciendo el capital de trabajo.

Teoría del crédito y riesgo financiero: Según Pizzán (2022) la teoría del crédito y riesgo financiero analiza cómo las empresas asumen riesgos al conceder crédito a clientes, y cómo deben gestionar dichos riesgos para evitar pérdidas. En este caso, la gestión de cobranzas actúa como una salvaguarda frente a la morosidad y el incumplimiento. Así, bajo este enfoque, la gestión de cobranzas es vista como una estrategia de mitigación del riesgo crediticio.

Teoría del control interno: Para Mera (2025) la teoría del control interno defiende que una organización debe establecer políticas, procedimientos, supervisión y mecanismos de monitoreo para garantizar la integridad y eficacia de sus operaciones. Aplicada a cobranzas, esta teoría sostiene que controles internos adecuados en el área permiten prevenir errores, fraudes y pérdidas en la secuencia de recuperación de créditos, bajo este enfoque, la gestión de cobranzas no funciona aisladamente: requiere estructuras internas confiables que sustenten sus procesos.

3.2.1.3. Elementos de la gestión de cobranzas.

Para Morales y Morales (2014) la gestión de cobranzas está conformada por un grupo de elementos administrativos, financieros y operativos que permiten organizar la secuencia de obtención de créditos dados a los usuarios. Estos elementos no funcionan de manera aislada, sino que se articulan entre sí y censurarse que las cuentas por cobrar sean registradas,

controladas, monitoreadas y recuperadas oportunamente. En empresas comerciales y de servicios, como los grifos, estos elementos resultan relevantes porque permiten ordenar las ventas al crédito, el seguimiento de pagos pendientes y la disposición de efectivo para las operaciones diarias. Brachfield (2018) menciona que uno de los principales elementos de la gestión de cobranzas son las políticas de cobranza, las cuales constituyen el marco normativo interno que regula las condiciones de crédito, los plazos de pago, las sanciones por mora, los mecanismos de seguimiento y los criterios para la recuperación de deudas. Estas políticas permiten que la empresa actúe con criterios uniformes frente a los clientes, evitando decisiones improvisadas o desiguales en el tratamiento de las cuentas por cobrar. En el caso de los grifos, contar con políticas claras resulta necesario cuando se otorgan créditos a clientes frecuentes, empresas transportistas u otros usuarios comerciales, ya que permite ordenar las condiciones de pago y reducir la incertidumbre en la recuperación del efectivo.

Para administrar una cartera de clientes se necesita identificar al obligado, cuantificar su saldo, precisar el vencimiento y reconocer los abonos efectuados, condiciones que Molina y Rosa (2018) relacionan con la disponibilidad de información suficiente para adoptar decisiones sobre las cuentas por cobrar; cuando los registros carecen de actualización, aumentan los riesgos de omitir fechas, duplicar importes o retrasar las acciones de cobro, de ahí que cada movimiento deba conservar respaldo documental; Robles (2012) incorpora el seguimiento mediante avisos, comunicaciones y verificación de compromisos como una actividad complementaria de ese registro, cuya finalidad consiste en impedir que las demoras permanezcan sin atención y mantener informado al cliente; en estaciones de servicio, donde facturación y ventas son operaciones cotidianas, el control coordinado de saldos y comunicaciones permite diferenciar ingresos previstos de dinero realmente recibido, revisar obligaciones próximas y conocer qué acuerdos siguen pendientes; la constancia escrita de cada contacto documenta avisos, respuestas y fechas pactadas, por lo que también facilita

que otros responsables continúen la cobranza sin repetir gestiones ni desconocer actuaciones anteriores; asimismo, registrar las fechas de comunicación, las respuestas del cliente y los compromisos asumidos permite reconstruir el historial de cada cuenta y comprobar si las actuaciones se realizaron dentro de los plazos previstos.

La diversidad de antecedentes de pago entre clientes hace necesario que las obligaciones no se gestionen bajo un criterio uniforme; Pizzán (2022) desarrolla la segmentación de cartera considerando cuantía, antigüedad de la deuda, compras habituales, conducta de cumplimiento y riesgos, elementos que permiten distinguir un retraso excepcional de incumplimientos recurrentes y elegir entre avisos, acuerdos documentados o controles más estrictos; esta clasificación contribuye a que cada situación reciba un tratamiento acorde con sus características, mientras Morales y Morales (2014) subrayan la conveniencia de procedimientos definidos para registrar operaciones financiadas, comprobar vencimientos, contactar deudores, formalizar compromisos y cerrar cuentas cuando se acredita el ingreso; en negocios de actividad comercial permanente, esas etapas facilitan vincular los saldos con el movimiento real de efectivo, disminuir errores de registro y supervisar las responsabilidades del personal; para que el procedimiento sea verificable, las condiciones acordadas y el estado actualizado de las cuentas deben permanecer accesibles a quienes intervienen, dado que la segmentación y la secuencia de cobro constituyen mecanismos complementarios para administrar obligaciones con distinto comportamiento y riesgo; estos antecedentes resultan útiles para asignar tareas de seguimiento y comprobar que el personal aplique criterios comparables ante situaciones similares.

La recuperación de obligaciones financieras depende también de una comunicación clara y respetuosa con el cliente deudor; Brachfield (2018) señala la importancia de informar importes, fechas exigibles y posibilidades de regularización, de manera que las gestiones de cobro no deterioren innecesariamente el vínculo comercial ni se limiten a exigir

reiteradamente el pago; dentro de esta perspectiva, Mero y Velásquez (2025) destacan la contribución de registros electrónicos, hojas de cálculo, programas contables y canales de comunicación para identificar vencimientos, registrar compromisos y comprobar actuaciones anteriores; tales recursos adquieren especial utilidad en grifos donde participan caja, facturación, administración y contabilidad, pues compartir información vigente reduce duplicidades, facilita distinguir deudas abiertas de operaciones canceladas y permite reanudar contactos que requieren seguimiento; la efectividad de estas herramientas no depende de su mera instalación, sino de la actualización permanente de los datos y de su consulta coordinada por los trabajadores responsables; en particular, los avisos registrados permiten confirmar qué información recibió el deudor, identificar acuerdos aún vigentes y evitar comunicaciones contradictorias entre trabajadores de distintas áreas administrativas.

El cumplimiento de las políticas de cobranza requiere trabajadores familiarizados con las condiciones del crédito, los mecanismos de seguimiento y la documentación exigida; Robles (2012) asocia esa preparación con la capacidad de ejecutar las tareas sin incurrir en errores derivados del desconocimiento de las normas, al tiempo que favorece el trato adecuado con quienes mantienen saldos vencidos y el registro oportuno de pagos; Mera (2025) aborda el control interno desde las verificaciones y responsabilidades que permiten supervisar las operaciones, lo que aplicado a cobranzas implica revisar comprobantes, conciliar cuentas, comprobar autorizaciones y confirmar ingresos de efectivo; en los grifos estas acciones revisten importancia por la facturación frecuente, el movimiento de caja y la relación entre ventas, existencias y cobros; las revisiones periódicas permiten establecer si una obligación fue cancelada, si cuenta con sustento suficiente y si existen funciones de registro claramente diferenciadas, fortaleciendo la correspondencia entre movimientos comerciales, saldos y recursos efectivamente disponibles; el cotejo entre facturación,

comprobantes de ingreso y saldos de cartera ofrece además elementos para localizar discrepancias y corregir omisiones antes de elaborar reportes de tesorería.

Otro elemento de la gestión de cobranzas es la evaluación de resultados, Pizzán (2022) indica que permite conocer si las políticas, procesos y estrategias aplicadas están funcionando adecuadamente. Esta evaluación puede realizarse mediante indicadores como nivel de morosidad, antigüedad de saldos, % de recuperación, cumplimiento de plazos y rotación de cuentas por cobrar. Estos indicadores permiten identificar debilidades y adoptar medidas correctivas para mejorar la "gestión de la cartera". En ese sentido, el manejo de cobranzas no termina con el cobro, sino que requiere revisión permanente para mantener orden financiero y apoyar la liquidez empresarial.

3.2.1.4. Estrategias y procesos de cobranza.

Brachfield (2018) afirma que la gestión de cobranzas requiere estrategias claramente definidas y procesos estructurados que permitan garantizar la recuperación efectiva del crédito otorgado. Cada tipo de cobranza representa una etapa progresiva dentro del ciclo de recuperación, desde el recordatorio preventivo hasta la acción judicial. Estas estrategias, cuando se aplican de manera sistemática, mejoran la liquidez, reducen el peligro de morosidad y fortalecen la salud financiera de las corporaciones.

Cobranza normal: Morales y Morales (2014) indica que la cobranza normal constituye la primera etapa del proceso de recuperación de créditos. En esta fase, el cliente cumple responsabilidades en el periodo determinado, por lo que la gestión se limita al registro y verificación del pago. Esta modalidad depende de una correcta comunicación entre la empresa y el cliente, así como del cumplimiento de las políticas de crédito que establecen fechas, medios de pago y condiciones contractuales, este tipo de cobranza busca mantener relaciones comerciales sostenibles y fomentar la puntualidad de pago, contribuyendo a la "estabilidad del flujo de efectivo" y evitando la acumulación de deudas.

Cobranza preventiva: Brachfield (2018) indica que la cobranza preventiva se centra en la anticipación. Implica acciones proactivas antes del vencimiento de la deuda, tales como el envío de recordatorios, llamadas o notificaciones automatizadas. Su propósito es reducir el índice de morosidad mediante una comunicación oportuna, esta etapa es clave para mantener la liquidez, especialmente en negocios donde el crédito es recurrente, como las estaciones de servicio y el comercio minorista.

Cobranza administrativa: Robles (2012) indica que la "cobranza administrativa se activa" donde el usuario no cumple dentro del plazo acordado. En esta fase, el personal de cobranzas realiza acciones más directas, como llamadas telefónicas, correos formales o visitas coordinadas para negociar un plan de pago. Este tipo de cobranza combina aspectos operativos y psicológicos, ya que busca persuadir al cliente a cumplir sin deteriorar la relación comercial, además esta etapa requiere controles documentarios precisos, seguimiento diario y coordinación con el área contable para garantizar la trazabilidad de cada compromiso de pago.

Cobranza domiciliaria: Molina y Rosa (2018) afirma que la cobranza domiciliaria es una fase más avanzada que implica visitas presenciales al cliente moroso. Se utiliza cuando los métodos administrativos no alcanzan hallazgos satisfactorios. Esta estrategia requiere personal calificado y empático, capaz de negociar condiciones realistas de pago sin generar conflicto, esta modalidad también incluye la entrega de cartas notariales o acuerdos formales de pago, su "efectividad depende" de la habilidad del cobrador para generar compromiso y registrar todos los acuerdos en el sistema financiero de la empresa.

Cobranza judicial: Finalmente, Morales y Morales (2014) define que la cobranza judicial constituye la última instancia del proceso, cuando el cliente incumple los compromisos de pago y las gestiones extrajudiciales resultan infructuosas, esta modalidad busca el cumplimiento forzoso mediante procesos legales, lo que implica un incremento de

costos, pero garantiza la formalidad del cobro, esta etapa requiere documentación respaldatoria completa contratos, facturas, comprobantes y comunicaciones previas para sustentar la demanda judicial, aun cuando implica mayores plazos, su correcta ejecución envía un mensaje de formalidad y disciplina crediticia que contribuye a prevenir futuras morosidades.

3.2.1.5. Gestión de cobranzas en empresas comerciales y de servicios.

Para Morales y Morales (2014) el manejo de cobranzas en empresas comerciales y de servicios agrupa un factor relevante en la gestión financiera, ya que estas organizaciones realizan operaciones frecuentes de venta, facturación, otorgamiento de "crédito y recuperación de cuentas por cobrar". En este tipo de empresas, la cobranza no se limita de forma única a exigir el pago de una deuda, ya que planificar políticas, organizar procedimientos, controlar registros y aplicar estrategias que permitan transformar las ventas realizadas en efectivo disponible. Por ello, la cobranza se encuentra directamente vinculada con la gestión del "capital de trabajo" y con la habilidad de la gestión para sostener sus operaciones de periodo plazo.

Brachfield (2018) menciona que, en las empresas comerciales, la gestión de cobranzas adquiere mayor importancia debido a que gran parte de sus ingresos depende del ciclo de venta y recuperación del dinero. Cuando una empresa vende al crédito, se genera una cuenta por cobrar que debe ser administrada adecuadamente para evitar retrasos, agrupación de saldos vencidos o complicaciones en la disponibilidad de efectivo. Por esta razón, las políticas de crédito y cobranza deben establecer situaciones claras sobre plazos de pago, límites de crédito, medios de cancelación y procedimientos ante incumplimientos, permitiendo que la empresa mantenga un control ordenado de su cartera de usuario. En el caso de las empresas de servicios, Robles (2012) afirma que la gestión de cobranzas también resulta relevante, ya que muchas de ellas trabajan con clientes recurrentes, contratos,

convenios o pagos diferidos. Esto exige mantener registros actualizados, seguimiento permanente y comunicación oportuna con los clientes. Una cobranza organizada permite reducir la incertidumbre sobre los ingresos esperados y facilita la planificación financiera. Además, contribuye a mantener una relación comercial equilibrada, ya que no solo busca recuperar el crédito, sino conservar la confianza y continuidad de los clientes.

Molina y Rosa (2018) menciona que las empresas comerciales y de servicios requieren procedimientos de cobranza debidamente estructurados, debido a que sus operaciones suelen involucrar áreas como ventas, facturación, caja, tesorería y contabilidad. La ausencia de coordinación entre estas áreas puede generar errores en el registro de pagos, duplicidad de información, retrasos en el seguimiento de deudas o falta de control sobre los compromisos asumidos por los clientes. Por ello, el proceso de cobranza debe apoyarse en registros confiables, controles documentarios y comunicación interna entre las áreas responsables. Asimismo, Pizzán (2022) menciona que la aplicación de estrategias de cobranza resulta necesaria para adaptar el proceso de recuperación a las características de cada cliente y al tipo de deuda. Entre estas estrategias se encuentran los recordatorios preventivos, llamadas de seguimiento, mensajes electrónicos, acuerdos de pago, refinanciamiento y agrupación de individuos según su comducta de pago. Estas acciones permiten que la empresa actúe de manera progresiva y organizada, evitando que las cuentas pendientes se conviertan en cartera vencida o incobrable.

En las empresas comerciales y de servicios, Mero y Velásquez (2025) describen la utilidad de los sistemas informáticos como instrumentos para mantener un control oportuno de las cobranzas; mediante registros de contabilidad, plataformas de facturación, hojas de cálculo y comunicaciones programadas es posible reconocer créditos vencidos o próximos a su vencimiento, organizar las notificaciones y verificar acuerdos asumidos por los clientes; el registro continuo de estas actuaciones disminuye la dependencia de controles

exclusivamente manuales y ofrece antecedentes consultables para dar seguimiento a cada saldo, siempre que la información financiera se conserve actualizada y correctamente clasificada.

La necesidad de adquirir nuevos volúmenes de combustible y atender pagos a proveedores convierte la recuperación de ventas financiadas en una tarea relevante para la tesorería de los grifos; Montenegro et al. (2024) examinan esta condición en actividades de alta rotación, caracterizadas por ingresos y desembolsos frecuentes; cuando transportistas, empresas o compradores habituales acceden a condiciones de crédito, los importes facturados no pueden considerarse automáticamente fondos de caja, de modo que el seguimiento de las cuentas por cobrar y la definición de plazos, procedimientos y estrategias de recuperación constituyen criterios necesarios para ordenar las decisiones financieras de corto plazo.

La administración de créditos pendientes no se agota en solicitar el pago cuando una obligación ha vencido; desde el enfoque de Brachfield (2018) comprende la coordinación de normas internas, actividades administrativas, contacto con deudores, registros confiables y evaluación de lo recuperado, componentes que permiten conocer los importes por recibir y elaborar previsiones de ingreso; esta interpretación tiene especial interés para los grifos de Wanchaq, ya que una cobranza organizada se relaciona con la disponibilidad de recursos destinados a reponer combustible, afrontar gastos corrientes y sostener la continuidad de las operaciones comerciales.

3.2.1.6. Importancia de la gestión de cobranzas.

Brachfield (2018) reafirma que la gestión de cobranzas representa un pilar esencial dentro de la administración financiera, ya que permite mantener la liquidez operativa, optimizar el flujo de efectivo y garantizar la continuidad del negocio. Su correcta aplicación contribuye a que las corporaciones transformen sus ventas a crédito en recursos líquidos

disponibles, reduciendo la dependencia del financiamiento externo y asegurando la estabilidad en los ciclos productivos. Una cobranza eficiente no solo recupera capital invertido, sino que mejora la rotación de cartera y refuerza la habilidad de la corporación para cumplir con sus necesidades financieras de periodo corto.

Morales y Morales (2014) consideran que el control de obligaciones pendientes debe analizarse junto con la situación financiera de la empresa, puesto que una cartera con atrasos contenidos y menores saldos de difícil recuperación ofrece información más útil sobre ingresos futuros; al conocer los importes exigibles y sus fechas probables de cobro se pueden programar desembolsos y elaborar presupuestos con menor distancia entre facturación y efectivo real; dentro de esta dinámica, las condiciones de crédito, la verificación de pagos y la supervisión de cuentas permiten estudiar la relación entre liquidez, solvencia y continuidad operativa, sin asumir resultados idénticos para negocios sometidos a circunstancias distintas.

La reposición frecuente de combustible y las obligaciones de pago exigibles hacen que las estaciones de servicio dependan de entradas de dinero oportunas; Quimi (2024) examina la cobranza como actividad decisiva en estos establecimientos, donde las demoras pueden afectar nuevas compras aun cuando las ventas registradas conserven un volumen considerable; Montenegro et al. (2024) también relacionan la organización de los cobros con la estabilidad de la operación comercial, razón por la cual las reglas de recuperación de créditos necesitan ajustarse al calendario de caja y a los compromisos con proveedores, procurando al mismo tiempo que las condiciones aplicadas a los deudores no afecten innecesariamente las relaciones comerciales sostenidas.

3.2.2. Liquidez

La liquidez en el contexto empresarial para Gitman y Zutter (2020) se entiende como la capacidad de una organización para satisfacer sus necesidades económicas inmediatas

mediante el uso de sus activos corrientes, sin tener que recurrir a financiamiento externo o desmantelar activos fijos. En finanzas corporativas, según Brigham y Ehrhardt (2022) esta capacidad se evalúa el vínculo entre activos corrientes y pasivos corrientes, así como de la facilidad con la que ciertos activos pueden transformarse en efectivo para sostener el flujo de caja. Es decir, una organización líquida puede considerar sus deudas de periodo corto con sus recursos disponibles. En este sentido, Hayes (2025) define la liquidez como "la habilidad de una entidad para pagar sus obligaciones de manera oportuna conforme a los términos originales de pago. Otro enfoque en finanzas Zimon (2021) describe la liquidez como la facilidad con la que un activo puede convertirse en efectivo sin perder valor significativo, adicionalmente, en estudios financieros recientes se sostiene que la liquidez implica convertir activos en efectivo en el menor tiempo posible y sin costos de transacción elevados.

3.2.2.1. Dimensiones de la variable 2: Liquidez.

Gitman y Zutter (2015) explican la atención de obligaciones cercanas a partir de la administración de los activos corrientes, entre los que se encuentran efectivo, cuentas por cobrar e inventarios; aunque los tres forman parte del capital de trabajo, su conversión en recursos disponibles ocurre en plazos distintos, ya que el dinero de caja puede utilizarse directamente y los saldos de clientes o las existencias requieren cobro o comercialización; una coordinación adecuada de estas partidas facilita prever pagos, reconocer posibles desajustes de tesorería y mantener el funcionamiento de la empresa frente a compromisos de corto plazo.

En empresas comerciales de alta rotación, como los grifos, Ross et al. (2022) indica que estas dimensiones adquieren especial relevancia, debido a que el negocio requiere disponibilidad constante de efectivo para reponer combustibles, atender obligaciones inmediatas y sostener sus operaciones diarias. Asimismo, las "cuentas por cobrar" representan recursos de recuperación cuando existen ventas al crédito, mientras que el

inventario concentra recursos invertidos en productos destinados a la venta. Por tanto, la liquidez no forma único del volumen de ventas, sino de la capacidad para transformar dichas operaciones en idoneo disponible.

3.2.2.1.1. Efectivo

Según para Gitman y Zutter (2015) el efectivo constituye la dimensión más inmediata de la liquidez, ya que representa los recursos disponibles que la empresa puede utilizar de manera directa para cubrir pagos, obligaciones operativas, compras, tributos, remuneraciones y otros compromisos de corto plazo. Desde la administración financiera, "el efectivo es el activo más líquido", debido a que no requiere procesos adicionales de conversión para ser utilizado en el cumplimiento de obligaciones inmediatas. Brigham y Ehrhardt (2017) afirma que la gestión del efectivo implica planificar, controlar y supervisar los ingresos y egresos diarios de la empresa, procurando mantener un equilibrio entre los recursos disponibles y las necesidades operativas. Un nivel insuficiente de efectivo puede generar dificultades para pagar proveedores o atender gastos corrientes; por el contrario, un exceso de efectivo ocioso puede reducir la eficiencia financiera, al mantener recursos sin uso productivo. Por ello, la administración del efectivo debe orientarse a garantizar disponibilidad sin afectar la rentabilidad ni la continuidad del negocio.

En los grifos, Ross et al. (2022) afirma que el efectivo cumple una función estratégica, debido a que estas empresas realizan operaciones constantes de venta y reposición de combustibles. La disponibilidad de fondos permite atender pagos inmediatos, abastecer inventarios, cubrir gastos operativos y responder ante variaciones en la demanda o en los precios de compra. Por esta razón, el control del "flujo de efectivo", la planificación de ingresos y egresos y el equilibrio entre caja disponible y necesidades operativas son aspectos fundamentales para evaluar la liquidez del establecimiento. En el presente estudio, esta dimensión se analiza mediante indicadores como la disponibilidad de fondos, el control

del flujo de efectivo, la planificación de ingresos y egresos, el uso eficiente del efectivo y el equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas. Estos indicadores permiten conocer cómo los grifos administran sus recursos líquidos más inmediatos dentro de su dinámica financiera diaria.

3.2.2.1.2. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar según Gitman y Zutter (2015) representan derechos de cobro que posee la empresa como resultado de ventas realizadas al crédito o servicios prestados pendientes de pago. Desde el aspecto financiero, constituyen activos corrientes que aún no se han convertido en efectivo, por lo que su administración resulta principal para establecer la liquidez operativa. Una organización puede registrar ventas, pero si estas no se cobran oportunamente, el efectivo no ingresa y la habilidad de pago de periodo corto puede verse limitada. Brigham y Ehrhardt (2017) sustenta que la gestión de cuentas por cobrar comprende el registro actualizado de clientes, el seguimiento de créditos pendientes, la evaluación de la solvencia del cliente, el control de plazos de cobro y la recuperación oportuna de los importes adeudados. Estos elementos permiten reducir retrasos, prevenir morosidad y mantener data económica confiable para la elección de decisiones. Una cartera mal administrada puede generar acumulación de deudas, pérdida de control sobre saldos pendientes y dificultades para proyectar ingresos reales.

En empresas comerciales y de servicios, las “cuentas por cobrar” se vinculan estrechamente con el ciclo de conversión del efectivo, debido a que representan el periodo que transcurre entre la venta realizada y el ingreso efectivo del dinero. Ross et al. (2022) señalan que la administración eficiente de las cuentas por cobrar permite acelerar la entrada de efectivo y mejorar la capacidad de respuesta frente a obligaciones inmediatas. Por ello, su control es especialmente importante en negocios con operaciones frecuentes y necesidades constantes de caja. Dicho aspecto de los grifos, las “cuentas por cobrar” pueden

originarse por ventas a clientes recurrentes, empresas de transporte, instituciones o usuarios comerciales que acceden a condiciones de crédito. Por ello, resulta necesario contar con registros actualizados, plazos adecuados y seguimiento permanente, de modo que las ventas al crédito no afecten la disponibilidad de efectivo. En el presente estudio, esta dimensión se analiza mediante indicadores como seguimiento a créditos pendientes, registro actualizado, cobro oportuno, evaluación de solvencia del cliente y plazos adecuados al flujo de caja.

3.2.2.1.3. Inventario

Las existencias constituyen recursos financieros destinados a bienes que todavía deben comercializarse, motivo por el cual se reconocen dentro de los activos corrientes; Gitman y Zutter (2015) permiten distinguir el inventario del efectivo disponible, dado que primero debe concretarse una venta para recuperar el capital invertido, mientras un exceso de productos inmoviliza fondos y genera costos y un nivel insuficiente amenaza la atención de la demanda; Brigham y Ehrhardt (2017) examinan la administración de inventarios mediante la vigilancia de entradas, salidas y rotación, apoyada en registros que orientan el reabastecimiento; la finalidad consiste en preservar existencias suficientes sin comprometer de forma innecesaria recursos para otras obligaciones; en estaciones de servicio, las decisiones sobre cantidades almacenadas y frecuencia de compra deben vincularse con el ritmo comercial, de manera que el control de productos y el seguimiento del capital invertido contribuyan a prevenir tanto faltantes como tensiones de liquidez durante la operación habitual; atendiendo los plazos de compra y venta previstos.

En empresas comerciales de alta rotación, Ross et al. sustenta que el inventario es especialmente importante porque se encuentra directamente relacionado con la capacidad de generar ventas y efectivo. En los grifos, el inventario está representado principalmente por combustibles y productos complementarios, los cuales requieren reposición constante y control permanente. Debido al valor económico del combustible y a las variaciones de

precio, una gestión inadecuada del inventario puede censurarse la disposición de efectivo para atender obligaciones de periodo corto o realizar nuevas compras. En el presente estudio, esta dimensión se mantiene porque forma parte del "capital de trabajo y se relaciona con la liquidez operativa" de los grifos. Además, fue considerada en el instrumento validado por juicio de expertos y aplicada en la obtención de datos. Por ello, su análisis permite comprender cómo el control de existencias, la prevención de excesos o faltantes, el cambio del inventario, el uso de sistemas tecnológicos y la prevención de inmovilización de recursos se vinculan con la liquidez empresarial.

3.2.2.2. Enfoques teóricos.

Teoría financiera moderna (estructura de activos y pasivos corrientes): Para Parada (2000) este enfoque parte de la premisa de que la liquidez surge de la correcta composición entre "activos corrientes y pasivos corrientes", de modo que una organización podría equilibrar sus obligaciones de corto plazo, "la teoría financiera moderna" sostiene que una estructura financiera adecuada debe asignar recursos a activos que puedan transformarse de forma rápida en efectivo, sin comprometer el crecimiento productivo, en la "Teoría Financiera Moderna: Fundamentos y Método". El diseño del balance debe considerar la estructura óptima entre activos líquidos y operaciones productivas para sostener la liquidez en ambientes inciertos. En esa línea, Van y Walliman (2021) también plantean que la liquidez es una función directa de la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes dentro de la administración financiera allí discutida.

Teoría del riesgo financiero (relación entre flujo de caja y solvencia): Para Puerta et al. (2023) la teoría del riesgo financiero enfatiza que la liquidez no es solo tener activos líquidos, sino gestionar riesgos que podrían dañar el flujo de caja y la solvencia, desde este enfoque, las empresas deben anticiparse a eventos adversos que reduzcan ingresos o aumenten obligaciones, colocando reservas o estrategias de mitigación, este enfoque asume

que la liquidez efectiva depende de controles de riesgo financiero que estabilicen los ingresos frente a imprevistos.

Teoría del capital de trabajo (eficiencia en el manejo de activos circulantes): Díaz et al. (2023) señalan que la "teoría del capital de trabajo" se enfoca en la gestión eficiente de los activos y pasivos operativos principalmente "cuentas por cobrar, inventario y cuentas por pagar" para establecer la liquidez sin sacrificar rentabilidad, en estudios recientes de gestión del capital de trabajo, se subraya que la eficiencia en convertir activos operativos en efectivo es esencial para la liquidez sostenible, esta teoría propone que una rotación eficiente del capital circulante optimiza la liquidez operativa y reduce el peligro de desbalance en la caja.

3.2.2.3. Tipos de liquidez empresarial

Para White et al. (2003) la liquidez empresarial no constituye un concepto homogéneo, sino que puede manifestarse en diferentes niveles según el grado de disponibilidad de los recursos financieros y la habilidad de la organización para afrontar sus encargatura periodo corto. En el rubro de las finanzas corporativas, Gitman y Zutter (2015) coinciden en que la liquidez debe analizarse desde un aspecto multidimensional, donde no existe no solo la existencia de activos corrientes, sino también su calidad, convertibilidad y oportunidad de uso. En este sentido, Ross et al. (2019) distingue principalmente tres tipos de liquidez empresarial: liquidez corriente, liquidez inmediata y liquidez operativa. Cada una de ellas permite evaluar distintos niveles de solvencia y eficiencia financiera, brindando dato clave para la elección de decisiones administrativas y financieras de corto plazo.

La liquidez corriente se refiere a la habilidad general de la organización para cumplir con sus obligaciones de corto plazo utilizando la totalidad de sus activos corrientes. Para Brigham y Ehrhardt (2017) este tipo de liquidez ofrece una visión global de la solvencia inmediata y se basa en la relación entre "activos corrientes y pasivos corrientes". Según Gitman y Zutter (2015), una liquidez corriente adecuada indica que la empresa mantiene un

margen razonable de seguridad financiera frente a sus compromisos inmediatos, aunque no necesariamente refleja la rapidez real de conversión de los activos en efectivo. Por su parte, la liquidez inmediata adopta un enfoque más restrictivo, ya que considera únicamente los activos de mayor disponibilidad, como el efectivo y sus equivalentes, excluyendo aquellos activos que requieren un proceso previo de realización, como inventarios o cuentas por cobrar. En relación con Gitman y Zutter (2015), este tipo de liquidez resulta especialmente relevante en escenarios de incertidumbre financiera, donde la empresa necesita responder de manera inmediata a sus obligaciones sin depender de la venta de activos menos líquidos.

La liquidez operativa se aprecia a partir del dinero generado por la actividad habitual y no únicamente mediante los saldos que figuran en los registros contables, pues también intervienen la salida de inventarios, la recuperación de créditos y las entradas reales de caja; Ross et al. (2022) advierten que la presencia de activos corrientes no garantiza la disponibilidad de efectivo en las fechas previstas, situación especialmente importante para grifos que deben adquirir combustible y afrontar gastos de manera continua; Brigham y Ehrhardt (2017) vinculan esta necesidad con el equilibrio entre operaciones y recursos utilizables, de modo que una cartera cobrada tardíamente puede producir presiones sobre tesorería aun cuando los indicadores de balance sean favorables; la tabla siguiente sintetiza las clases de liquidez y sus usos financieros, pero su lectura debe considerar tanto la magnitud de las ventas como el momento en que se materializan los cobros; también se requiere evaluar vencimientos con proveedores, recursos comprometidos en reposición y frecuencia de obligaciones corrientes, dado que estos elementos determinan el calendario cotidiano de disponibilidad del dinero; su combinación condiciona las necesidades financieras de corto plazo.

Tabla 2

Tipos de liquidez empresarial y su enfoque financiero

Tipo de liquidez	Enfoque principal	Característica clave
Liquidez corriente	Solvencia general de corto plazo	Considera todos los activos corrientes
Liquidez inmediata	Disponibilidad inmediata de efectivo	Excluye inventarios y activos menos líquidos
Liquidez operativa	Generación de efectivo por operaciones	Depende del ciclo operativo y cobranzas

Nota. Elaborado en base a Gitman y Zutter (2015), Para Brigham y Ehrhardt (2017) y Ross et al. (2022).

3.2.2.4. Liquidez y flujo de caja operativo.

Para Ross et al. (2022) la liquidez empresarial se encuentra estrechamente vinculada al flujo de caja operativo, ya que este representa la habilidad real de la organización para originar efectivo a partir de sus tareas relevantes. Mientras que los estados financieros pueden reflejar utilidades contables, la liquidez efectiva depende de que dichas utilidades se materialicen en entradas de efectivo oportunas. En este sentido, el flujo de caja operativo se transforma en un indicador clave para evaluar la sostenibilidad financiera de corto plazo. Desde la perspectiva de las finanzas corporativas, el flujo de caja operativo corresponde al efectivo originado por las operaciones normales del negocio, excluyendo actividades de inversión y financiamiento. Para Brigham y Ehrhardt (2017) señalan que una corporación podría presentar resultados contables favorables y, aun así, enfrentar problemas de liquidez si no logra convertir sus ventas en efectivo, situación común en organizaciones con elevados niveles de ventas a crédito y deficiencias en la gestión de cobranzas. Por ello, el análisis del flujo de caja operativo permite identificar con mayor precisión la verdadera habilidad de pago de la organización.

El estudio de una liquidez sostenible debe reconocer el tiempo necesario para recuperar los recursos comprometidos en la operación; Gitman y Zutter (2015) analizan esta cuestión mediante el ciclo de conversión del efectivo, que integra inventarios, cuentas por cobrar y obligaciones con proveedores, ya que un plazo de cobranza extenso puede mantener inmovilizados fondos requeridos para pagos próximos; Ross et al. (2022) relacionan la

organización del flujo operativo con la capacidad para atender compromisos y contingencias sin recurrir continuamente a financiamiento ajeno; así, la liquidez debe interpretarse en función de la sincronización entre entradas y salidas y no solo mediante un saldo contable, porque las ventas pueden permanecer elevadas mientras los cobros se retrasan y las deudas comerciales llegan a vencimiento; esta diferencia demanda coordinar las condiciones de crédito otorgadas con la programación financiera y las necesidades de abastecimiento; esto también requiere revisar la antigüedad de los saldos pendientes.

En una estación de servicio, los fondos obtenidos deben encontrarse disponibles cuando corresponde pagar a proveedores, reponer combustibles o atender los gastos habituales; Brigham y Ehrhardt (2017) relacionan esta exigencia con el flujo operativo de empresas con elevada rotación y márgenes que pueden ser reducidos, donde una venta a crédito todavía pendiente no resuelve una salida inmediata de caja; Ross et al. (2022) consideran pertinente que las condiciones crediticias y el seguimiento de deudores se coordinen con la previsión de ingresos y egresos; la continuidad comercial depende entonces de convertir ventas en recursos efectivamente cobrados, lo cual obliga a diferenciar el efectivo recibido en operaciones al contado de los importes que se recuperarán después; aunque ambos conceptos expresen actividad de venta, solo el primero puede aplicarse inmediatamente al próximo abastecimiento, mientras el segundo requiere proyectar fechas de cobro, comprobar compromisos y reflejar esos plazos en el presupuesto de tesorería; registrar los vencimientos facilita además ordenar prioridades de seguimiento y evitar que los importes pendientes se interpreten erróneamente como saldos líquidos disponibles.

3.2.2.5. Ciclo de conversión del efectivo.

Para comprender el periodo durante el cual los recursos permanecen comprometidos en la actividad de una empresa resulta útil seguir su recorrido hasta retornar a caja; Ross et al. (2022) describen el ciclo de conversión del efectivo mediante el tiempo que las

existencias permanecen almacenadas, el plazo requerido para cobrar las ventas financiadas y el periodo disponible para pagar a proveedores, componentes cuyo análisis permite establecer cuánto debe financiarse antes de recuperar el capital empleado; Gitman y Zutter (2015) conectan esta medición con el capital de trabajo, pues las decisiones sobre inventarios, clientes y obligaciones modifican la duración del ciclo; en los grifos, su evaluación requiere considerar tanto la frecuencia de reposición de combustible como las condiciones ofrecidas a compradores recurrentes, dado que un retraso en recuperar las ventas puede generar nuevas necesidades de fondos antes de que se cobren operaciones anteriores; por esa razón, los tres periodos deben estudiarse de forma conjunta, sin descuidar la continuidad del abastecimiento ni el cumplimiento de pagos pactados.

Durante el ciclo operativo, una parte de los recursos permanece invertida en productos todavía no vendidos; Brigham y Ehrhardt (2017) resaltan que la velocidad de rotación del inventario influye en el tiempo de recuperación de ese capital, razón por la cual los grifos deben programar compras y cantidades almacenadas según sus necesidades reales, evitando inmovilizar fondos en existencias excesivas; otra parte se concentra en cuentas por cobrar surgidas de ventas financiadas, que generan derechos de pago pero no dinero disponible hasta su cancelación, por lo que los atrasos prolongan la recuperación y pueden afectar las obligaciones inmediatas; Ross et al. (2022) vinculan la vigilancia de la cartera con la oportunidad de los ingresos, mientras que los plazos ofrecidos por proveedores determinan el momento de salida de fondos; examinar conjuntamente inventario, crédito comercial y cuentas por pagar permite reconocer dónde permanece comprometido el capital y qué desfases pueden presentarse entre abastecimiento, cobro y cancelación de obligaciones; para la administración del grifo, esta lectura facilita priorizar controles sin atribuir a una sola partida toda la responsabilidad por la liquidez operativa; especialmente durante periodos de reposición frecuente.

Asimismo, el ciclo de conversión del efectivo incluye el periodo de pago a proveedores, que representa el tiempo que la empresa dispone para cancelar sus obligaciones por compras realizadas. Cuando una empresa debe pagar rápidamente a sus proveedores, pero tarda en recuperar sus cuentas por cobrar, se genera un desajuste financiero que puede afectar su liquidez. Esta situación es especialmente relevante en los grifos, debido a que la reposición de combustible suele requerir pagos frecuentes, mientras que algunas ventas pueden realizarse bajo condiciones de crédito o pago diferido. En los grifos o estaciones de servicio, el ciclo de conversión del efectivo adquiere una importancia especial porque estas empresas operan con ventas constantes, reposición continua de combustibles y necesidad permanente de efectivo. Aunque el volumen de ventas pueda ser elevado, la liquidez dependerá de la rapidez con que el inventario se convierta en ventas y, posteriormente, en efectivo disponible. Por ello, el control del inventario, el seguimiento de las cuentas por cobrar y la planificación de pagos constituyen aspectos esenciales para mantener la estabilidad financiera de corto plazo. La fórmula general del ciclo de conversión del efectivo puede representarse de la siguiente manera:

Fórmula:

$$\text{Ciclo de conversión del efectivo} = \text{Periodo de conversión del inventario} + \text{Periodo promedio de cobranza} - \text{Periodo promedio de pago}$$

Fuente: (Brigham & Ehrhardt, 2022).

Esta fórmula permite comprender que la liquidez no depende únicamente de vender, sino de recuperar oportunamente el efectivo invertido en las operaciones. Por tanto, una empresa puede tener altos niveles de ventas y, al mismo tiempo, enfrentar problemas de liquidez si sus cuentas por cobrar no se recuperan en los plazos previstos o si mantiene recursos excesivamente inmovilizados en inventarios. El ciclo de conversión del efectivo permite explicar la relación entre inventario, cuentas por cobrar y liquidez. En el contexto de los grifos del distrito de Wanchaq, este enfoque resulta pertinente porque permite

comprender cómo la recuperación de créditos y la rotación de inventarios se vinculan con la disponibilidad de efectivo para atender obligaciones inmediatas. De esta manera, el ciclo de conversión del efectivo constituye una base teórica importante para analizar la liquidez empresarial desde una perspectiva operativa y financiera.

3.2.2.6. Indicadores de liquidez.

La evaluación de pagos próximos requiere observar la relación y composición de activos y pasivos corrientes; Al Qaysi (2024) señala que los indicadores de liquidez permiten analizar esa capacidad, siempre que se distinga entre fondos utilizables y partidas sujetas a recuperación o venta; Brigham y Ehrhardt (2022) emplean las razones financieras para reconocer posibles presiones de caja, entre las cuales se encuentran la razón corriente, la prueba ácida y el capital de trabajo neto; estas medidas no describen exactamente la misma situación, pero aportan perspectivas complementarias sobre la cobertura de compromisos y la disponibilidad de recursos para atender obligaciones de corto plazo.

Razón corriente: para Gitman y Zutter (2020) esta medida financiera compara los activos corrientes con los pasivos exigibles a corto plazo y recibe también la denominación de «current ratio»; un cociente superior a uno muestra que el valor contabilizado de activos circulantes supera las obligaciones inmediatas, sin asegurar que cada partida pueda convertirse en efectivo con la misma rapidez; un indicador inferior a la unidad puede advertir tensiones de pago que requieren revisar vencimientos y características de los saldos; por ello, su interpretación debe considerar no solo la cobertura aritmética, sino también la calidad y disponibilidad efectiva de los recursos.

Fórmula:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Fuente: (Brigham & Ehrhardt, 2022).

Prueba ácida: Según Ross et al. (2022) la prueba ácida o "quick ratio" es un indicador más estricto de liquidez, ya que excluye los inventarios del activo corriente, considerando solo los recursos más líquidos disponibles, permite conocer la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones de corto plazo sin depender de la venta de inventarios, este indicador es más realista, dado que en situaciones de crisis o desaceleración económica, los inventarios pueden tardar más en convertirse en efectivo, una prueba ácida superior a 1 indica una liquidez sólida y un manejo prudente de los activos circulantes.

Fórmula:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Fuente: (Gitman & Zutter, 2021)

Capital de trabajo neto: Brigham y Ehrhardt (2022) afirma que el capital de trabajo neto representa la diferencia entre los activos y pasivos corrientes, indicando la cantidad de recursos disponibles para financiar las operaciones diarias. Es un indicador clave de estabilidad operativa, ya que un valor positivo implica que la empresa puede cubrir sus obligaciones sin comprometer su estructura financiera, este indicador refleja la eficiencia en la gestión del ciclo operativo y la capacidad para generar liquidez sostenida. Por su parte, Venegas y Albarrasín (2024) destacan que un capital de trabajo equilibrado es esencial para sostener la rentabilidad y evitar sobreendeudamiento.

Fórmula:

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Fuente: (Brigham & Ehrhardt, 2022).

3.2.2.7. Importancia de la liquidez.

El cumplimiento oportuno de compromisos financieros depende de contar con fondos disponibles, aspecto que Akbar et al. (2021) consideran relevante para la estabilidad

de las organizaciones; mantener liquidez acorde con los gastos corrientes puede disminuir la necesidad de financiamiento urgente y favorecer la confianza de acreedores, proveedores e inversionistas, aunque también plantea la decisión de cuánto dinero retener y cuánto asignar a actividades productivas; Nguyen y Tran (2024) analizan ese equilibrio entre reservas, exposición a riesgos y alternativas de inversión, por lo que la planificación financiera debe considerar simultáneamente vencimientos, continuidad operativa y rentabilidad del uso de recursos; la existencia de activos corrientes no garantiza por sí misma su utilización en las fechas exigidas, de modo que el calendario de obligaciones permite diferenciar una posición contable favorable de una disponibilidad real para efectuar pagos sin interrupciones.

Dentro de las entidades sometidas a regulación financiera, Eltweri et al. (2024) sitúan la importancia del riesgo de liquidez en el marco de los criterios desarrollados después de Basilea III, donde disponer de fondos suficientes permite atender exigencias y variaciones sin paralizar la actividad; Khoza (2025) relaciona una posición líquida sólida con la capacidad de afrontar movimientos del mercado y sostener la confianza de las partes vinculadas a la institución; ambos enfoques muestran la necesidad de compatibilizar reservas utilizables, obligaciones regulatorias y objetivos financieros de largo plazo, procurando que la atención de compromisos inmediatos no debilite la sostenibilidad de las operaciones futuras.

3.2.2.8. Liquidez en empresas comerciales de alta rotación.

La liquidez en empresas comerciales de alta rotación para Gitman y Zutter (2020) constituye un aspecto fundamental de la administración financiera, debido a que estas organizaciones realizan operaciones constantes de compra, venta, reposición de inventarios, facturación y cobranza. A diferencia de empresas con ciclos operativos más lentos, los negocios de alta rotación requieren disponer de efectivo de manera permanente para sostener sus actividades diarias y cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por ello, la liquidez

no solo se relaciona con la existencia de activos corrientes, sino también con la rapidez con que estos se convierten en efectivo disponible.

El capital de trabajo debe administrarse considerando de manera conjunta inventarios, créditos otorgados, obligaciones con terceros y movimientos de caja, puesto que un volumen elevado de ventas no garantiza capacidad de pago cuando las cobranzas se retrasan o existen recursos comprometidos en productos almacenados; Brigham y Ehrhardt (2017) relacionan el cumplimiento de deudas de corto plazo con el equilibrio entre activos y pasivos corrientes, mientras que Ross et al. (2022) destacan el papel del flujo de efectivo en negocios caracterizados por una rotación comercial continua; los pagos por mercaderías, personal, tributos y otros gastos tienen fechas determinadas que no siempre coinciden con la recuperación de ventas a crédito, circunstancia que hace necesario prever desfases antes de que se presenten faltantes de caja; para empresas que reponen productos de manera frecuente, esa coordinación exige reconocer recursos efectivamente disponibles, obligaciones comprometidas y cobros esperados, de modo que la gestión del capital de trabajo articule decisiones de inventario, condiciones comerciales y planificación de tesorería sin confundir facturación con disponibilidad inmediata de dinero; esta previsión ayuda a evitar decisiones basadas solamente en resultados de facturación.

La renovación habitual de combustibles obliga a las estaciones de servicio a disponer de dinero para nuevas compras, dado que las existencias representan capital invertido que debe mantenerse en proporción con la demanda; tanto un inventario excesivo como uno insuficiente ocasionan dificultades diferentes, el primero por retener fondos y el segundo por limitar la atención de ventas; la liquidez inmediata, por otra parte, solo surge cuando las operaciones comerciales generan entradas efectivas de caja, de modo que la valoración financiera de estos negocios requiere analizar simultáneamente la rotación de productos, las

condiciones de cobro y las obligaciones corrientes que deberán pagarse con recursos realmente disponibles.

Cuando se concede un plazo de pago a compradores habituales, empresas o transportistas, el importe correspondiente a la venta de combustible permanece registrado inicialmente como una cuenta por cobrar; Morales y Morales (2014) relacionan la vigilancia de esas obligaciones con la fecha en que el dinero podrá incorporarse a caja, dado que cualquier postergación reduce los recursos disponibles para compromisos inmediatos y exige mantener registros y procedimientos de recuperación; Brigham y Ehrhardt (2017) también resaltan que el inventario representa capital invertido hasta concretar su comercialización, mientras que una rotación lenta prolonga la inmovilización de fondos; las dos situaciones evidencian la importancia del tiempo transcurrido entre comprometer recursos y recuperarlos, por lo que el seguimiento de saldos pendientes y de existencias facilita conocer ingresos esperados, calcular necesidades de efectivo y coordinar de manera más realista la programación de compras y pagos.

En los grifos, la reposición de combustible debe planificarse cuidadosamente, considerando la demanda, los precios de compra, la disponibilidad de efectivo y las obligaciones con proveedores. De esta manera, la liquidez depende de una adecuada coordinación entre ventas, cobranza, inventario y pagos de corto plazo. La liquidez en empresas comerciales de alta rotación requiere una administración financiera ordenada, basada en el control del efectivo, la recuperación oportuna de cuentas por cobrar y la gestión eficiente del inventario. En el contexto de los grifos del distrito de Wanchaq, este enfoque resulta pertinente porque permite comprender que la liquidez no depende únicamente del nivel de ventas, sino también de la capacidad para convertir dichas operaciones en recursos disponibles para sostener la actividad empresarial.

3.3. Definición de términos

Alfa de Cronbach: Para Hernández et al. (2018) es el coeficiente estadístico utilizado para medir la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento de recolección de datos, especialmente en cuestionarios con varios ítems.

Capital de trabajo: Según Gitman y Zutter (2015) es la diferencia entre los activos corrientes y pasivos corrientes de una empresa, utilizada para evaluar la disponibilidad de recursos de corto plazo.

CEPAL: es la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, organismo regional de las Naciones Unidas que analiza temas económicos y sociales de los países latinoamericanos.

Cuentas por cobrar: Ross et al. (2022) lo fundamenta como los derechos de cobro generados por ventas al crédito, los cuales forman parte de los activos corrientes de la empresa y requieren seguimiento contable y administrativo.

Efectivo: Según Gitman y Zutter (2015) son recursos disponibles en caja y bancos que permiten atender obligaciones inmediatas y sostener las operaciones diarias de la empresa.

Escala Likert: Hernández et al. (2018) indica que es la escala de medición utilizada en cuestionarios para registrar niveles de frecuencia, percepción o acuerdo de los participantes frente a determinados enunciados.

Estrategias de cobranza: Brachfield (2018) lo define como acciones planificadas orientadas al seguimiento y recuperación de créditos mediante comunicaciones, recordatorios, acuerdos de pago u otros mecanismos administrativos.

Facilito: Para OSINERGMIN (2024) lo sustenta como la plataforma informativa de OSINERGMIN que permite consultar precios, ubicación y datos de establecimientos formales de venta de combustibles.

Flujo de efectivo: Hayes (2025) lo define como el movimiento de entradas y salidas de dinero en una empresa, utilizado para conocer su capacidad operativa y financiera en un periodo determinado.

Gestión de cobranzas: Morales y Morales (2014) lo define como el conjunto de procedimientos administrativos y financieros orientados al seguimiento y recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

Indicadores de liquidez: Nguyen y Tran (2024) lo define como las métricas financieras que permiten evaluar la capacidad de una empresa para atender obligaciones de corto plazo, como la razón corriente, prueba ácida o capital de trabajo.

Inventario: Zimon (2021) lo sustenta como el conjunto de bienes disponibles para la venta u operación de la empresa, cuya administración forma parte del manejo de los activos corrientes.

Liquidez: Como menciona Akbar et al. (2021) es la capacidad de una empresa para cumplir obligaciones financieras de corto plazo mediante el uso de activos corrientes o recursos disponibles.

MINEM: Ministerio de Energía y Minas del Perú, entidad encargada de formular, dirigir y supervisar políticas relacionadas con energía, minería e hidrocarburos.

Morosidad: García (2022) lo define como el retraso en el cumplimiento de obligaciones de pago por parte de los clientes, asociado al riesgo crediticio y al seguimiento de cuentas por cobrar.

OSINERGMIN: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, entidad pública peruana encargada de supervisar y fiscalizar los sectores de energía y minería.

Políticas de cobranza: Molina y Rosa (2018) lo fundamenta como los lineamientos internos que regulan plazos, condiciones, responsabilidades y procedimientos para el seguimiento y recuperación de créditos.

Proceso de cobranza: Robles (2012) menciona que es la secuencia de actividades destinadas al seguimiento de cuentas por cobrar, desde el registro del crédito hasta la verificación del pago final.

Prueba de normalidad: Hernández et al. (2018) menciona que es el procedimiento estadístico utilizado para determinar si los datos presentan o no una distribución normal, permitiendo seleccionar la prueba estadística más adecuada.

Recuperación de créditos: Rodríguez y Zambrano (2023) sustentan que es el conjunto de acciones orientadas a obtener el pago de obligaciones pendientes generadas por ventas o servicios otorgados al crédito.

Rho de Spearman: Según Hernández et al. (2018) es el coeficiente de correlación no paramétrico utilizado para medir la relación entre dos variables ordinales o variables que no presentan distribución normal.

Rotación de cuentas por cobrar: Para Ychpas (2023) es el indicador que mide la frecuencia con la que una empresa recupera sus créditos durante un periodo determinado.

Significancia estadística: Hernández et al. (2018) indica que es el valor que permite determinar si una relación o resultado estadístico es relevante según el nivel de error permitido en la investigación.

Solvencia: Saldaña (2024) indica que es la capacidad general de una empresa para cumplir sus obligaciones financieras de corto y largo plazo.

SPSS: Programa estadístico utilizado para procesar datos, elaborar tablas y aplicar pruebas estadísticas en investigaciones cuantitativas.

Tecnologías de cobranza: Según Vásquez (2023) son las herramientas digitales, como software, mensajería, llamadas, correos o sistemas automatizados, utilizadas para el seguimiento y control de cuentas por cobrar.

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicada, debido a que buscó analizar un problema concreto relacionado con la gestión de cobranzas y la liquidez en los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, con la finalidad de generar información útil para la toma de decisiones financieras. Según Hernández et al. (2018) la investigación aplicada se orienta a resolver problemas prácticos mediante el uso del conocimiento científico en una realidad específica. Por ello, los resultados del estudio pueden servir como referencia para mejorar las políticas, procesos y estrategias de cobranza en las empresas analizadas.

4.1.2. Nivel o alcance de la investigación

El estudio se desarrolló con un nivel correlacional, puesto que buscó determinar la relación existente entre las variables gestión de cobranzas y liquidez, identificando el grado de asociación entre ambas sin establecer una relación de causa-efecto. Según **Dubey** (2022), el nivel correlacional tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto determinado.

4.1.3. Método

El estudio empleó el método deductivo, el cual según Hernández et al. (2018) permite partir de principios generales o teorías previamente establecidas para llegar a conclusiones particulares sobre una realidad específica. En esta investigación, dicho método fue utilizado para analizar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez, partiendo de fundamentos teóricos y antecedentes empíricos que explican el comportamiento financiero empresarial. De este modo, se contrastaron las hipótesis formuladas con los resultados obtenidos, verificando la coherencia entre la teoría y la evidencia empírica.

4.1.4. Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el cual, de acuerdo con Hernández et al. (2018) se caracteriza por el uso de la medición numérica, el análisis estadístico y la objetividad en la recolección y procesamiento de datos. En este sentido, el estudio utilizó instrumentos estructurados, como cuestionarios, para obtener información precisa sobre las variables gestión de cobranzas y liquidez, la cual fue procesada mediante técnicas estadísticas. Este enfoque permitió cuantificar la relación entre ambas variables y sustentar los resultados con base en evidencia empírica verificable.

4.1.5. Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal, dado que las variables se observaron tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación deliberada por parte del investigador, y los datos se recolectaron en un solo momento del tiempo. En este sentido, Creswell y Creswell (2023) definen el diseño no experimental como aquel en el que no se manipulan las variables de manera intencional, sino que se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural, para posteriormente analizarlos asimismo el corte

transversal se caracteriza por recolectar la información en un único momento con el fin de describir las variables y examinar las relaciones existentes entre ellas.

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Ámbito temporal

La investigación consideró como ámbito temporal el año 2024, periodo al que corresponde el análisis de la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco.

4.2.2. Ámbito espacial

La investigación se desarrolló en los grifos formales ubicados en el distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco. El ámbito espacial comprende los 13 establecimientos considerados en la población de estudio y registrados en el portal oficial Facilito–OSINERGMIN.

4.3. Población, muestra y muestreo

4.3.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por (130 colaboradores) pertenecientes a las 13 estaciones de servicio o grifos formales ubicados en el distrito de Wanchaq, provincia y región del Cusco, registrados en el portal oficial Facilito–OSINERGMIN. Para efectos del estudio, se consideró un promedio de 10 colaboradores por establecimiento, quienes desarrollan funciones administrativas, operativas y financieras vinculadas con la comercialización de combustibles, facturación, control de caja, cuentas por cobrar, administración de efectivo e inventario.

Según Walliman (2021), la población se define como “el conjunto completo de individuos, objetos o elementos que poseen una o más características comunes relevantes para un estudio de investigación” (p. 83).

Tabla 3

Distribución de la población de estudio por grifos del distrito de Wanchaq

N.°	Establecimiento (OSINERGMIN)	Colaboradores
1	Servicentro Jakeline S.C.R.L.	10
2	Grifo J.H.P. E.I.R.L.	10
3	Latino Servis S.R.L.	10
4	Inversiones y Servicios Raíces S.A.C.	10
5	Servicentro Virgen Natividad S.A.C.	10
6	Inversiones CECO S.A.C.	10
7	Servicentro los Sauces S.A.C	10
8	Servicentro Americano S.R.L.	10
9	Grifo Latino S.A.C.	10
10	Grifo San Martin S.A.C.	10
11	COESTI S.A. – ES Aeropuerto	10
12	Repuestos Lima S.C.R.L.	10
13	Repsol Comercial S.A.C.	10
Total	**13 grifos**	**130 colaboradores**

Nota. Procesado a partir de la información disponible en el portal Facilito–OSINERGMIN.

4.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de los grifos formales del distrito de Wanchaq, seleccionados por su relación directa con las variables de estudio. Estos participantes corresponden a administradores, contadores y responsables de caja, tesorería, facturación, cuentas por cobrar o control financiero, debido a que poseen información pertinente sobre la gestión de cobranzas y la liquidez de las empresas analizadas.

La muestra fue distribuida entre los 13 grifos considerados en la investigación, procurando mantener representación de cada establecimiento. De esta manera, se obtuvo información de colaboradores vinculados directamente con los procesos de cobranza, manejo de efectivo, control de cuentas por cobrar e inventario.

Tabla 4

Distribución de la muestra según los grifos del distrito de Wanchaq

N.°	Establecimiento (OSINERGMIN)	Trabajadores vinculados a gestión de cobranzas y liquidez
1	Servicentro Jakeline S.C.R.L.	4
2	Grifo J.H.P. E.I.R.L.	4
3	Latino Servis S.R.L.	4
4	Inversiones y Servicios Raíces S.A.C.	4
5	Servicentro Virgen Natividad S.A.C.	4
6	Inversiones CECO S.A.C.	4
7	Servicentro los Sauces S.A.C	4
8	Servicentro Americano S.R.L.	4
9	Grifo Latino S.A.C.	4
10	Grifo San Martin S.A.C.	4
11	COESTI S.A. – ES Aeropuerto	4
12	Repuestos Lima S.C.R.L.	3
13	Repsol Comercial S.A.C.	3
Total	**13 grifos**	**50 colaboradores**

Nota. Procesado a partir de la información disponible en el portal Facilito–OSINERGMIN.

4.3.3. Muestreo

El muestreo aplicado fue no probabilístico de tipo intencional o por criterio, debido a que los participantes fueron seleccionados considerando su vinculación directa con la gestión de cobranzas y la administración de la liquidez en los grifos del distrito de Wanchaq. En ese sentido, no se incluyó a la totalidad de trabajadores de los establecimientos, sino únicamente a aquellos colaboradores que, por sus funciones, podían brindar información relevante para los objetivos de la investigación.

De acuerdo con Walliman (2021), el muestreo no probabilístico permite seleccionar participantes según criterios definidos por el investigador, especialmente cuando se requiere información de sujetos con características específicas vinculadas al fenómeno de estudio. En esta investigación, el criterio principal fue que los colaboradores participaran en actividades relacionadas con cobranzas, caja, facturación, tesorería, contabilidad, cuentas por cobrar o control financiero.

Criterios de inclusión

Se incluyeron en el estudio:

a. Colaboradores de los 13 grifos formales del distrito de Wanchaq.
b. Administradores, contadores y responsables de caja, tesorería o facturación.
c. Trabajadores vinculados con cobranzas, cuentas por cobrar, efectivo, facturación o control financiero.
d. Colaboradores con conocimiento directo sobre la gestión financiera del establecimiento.
e. Participantes que aceptaron responder voluntariamente el cuestionario.

Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio:

a. Personal sin relación directa con cobranzas o liquidez.
b. Trabajadores de seguridad, limpieza u otras áreas no financieras.
c. Colaboradores que no completaron adecuadamente el cuestionario.
d. Personal no disponible durante la aplicación del instrumento.

4.4. Instrumentos

4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, la cual permitió obtener información directa y objetiva de los participantes respecto a las variables de estudio: gestión de cobranzas y liquidez.

4.4.2. Instrumento

Para la variable Gestión de cobranzas, se utilizó un cuestionario estructurado conformado por 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones: políticas de cobranza, proceso de cobranza y estrategias de cobranza, con cinco ítems por cada dimensión. El instrumento fue elaborado bajo una escala Likert de cinco alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces

(3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Para la interpretación de los resultados, se estableció el siguiente baremo: 15 a 30 = deficiente, 31 a 45 = regular, 46 a 60 = bueno y 61 a 75 = muy bueno.

Para la variable Liquidez, se empleó un cuestionario estructurado integrado por 15 ítems, organizados en tres dimensiones: efectivo, cuentas por cobrar e inventario, con cinco ítems por cada dimensión. Al igual que el primer instrumento, se utilizó una escala Likert de cinco alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Para su interpretación, se consideró el siguiente baremo: 15 a 30 = baja, 31 a 45 = media, 46 a 60 = alta y 61 a 75 = muy alta.

4.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos fue determinada mediante juicio de expertos, considerando criterios de claridad, objetividad, pertinencia, organización, suficiencia, adecuación, consistencia, metodología y significatividad. Para ello, participaron tres especialistas, quienes evaluaron los cuestionarios y determinaron que procede su aplicación.

Tabla 5

Validación de los instrumentos mediante juicio de expertos

N.°	Experto evaluador	Profesión / grado académico	Resultado de evaluación	Decisión
1	Gastañaga Gudiel, Marco Antonio	Contador público / Maestro	9/9 criterios favorables	Procede su aplicación
2	Cutipa Añamuro, Salomon	Contador / Magíster en Auditoría	9/9 criterios favorables	Procede su aplicación
3	Molina Frisancho, Gabriela	Contador público / Magíster	10/10 criterios favorables	Procede su aplicación

Nota. Procesado a partir de las fichas de validación por juicio de expertos.

Respecto a la confiabilidad, esta fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con la finalidad de verificar la consistencia interna de los ítems que conforman cada cuestionario.

Tabla 6
Confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach

Instrumento	N.° de ítems	N.° de casos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Cuestionario de gestión de cobranzas	15	20	0,908	Muy alta
Cuestionario de liquidez	15	20	0,887	Alta

Nota. Procesado a partir de los resultados obtenidos mediante SPSS.

4.5. Procedimientos

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a los participantes seleccionados. Posteriormente, las respuestas fueron organizadas, codificadas y procesadas para el análisis descriptivo e inferencial de las variables.

4.6. Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, mediante el cual se organizó, codificó y tabuló la información obtenida a través de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de los grifos del distrito de Wanchaq.

En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas, con la finalidad de describir el comportamiento de las variables gestión de cobranzas y liquidez, así como de sus respectivas dimensiones.

Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra estuvo conformada por 50 participantes. Al evidenciarse una distribución no normal de los datos ($p < 0,05$), se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, adecuada para determinar la fuerza y dirección de la relación entre variables ordinales.

Finalmente, los resultados fueron interpretados en función de los objetivos e hipótesis de la investigación, presentándose en tablas y figuras para facilitar su análisis y comprensión.

4.7. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos de autonomía, beneficencia, justicia y reconocimiento de la autoría. La participación de los colaboradores fue voluntaria, informada y confidencial, garantizando que los datos recolectados fueran utilizados únicamente con fines académicos. Asimismo, se protegió la identidad de los participantes y de las empresas involucradas, evitando el uso indebido de la información proporcionada. De igual manera, se respetaron los derechos de autor mediante la correcta citación de las fuentes consultadas, conforme a las normas APA, séptima edición.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados descriptivos

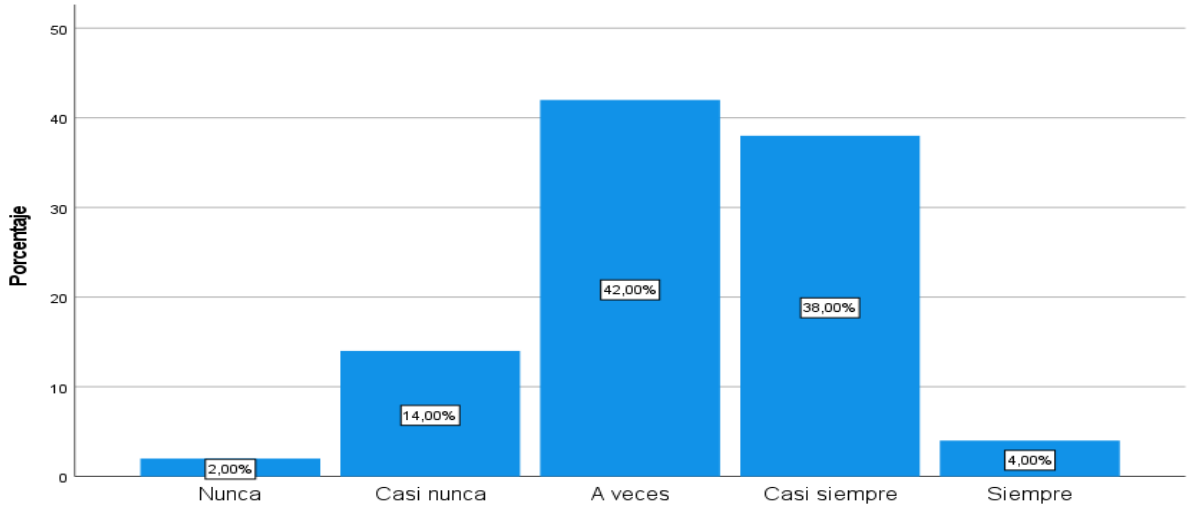
Tabla 7

1. La empresa cuenta con políticas formales que regulan el proceso de cobranza.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	7	14,0
A veces	21	42,0
Casi siempre	19	38,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Figura 1

La empresa cuenta con políticas formales que regulan el proceso de cobranza.



Interpretación:

La Tabla 7 y la Figura 1 muestran que el 42,0 % de los encuestados indicó que a veces la empresa cuenta con políticas formales que regulan el proceso de cobranza, seguido

del 38,0 % que señaló casi siempre. Estos resultados evidencian que, si bien existen políticas de cobranza en parte de los grifos del distrito de Wanchaq, su aplicación aún no se percibe como plenamente constante ni uniforme.

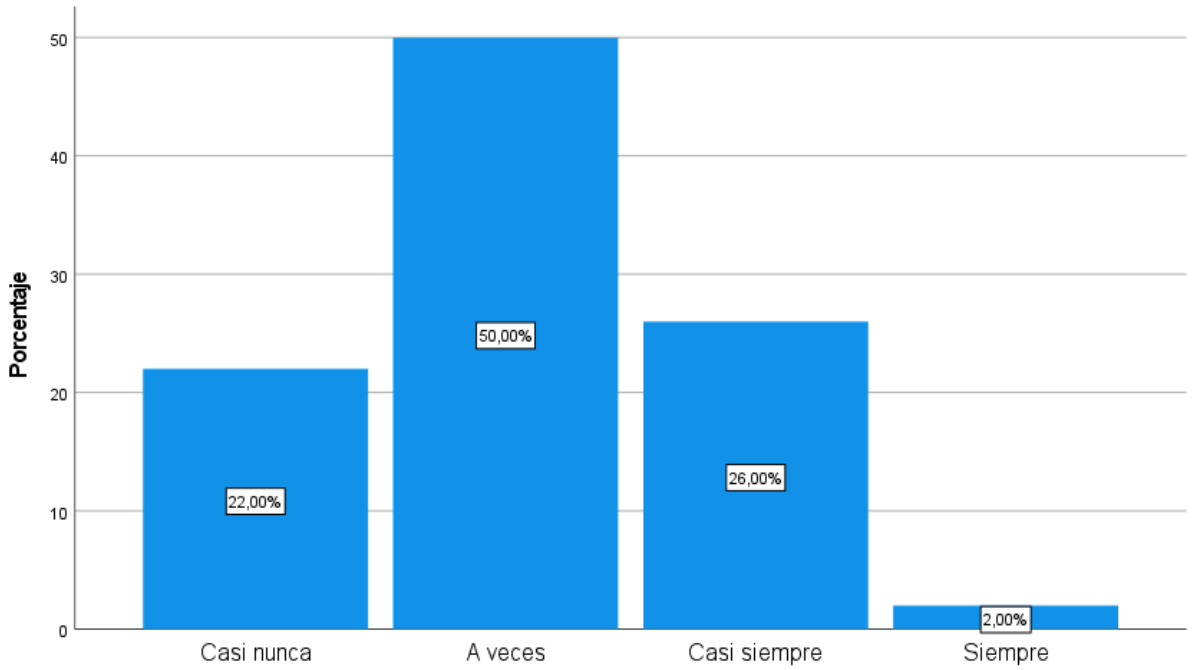
Tabla 8

2. Los plazos de pago establecidos son claros y comunicados a los clientes.

	N	%
Casi nunca	11	22,0
A veces	25	50,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 2

Los plazos de pago establecidos son claros y comunicados a los clientes.



Interpretación:

La Tabla 8 y la Figura 2 muestran que el 50,0 % de los encuestados manifestó que a veces los plazos de pago establecidos son claros y comunicados a los clientes, mientras que el 26,0 % indicó casi siempre. Esto evidencia que la comunicación de los plazos de pago se realiza de manera parcial, por lo que aún requiere mayor formalización y claridad frente a los clientes.

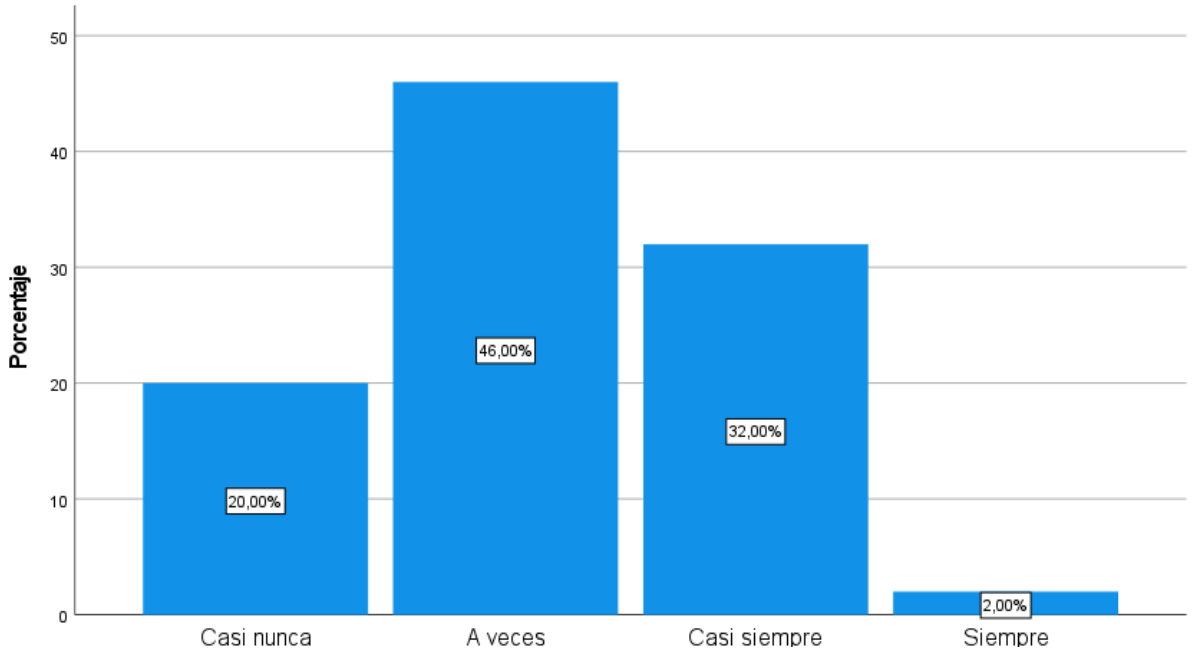
Tabla 9

3. Se aplican sanciones o recargos por incumplimiento de pago.

	N	%
Casi nunca	10	20,0
A veces	23	46,0
Casi siempre	16	32,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 3

Se aplican sanciones o recargos por incumplimiento de pago.



Interpretación:

La Tabla 9 y la Figura 3 muestran que el 46,0 % de los encuestados señaló que a veces se aplican sanciones o recargos por incumplimiento de pago, seguido del 32,0 % que indicó casi siempre. Estos resultados reflejan que las medidas frente al incumplimiento existen, pero no se aplican de manera totalmente constante ni uniforme.

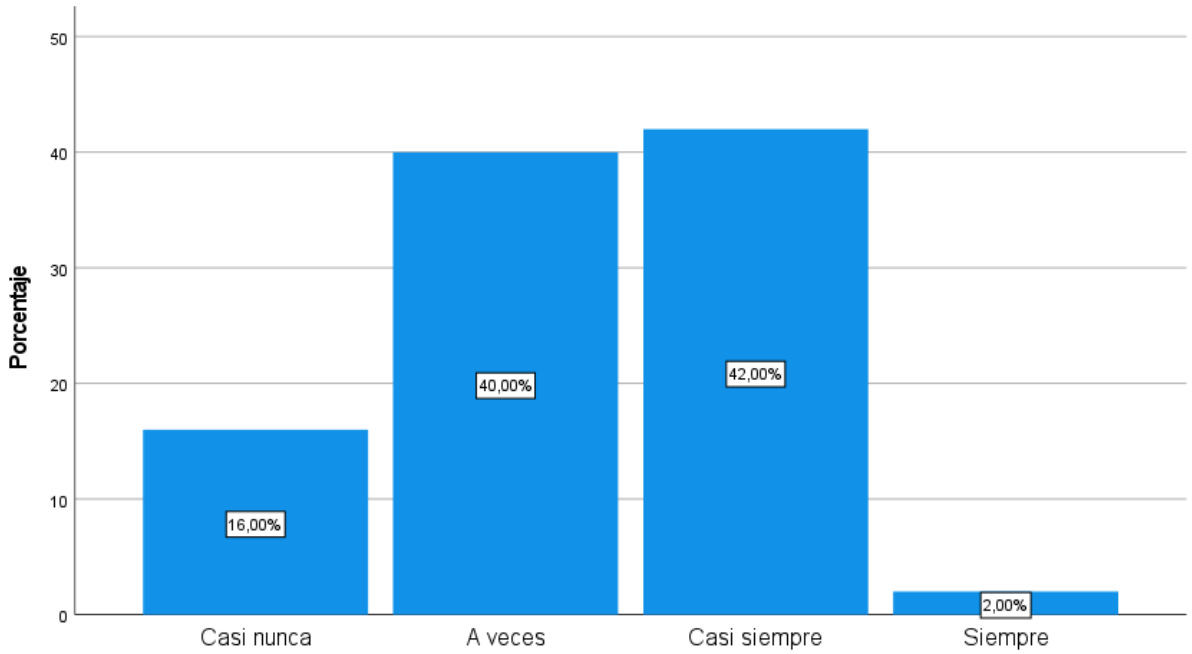
Tabla 10

4. Las políticas de cobranza se revisan y actualizan periódicamente.

	N	%
Casi nunca	8	16,0
A veces	20	40,0
Casi siempre	21	42,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 4

Las políticas de cobranza se revisan y actualizan periódicamente.



Interpretación:

La Tabla 10 y la Figura 4 muestran que el 42,0 % de los encuestados manifestó que casi siempre las políticas de cobranza se revisan y actualizan periódicamente, seguido del 40,0 % que indicó a veces. Esto evidencia que existe cierta práctica de revisión, aunque todavía no se consolida como un procedimiento sistemático en todos los grifos evaluados.

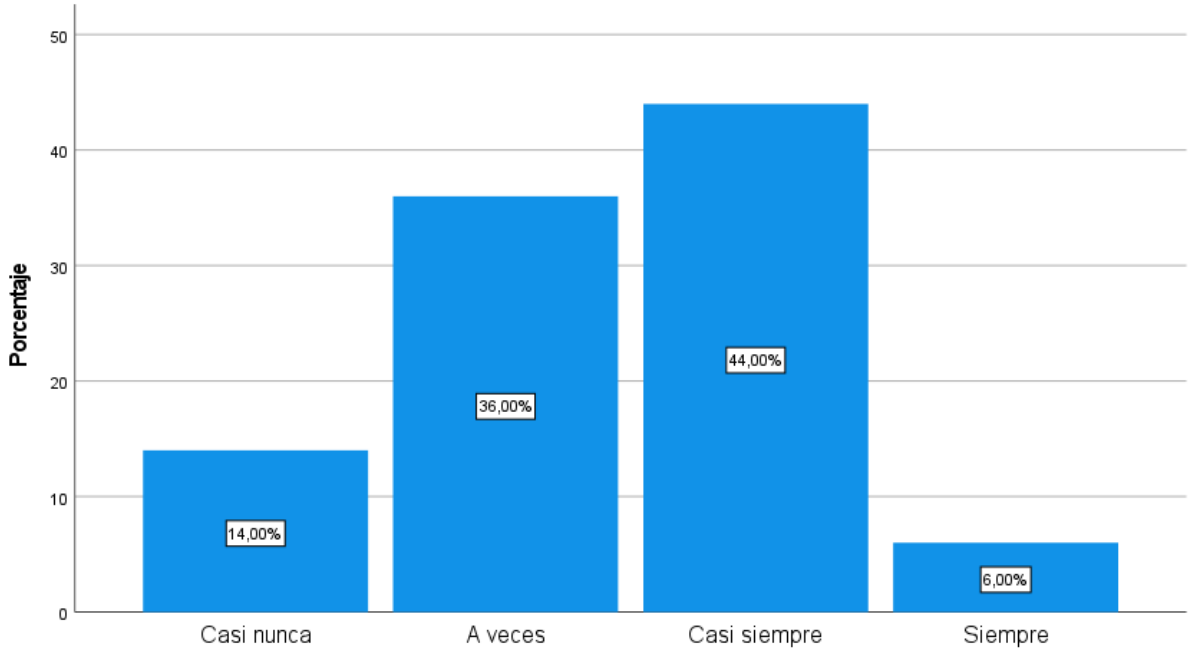
Tabla 11

5. Las políticas de cobranza contribuyen a mantener relaciones comerciales equilibradas.

	N	%
Casi nunca	7	14,0
A veces	18	36,0
Casi siempre	22	44,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 5

Las políticas de cobranza contribuyen a mantener relaciones comerciales equilibradas.



Interpretación:

La Tabla 11 y la Figura 5 muestran que el 44,0 % de los encuestados señaló que casi siempre las políticas de cobranza contribuyen a mantener relaciones comerciales equilibradas, seguido del 36,0 % que indicó a veces. Estos resultados evidencian que las políticas de cobranza son percibidas como herramientas que ayudan a ordenar la relación con los clientes, aunque su aplicación aún puede fortalecerse.

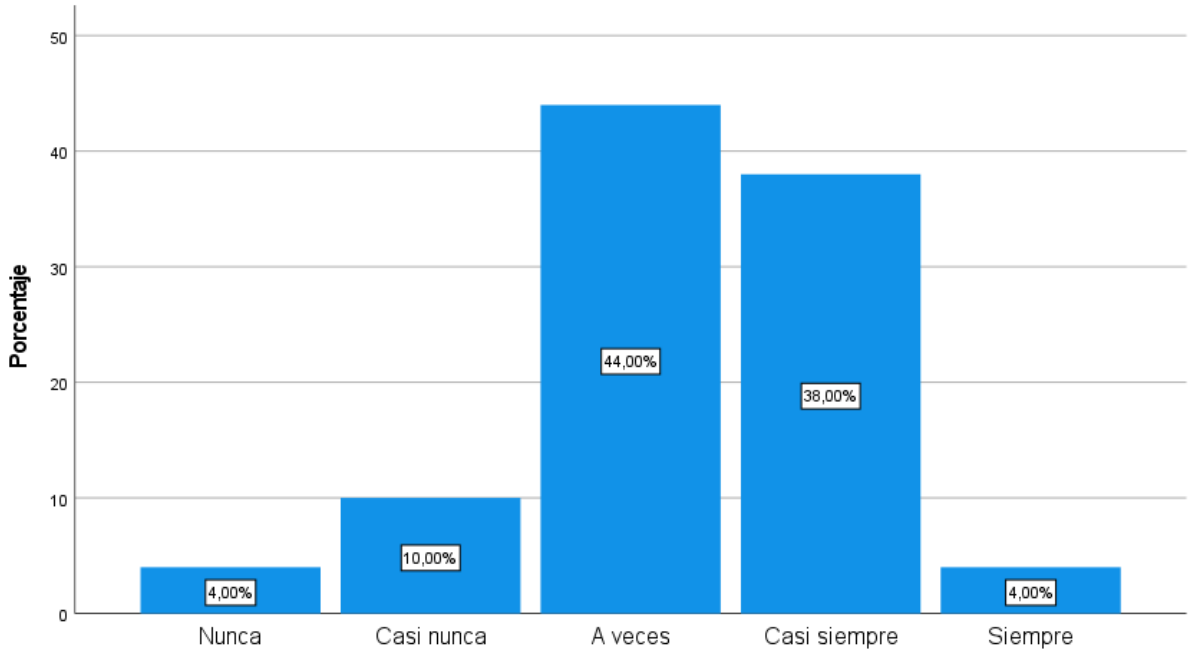
Tabla 12

6. Se lleva un registro detallado y actualizado de las cuentas por cobrar.

	N	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	5	10,0
A veces	22	44,0
Casi siempre	19	38,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Figura 6

Se lleva un registro detallado y actualizado de las cuentas por cobrar.



Interpretación:

La Tabla 12 y la Figura 6 muestran que el 44,0 % de los encuestados manifestó que a veces se lleva un registro detallado y actualizado de las cuentas por cobrar, seguido del 38,0 % que indicó casi siempre. Esto refleja que el registro de cuentas por cobrar existe en la mayoría de empresas, pero no siempre se mantiene actualizado ni sistematizado.

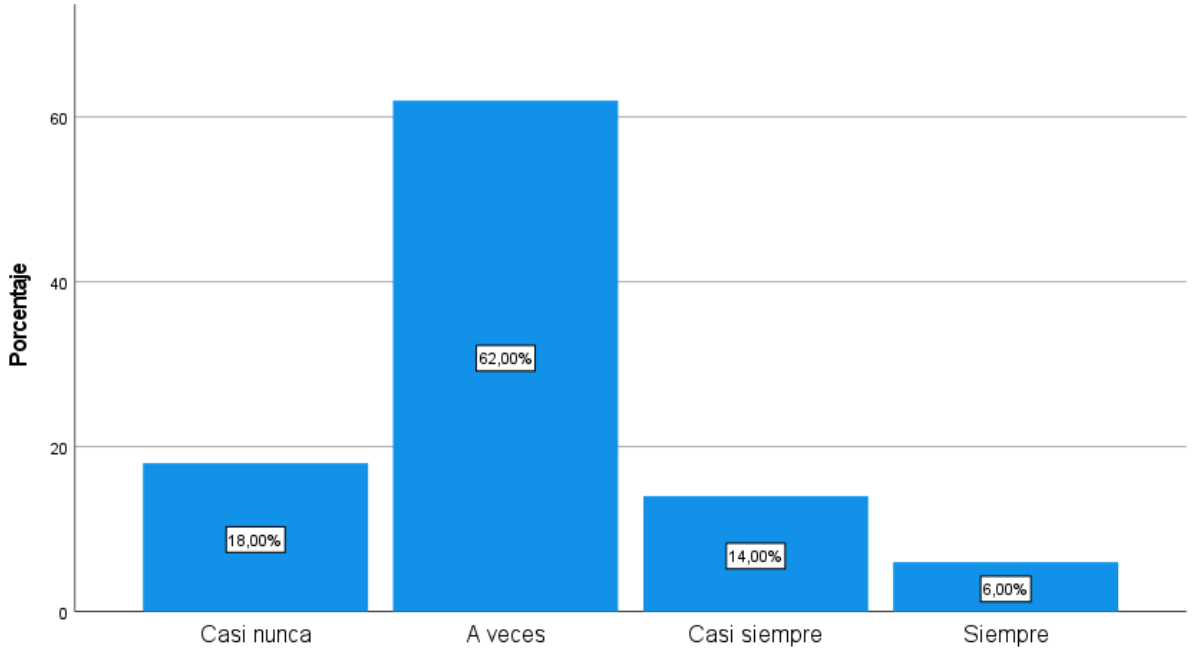
Tabla 13

7. Se realizan seguimientos frecuentes a los clientes con deudas pendientes

	N	%
Casi nunca	9	18,0
A veces	31	62,0
Casi siempre	7	14,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 7

Se realizan seguimientos frecuentes a los clientes con deudas pendientes



Interpretación:

La Tabla 13 y la Figura 7 muestran que el 62,0 % de los encuestados indicó que a veces se realizan seguimientos frecuentes a los clientes con deudas pendientes. Este resultado evidencia que el seguimiento de deudas se realiza de forma intermitente, lo que muestra la necesidad de fortalecer el control y monitoreo de las cuentas por cobrar.

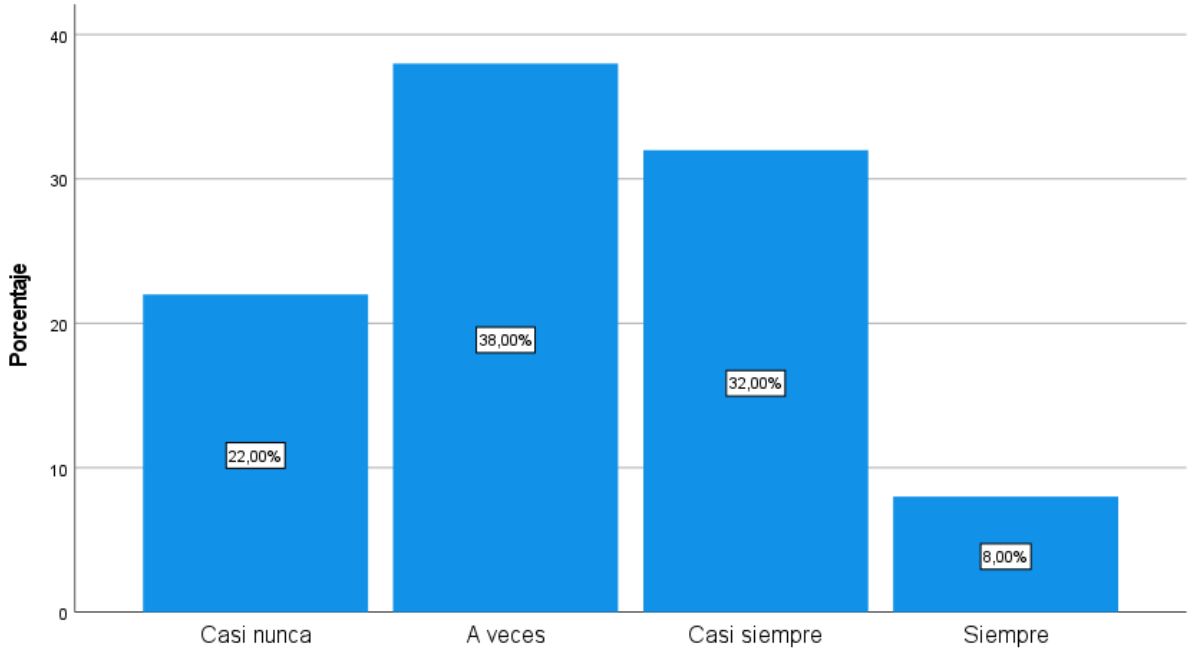
Tabla 14

8. El proceso de cobranza está automatizado o sistematizado.

	N	%
Casi nunca	11	22,0
A veces	19	38,0
Casi siempre	16	32,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 8

El proceso de cobranza está automatizado o sistematizado.



Interpretación:

La Tabla 14 y la Figura 8 muestran que el 38,0 % de los encuestados señaló que a veces el proceso de cobranza está automatizado o sistematizado, seguido del 32,0 % que indicó casi siempre. Estos resultados evidencian que la automatización del proceso de cobranza todavía es parcial, por lo que se requiere mejorar el uso de sistemas o herramientas de control.

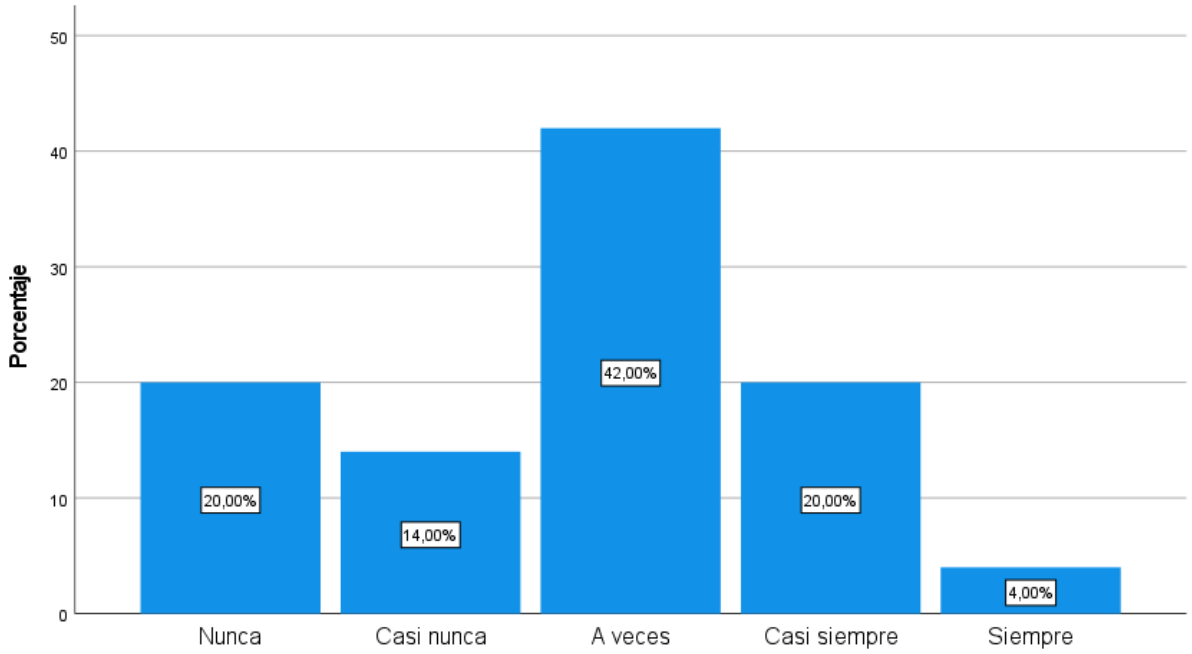
Tabla 15

9. El personal encargado de cobranza recibe capacitación constante.

	N	%
Nunca	10	20,0
Casi nunca	7	14,0
A veces	21	42,0
Casi siempre	10	20,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Figura 9

El personal encargado de cobranza recibe capacitación constante.



Interpretación:

La Tabla 15 y la Figura 9 muestran que el 42,0 % de los encuestados manifestó que a veces el personal encargado de cobranza recibe capacitación constante, mientras que el 20,0 % indicó nunca y otro 20,0 % casi siempre. Esto evidencia que la capacitación no se desarrolla de manera continua, lo que puede limitar la aplicación ordenada de los procedimientos de cobranza.

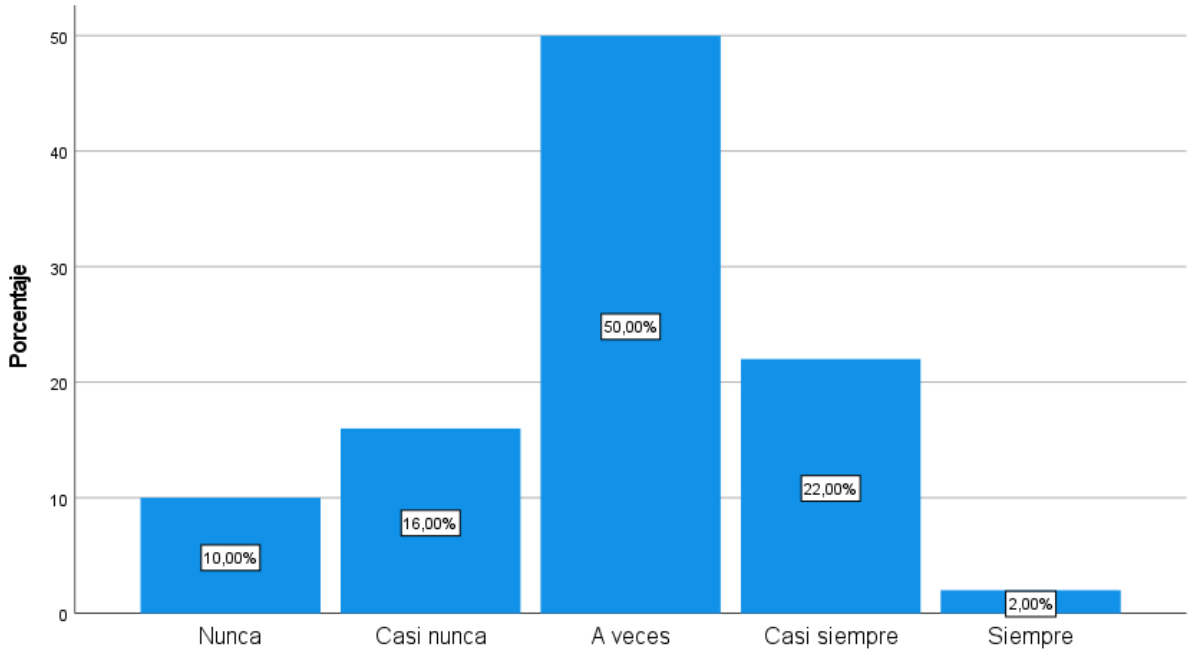
Tabla 16

10. Los procedimientos de cobranza garantizan una recuperación oportuna de los créditos.

	N	%
Nunca	5	10,0
Casi nunca	8	16,0
A veces	25	50,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 10

Los procedimientos de cobranza garantizan una recuperación oportuna de los créditos.



Interpretación:

La Tabla 16 y la Figura 10 muestran que el 50,0 % de los encuestados manifestó que a veces los procedimientos de cobranza garantizan una recuperación oportuna de los créditos. Este resultado evidencia que los procedimientos existentes no son percibidos como totalmente efectivos ni constantes para lograr una recuperación puntual de las cuentas por cobrar.

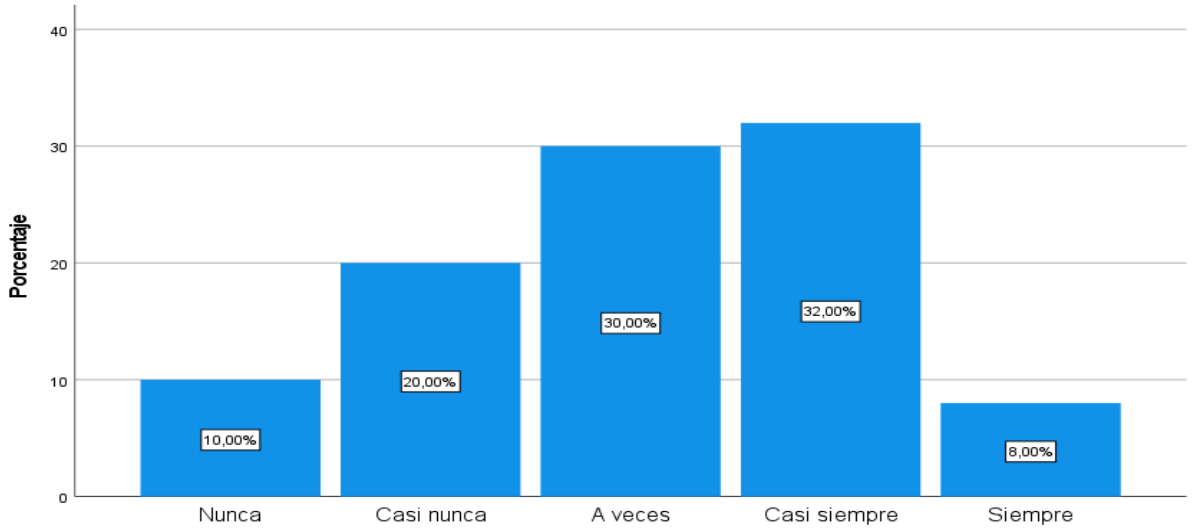
Tabla 17

11. Se implementan recordatorios o avisos preventivos antes del vencimiento de los pagos.

	N	%
Nunca	5	10,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	15	30,0
Casi siempre	16	32,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 11

Se implementan recordatorios o avisos preventivos antes del vencimiento de los pagos.



Interpretación:

La Tabla 17 y la Figura 11 muestran que el 32,0 % de los encuestados indicó que casi siempre se implementan recordatorios o avisos preventivos antes del vencimiento de los pagos, seguido del 30,0 % que respondió a veces. Esto evidencia que algunas empresas aplican recordatorios preventivos, aunque esta práctica aún no se encuentra plenamente generalizada.

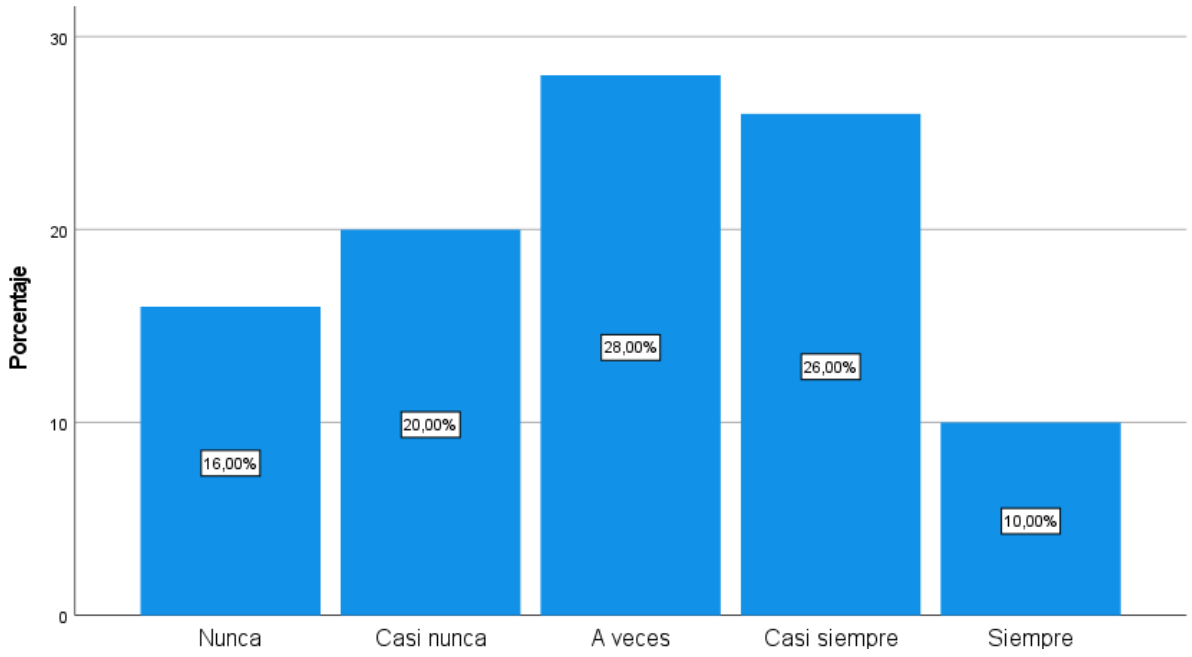
Tabla 18

12. Se aplican estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o deuda.

	N	%
Nunca	8	16,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	14	28,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	5	10,0
Total	50	100,0

Figura 12

Se aplican estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o deuda.



Interpretación:

La Tabla 18 y la Figura 12 muestran que el 28,0 % de los encuestados señaló que a veces se aplican estrategias diferenciadas según el tipo de cliente o deuda, seguido del 26,0 % que indicó casi siempre. Estos resultados reflejan que las estrategias diferenciadas se aplican de manera limitada, por lo que se requiere fortalecer la segmentación de clientes y deudas.

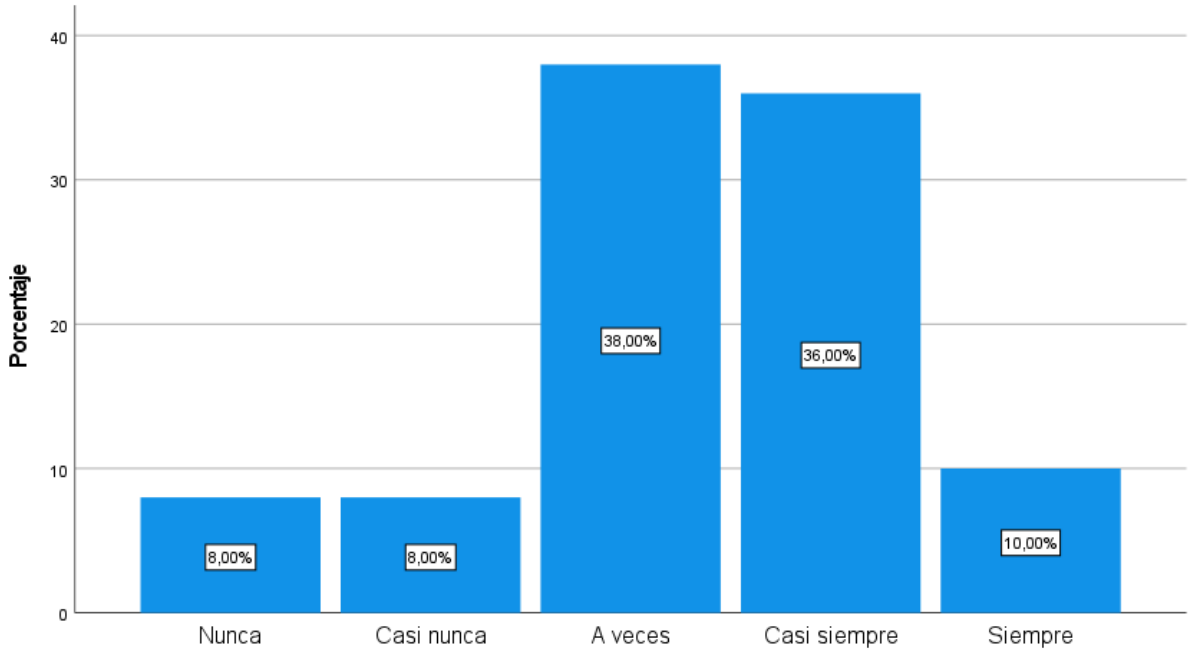
Tabla 19

13. Se utiliza tecnología (mensajería, correos, llamadas) para mejorar la cobranza.

	N	%
Nunca	4	8,0
Casi nunca	4	8,0
A veces	19	38,0
Casi siempre	18	36,0
Siempre	5	10,0
Total	50	100,0

Figura 13

Se utiliza tecnología (mensajería, correos, llamadas) para mejorar la cobranza.



Interpretación:

La Tabla 19 y la Figura 13 muestran que el 38,0 % de los encuestados indicó que a veces se utiliza tecnología para mejorar la cobranza, seguido del 36,0 % que manifestó casi siempre. Esto evidencia que existe cierto uso de medios tecnológicos, como llamadas, correos o mensajería, aunque su aplicación todavía no es plenamente constante.

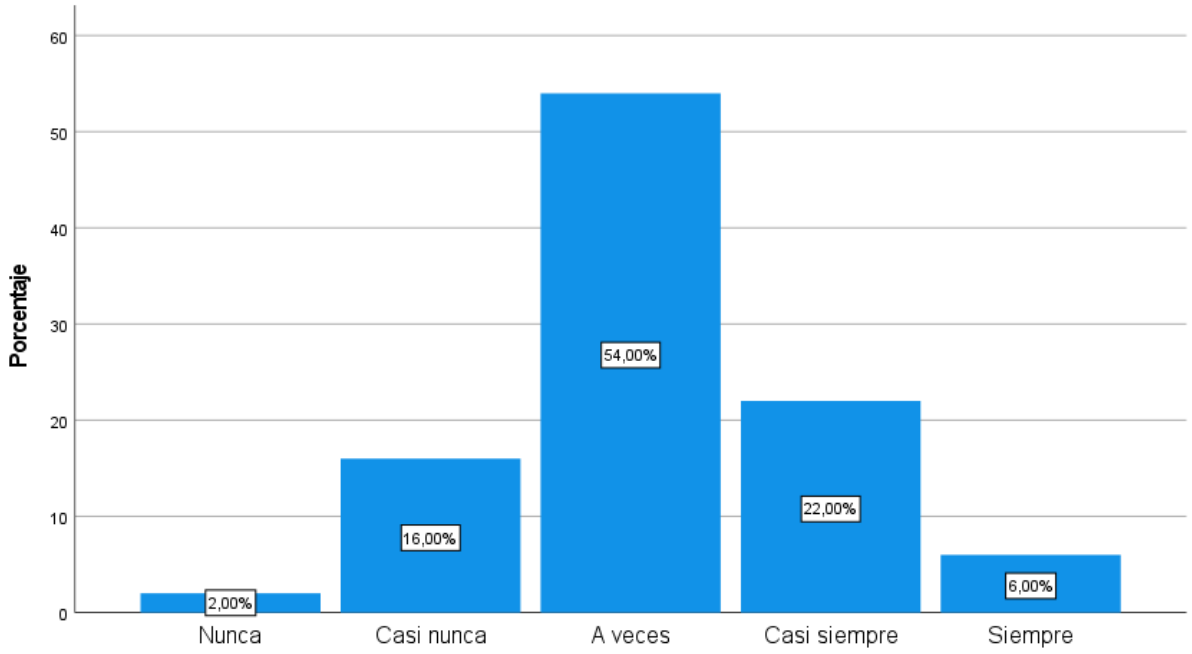
Tabla 20

14. Se promueven acuerdos de pago flexibles para evitar morosidad.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	8	16,0
A veces	27	54,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 14

Se promueven acuerdos de pago flexibles para evitar morosidad.



Interpretación:

La Tabla 20 y la Figura 14 muestran que el 54,0 % de los encuestados indicó que a veces se promueven acuerdos de pago flexibles para evitar morosidad, seguido del 22,0 % que señaló casi siempre. Estos resultados evidencian que los acuerdos de pago se aplican de manera ocasional, pero aún no se consolidan como una estrategia permanente de cobranza.

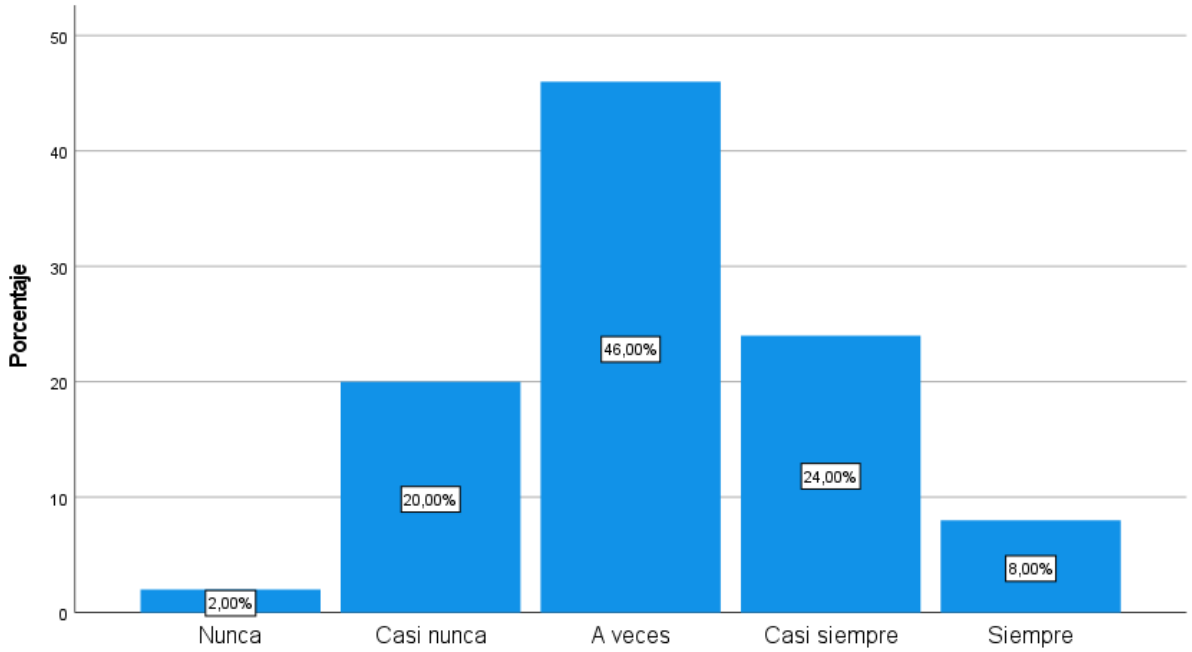
Tabla 21

15. Las estrategias de cobranza han contribuido a mejorar la liquidez de la empresa.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	23	46,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 15

Las estrategias de cobranza han contribuido a mejorar la liquidez de la empresa.



Interpretación:

La Tabla 21 y la Figura 15 muestran que el 46,0 % de los encuestados manifestó que a veces las estrategias de cobranza se asocian con mejores niveles de liquidez, seguido del 24,0 % que indicó casi siempre. Esto evidencia que las estrategias de cobranza son percibidas como relevantes, aunque su aplicación todavía no es plenamente sostenida ni uniforme.

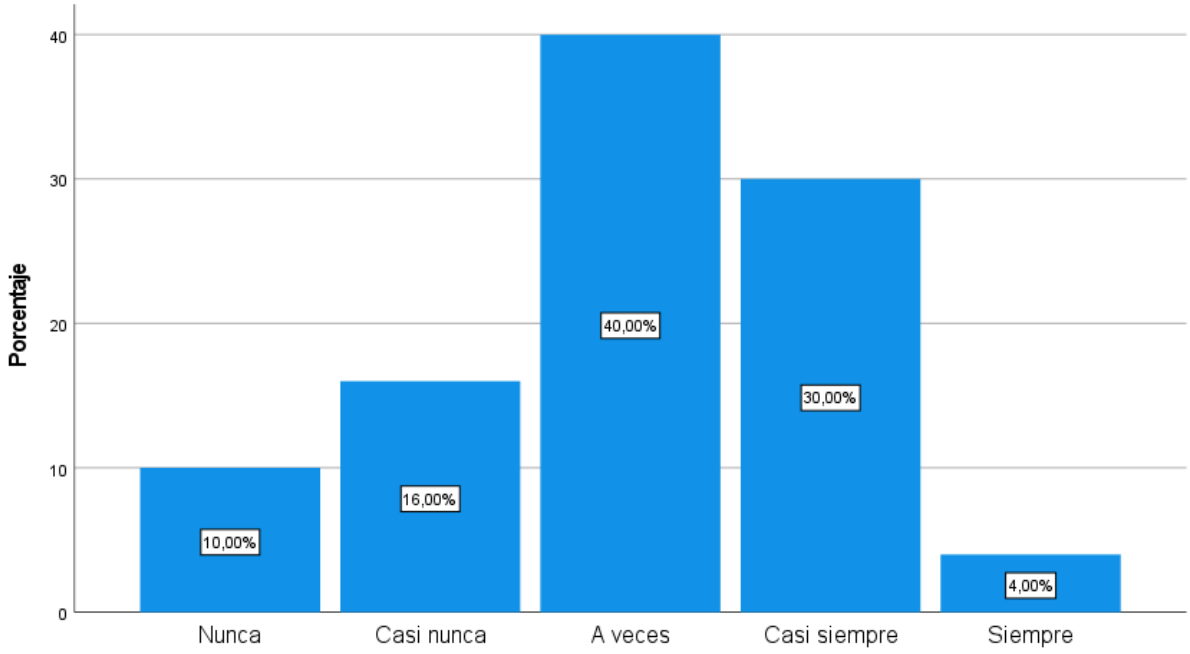
Tabla 22

1. La empresa mantiene fondos disponibles para cubrir sus obligaciones inmediatas.

	N	%
Nunca	5	10,0
Casi nunca	8	16,0
A veces	20	40,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Figura 16

La empresa mantiene fondos disponibles para cubrir sus obligaciones inmediatas.



Interpretación:

La Tabla 22 y la Figura 16 muestran que el 40,0 % de los encuestados señaló que a veces la empresa mantiene fondos disponibles para cubrir sus obligaciones inmediatas, seguido del 30,0 % que indicó casi siempre. Estos resultados reflejan una disponibilidad moderada de efectivo para atender compromisos de corto plazo.

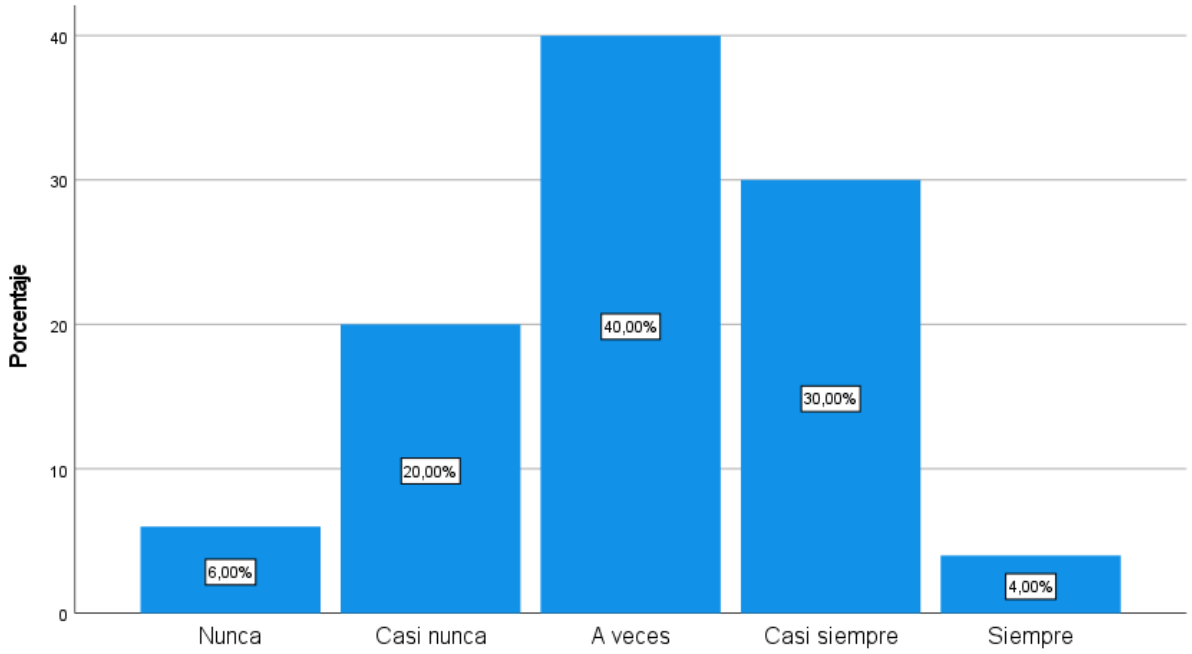
Tabla 23

2. Se controla periódicamente el flujo de efectivo

	N	%
Nunca	3	6,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	20	40,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

Figura 17

Se controla periódicamente el flujo de efectivo



Interpretación:

La Tabla 23 y la Figura 17 muestran que el 40,0 % de los participantes indicó que a veces se controla periódicamente el flujo de efectivo, seguido del 30,0 % que señaló casi siempre. Esto evidencia que el control del flujo de efectivo existe, pero no se realiza de manera completamente sistemática ni continua.

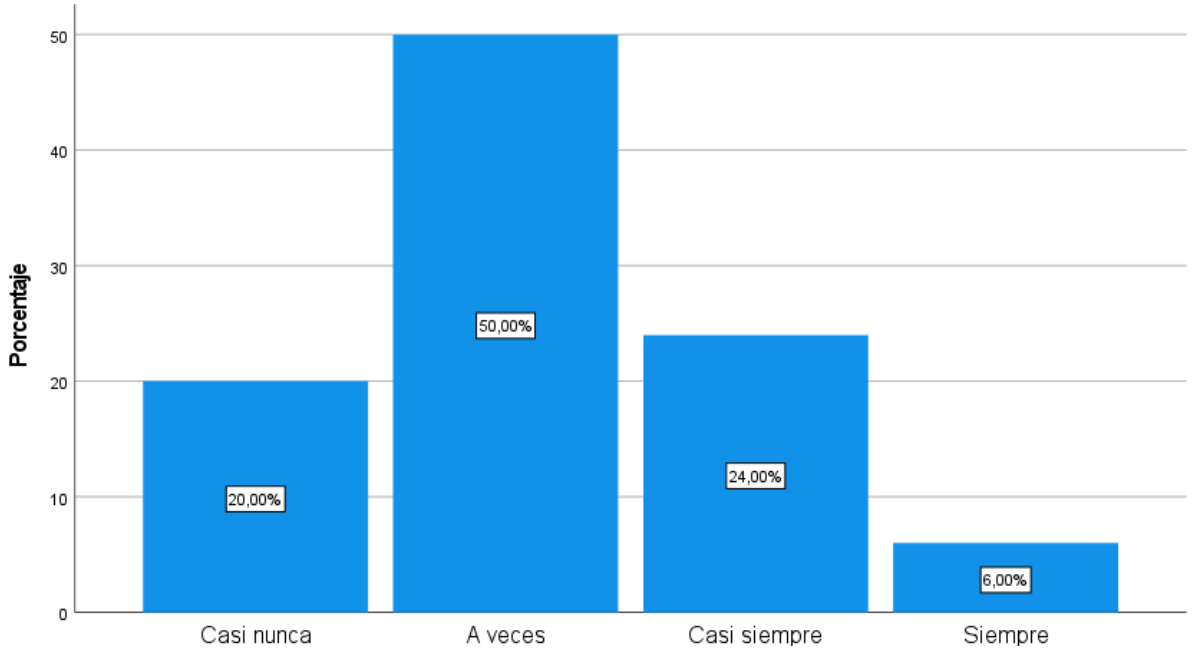
Tabla 24

3. La empresa planifica sus ingresos y egresos para evitar déficits de efectivo.

	N	%
Casi nunca	10	20,0
A veces	25	50,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 18

La empresa planifica sus ingresos y egresos para evitar déficits de efectivo.



Interpretación:

La Tabla 24 y la Figura 18 muestran que el 50,0 % de los participantes manifestó que a veces la empresa planifica sus ingresos y egresos para evitar déficits de efectivo. Estos resultados evidencian que la planificación financiera se realiza de manera parcial, por lo que se requiere mayor organización en la programación de entradas y salidas de efectivo.

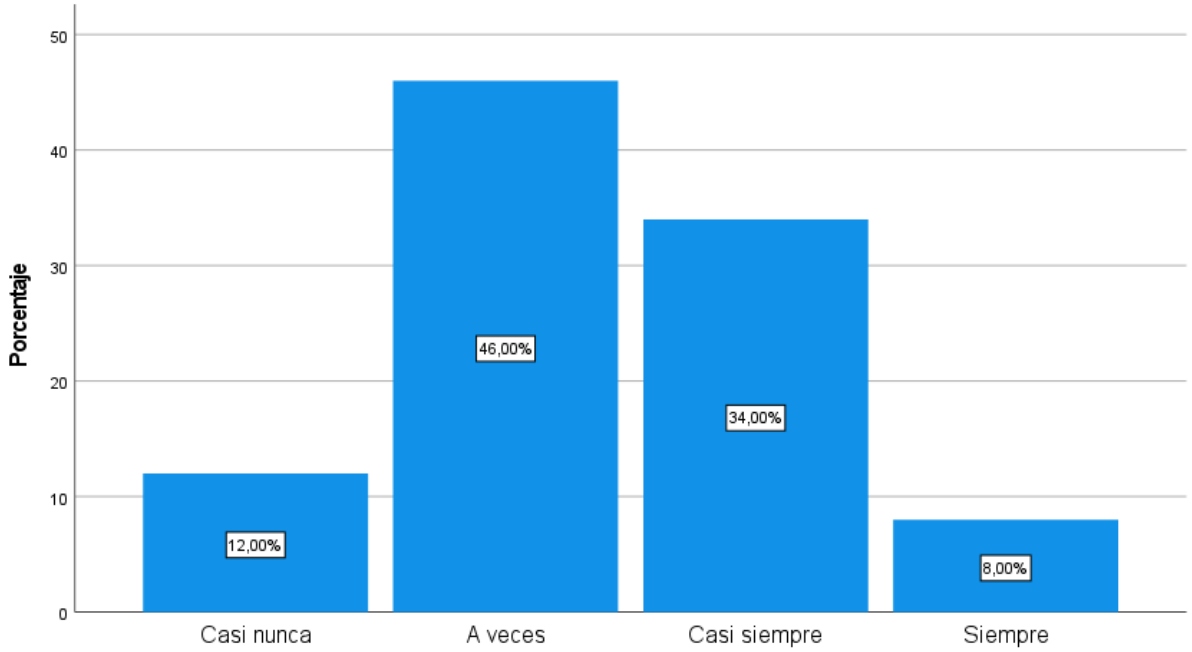
Tabla 25

4. El manejo del efectivo permite aprovechar oportunidades de inversión.

	N	%
Casi nunca	6	12,0
A veces	23	46,0
Casi siempre	17	34,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 19

El manejo del efectivo permite aprovechar oportunidades de inversión.



Interpretación:

La Tabla 25 y la Figura 19 muestran que el 46,0 % de los participantes indicó que a veces el manejo del efectivo permite aprovechar oportunidades de inversión, seguido del 34,0 % que respondió casi siempre. Esto evidencia que la gestión del efectivo es percibida como moderadamente favorable, aunque aún presenta limitaciones para un uso estratégico de los recursos disponibles.

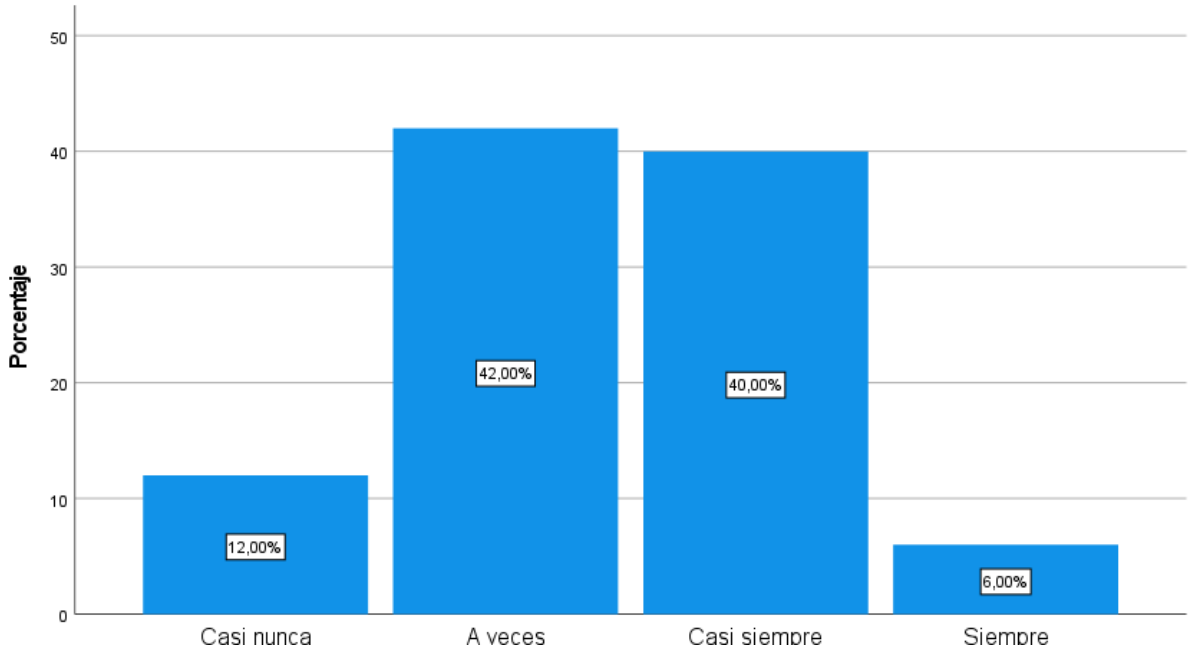
Tabla 26

5. Existe un equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	6	12,0
A veces	25	50,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 20

Existe un equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas.



Interpretación:

La Tabla 26 y la Figura 20 muestran que el 50,0 % de los participantes manifestó que a veces existe equilibrio entre el efectivo disponible y las necesidades operativas, seguido del 30,0 % que señaló casi siempre. Estos resultados reflejan que el equilibrio financiero operativo es moderado y requiere una gestión más constante del efectivo.

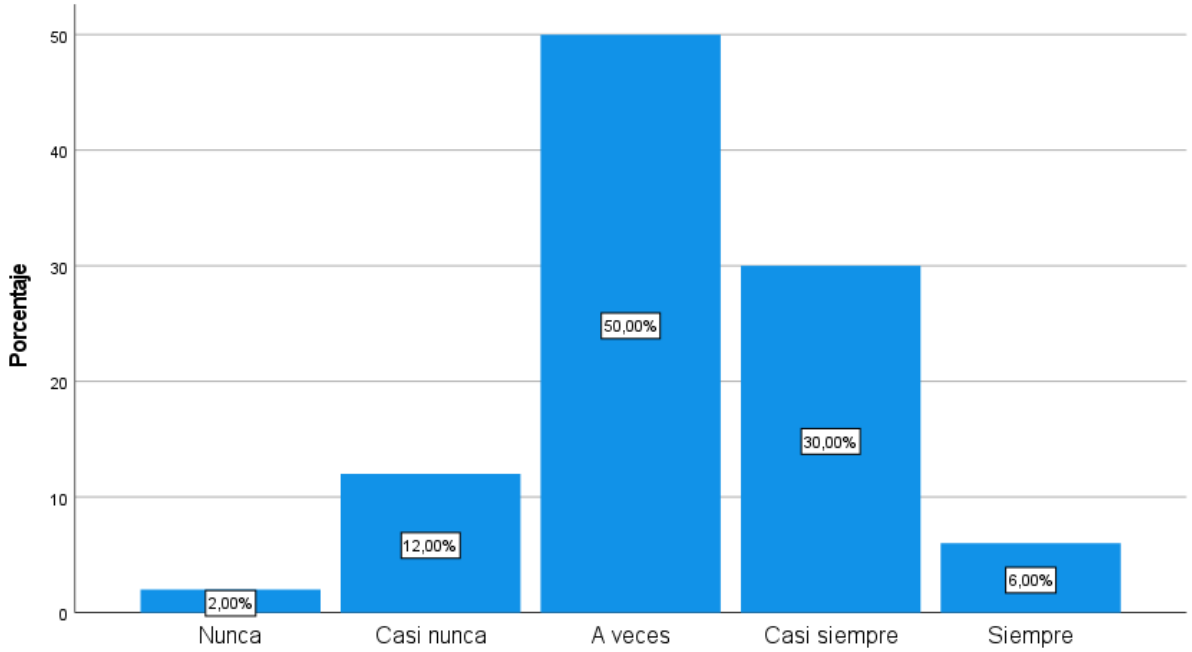
Tabla 27

6. Se realiza un seguimiento constante a los clientes con créditos pendientes.

	N	%
Casi nunca	6	12,0
A veces	23	46,0
Casi siempre	21	42,0
Total	50	100,0

Figura 21

Se realiza un seguimiento constante a los clientes con créditos pendientes.



Interpretación:

La Tabla 27 y la Figura 21 muestran que el 46,0 % de los participantes indicó que a veces se realiza seguimiento constante a los clientes con créditos pendientes, seguido del 42,0 % que señaló casi siempre. Esto evidencia que el seguimiento de créditos pendientes se realiza en la mayoría de empresas, aunque aún no se percibe como plenamente continuo.

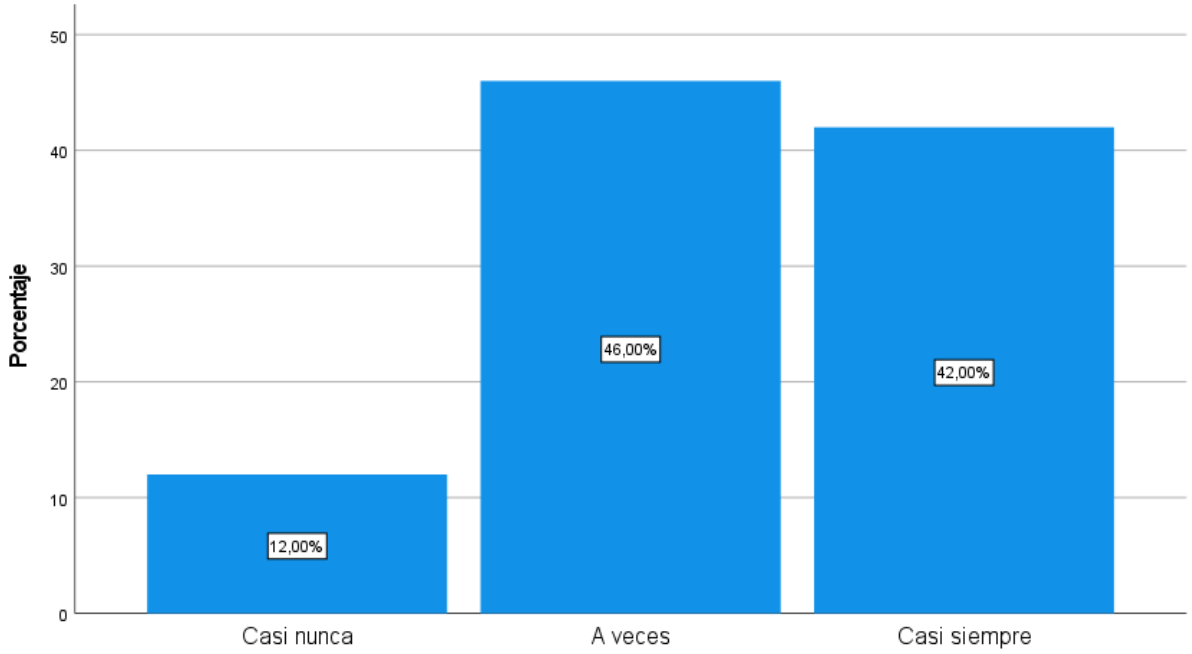
Tabla 28

7. La empresa cuenta con un registro actualizado de las cuentas por cobrar.

	N	%
Casi nunca	4	8,0
A veces	30	60,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 22

La empresa cuenta con un registro actualizado de las cuentas por cobrar.



Interpretación:

La Tabla 28 y la Figura 22 muestran que el 60,0 % de los participantes manifestó que a veces la empresa cuenta con un registro actualizado de las cuentas por cobrar, mientras que el 30,0 % señaló casi siempre. Estos resultados evidencian que el registro de cuentas por cobrar es parcial, por lo que se requiere fortalecer su actualización y control permanente.

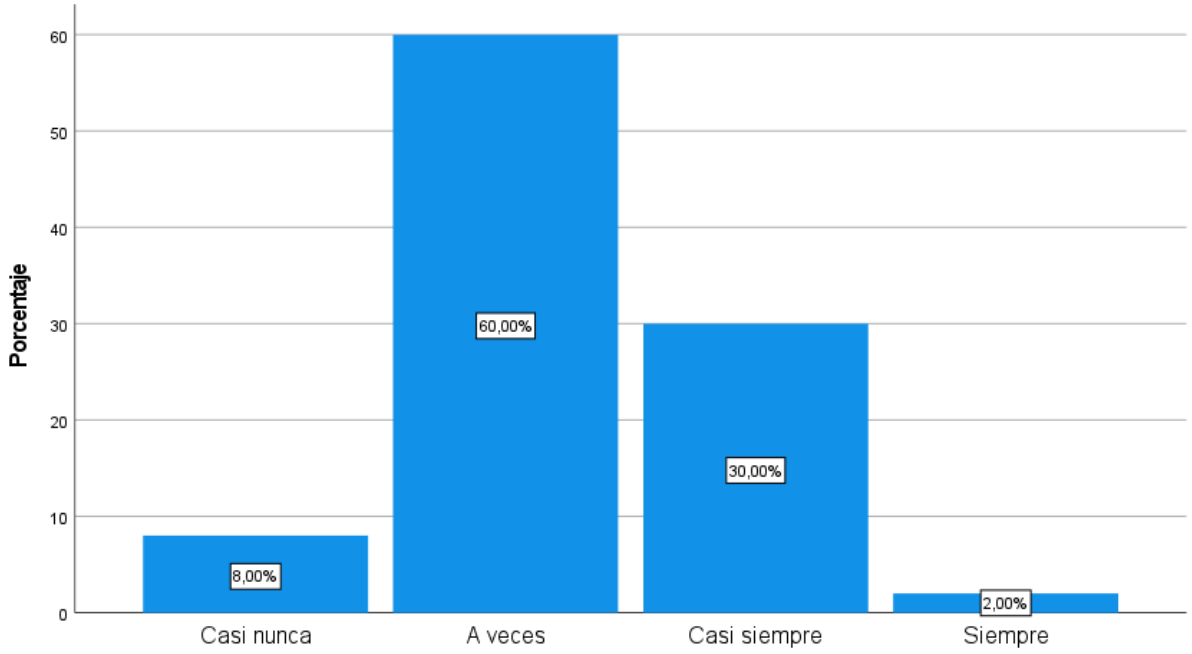
Tabla 29

8. El cobro oportuno contribuye a mantener la liquidez de la empresa

	N	%
Casi nunca	9	18,0
A veces	28	56,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 23

El cobro oportuno contribuye a mantener la liquidez de la empresa



Interpretación:

La Tabla 29 y la Figura 23 muestran que el 56,0 % de los participantes indicó que a veces el cobro oportuno se vincula con el mantenimiento de la liquidez de la empresa, seguido del 24,0 % que señaló casi siempre. Esto evidencia que los encuestados reconocen la importancia del cobro puntual, aunque la práctica aún no se percibe como totalmente consolidada.

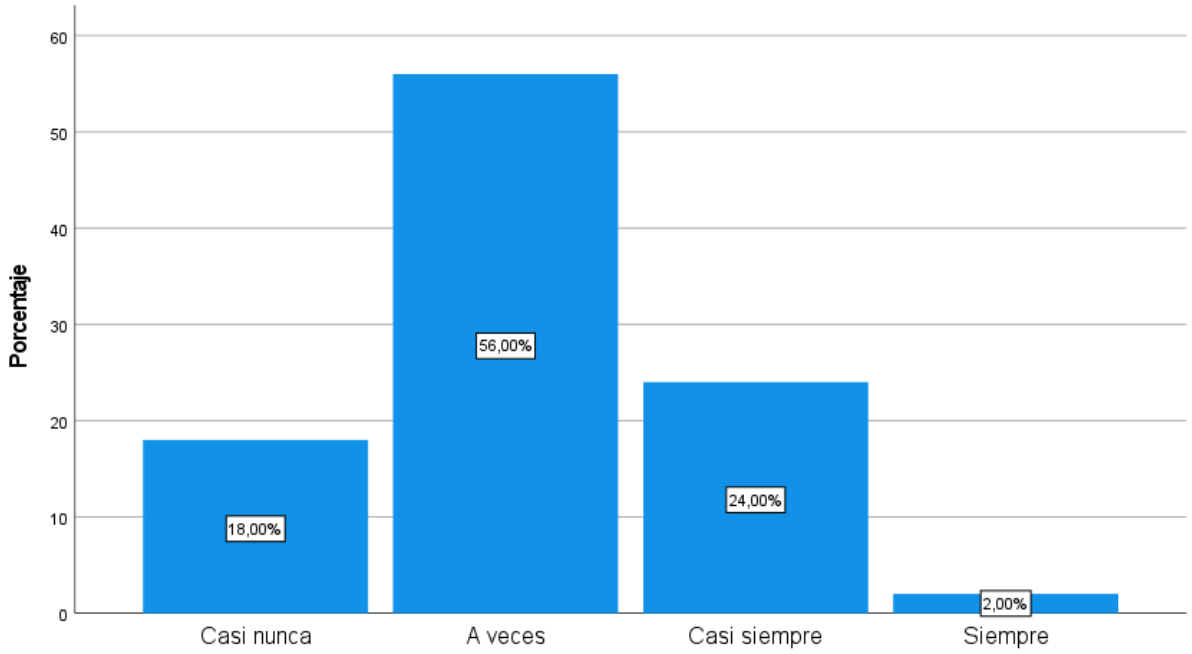
Tabla 30

9. Se evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	7	14,0
A veces	22	44,0
Casi siempre	17	34,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 24

Se evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos.



Interpretación:

La Tabla 30 y la Figura 24 muestran que el 44,0 % de los participantes indicó que a veces se evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos, mientras que el 34,0 % señaló casi siempre. Estos resultados reflejan que la evaluación crediticia se aplica de manera parcial, por lo que se requiere mayor rigurosidad antes de conceder créditos.

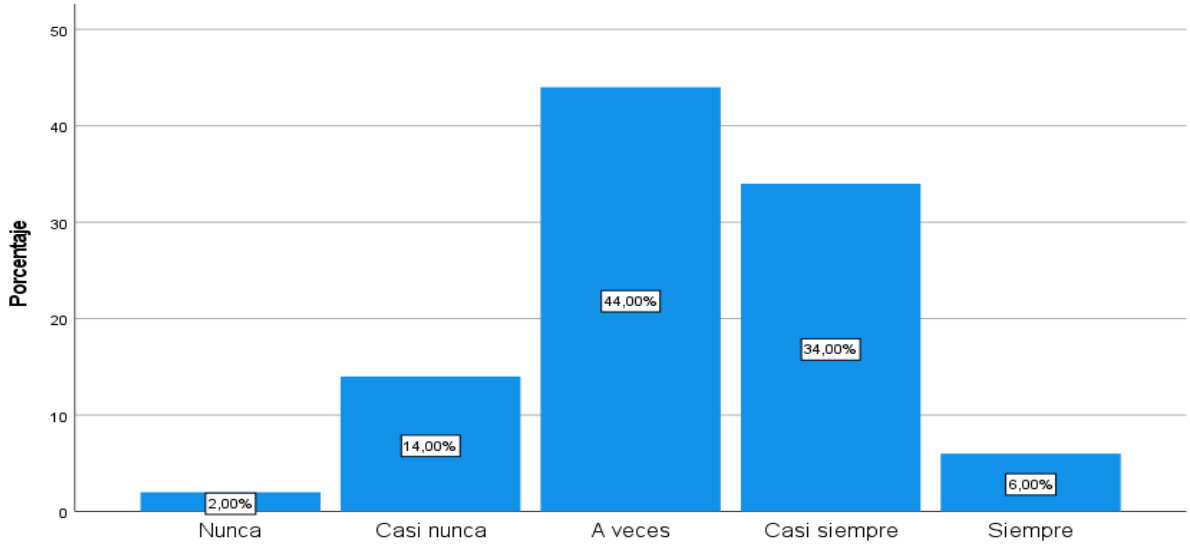
Tabla 31

10. Los plazos de cobro establecidos son adecuados para el flujo de caja.

	N	%
Nunca	7	14,0
Casi nunca	17	34,0
A veces	13	26,0
Casi siempre	12	24,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 25

Los plazos de cobro establecidos son adecuados para el flujo de caja.



Interpretación:

La Tabla 31 y la Figura 25 muestran que el 34,0 % de los participantes indicó que casi nunca los plazos de cobro establecidos son adecuados para el flujo de caja, seguido del 26,0 % que señaló a veces. Este resultado evidencia una debilidad importante en la programación de plazos de cobro, lo que puede relacionarse con dificultades para mantener un flujo de caja ordenado.

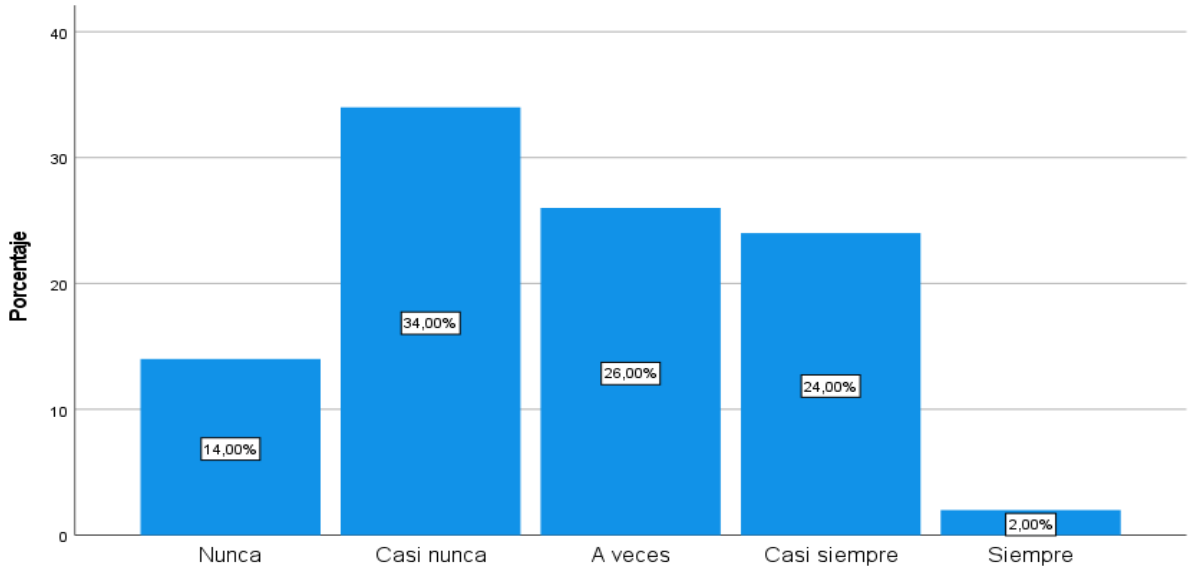
Tabla 32

11. El inventario se gestiona para evitar excesos o faltantes de productos.

	N	%
Nunca	7	14,0
Casi nunca	9	18,0
A veces	22	44,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 26

El inventario se gestiona para evitar excesos o faltantes de productos.



Interpretación:

La Tabla 32 y la Figura 26 muestran que el 44,0 % de los participantes indicó que a veces el inventario se gestiona para evitar excesos o faltantes de productos, seguido del 22,0 % que respondió casi siempre. Esto evidencia que el control de inventarios es moderado y requiere mayor regularidad para evitar acumulaciones o desabastecimientos.

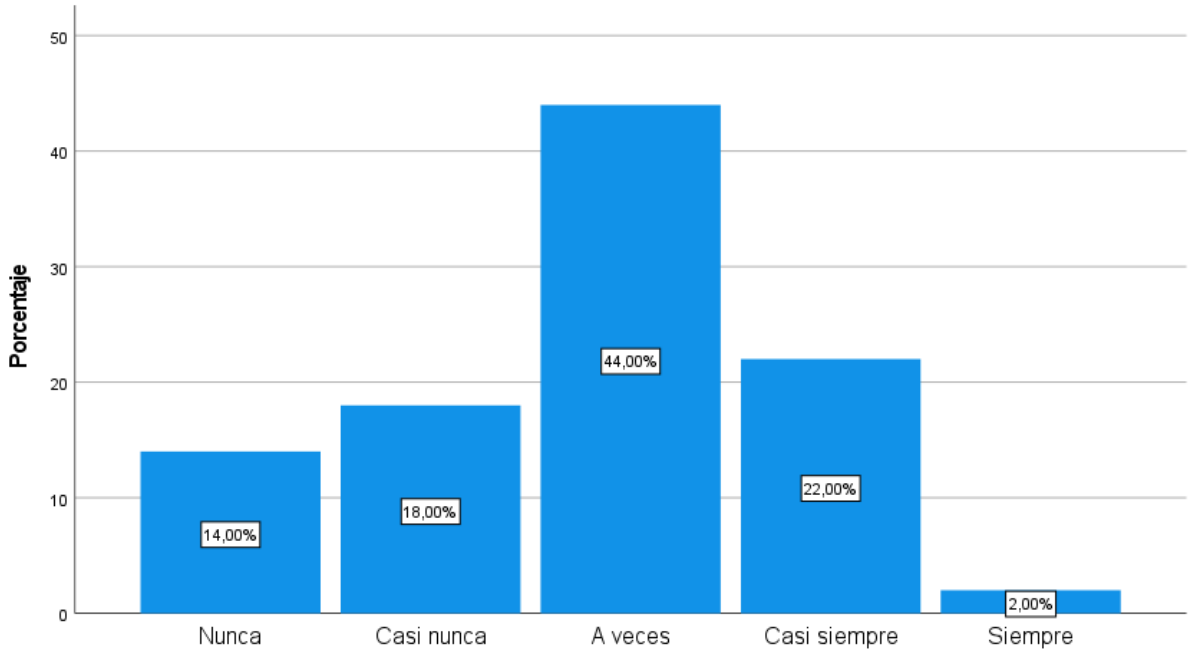
Tabla 33

12. La empresa realiza controles periódicos del inventario disponible

	N	%
Nunca	7	14,0
Casi nunca	9	18,0
A veces	22	44,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 27

La empresa realiza controles periódicos del inventario disponible



Interpretación:

La Tabla 33 y la Figura 27 muestran que el 44,0 % de los encuestados señaló que a veces la empresa realiza controles periódicos del inventario disponible, mientras que el 22,0 % indicó casi siempre. Estos resultados evidencian que los controles de inventario se realizan de forma parcial, por lo que se requiere mayor frecuencia y rigurosidad en su aplicación.

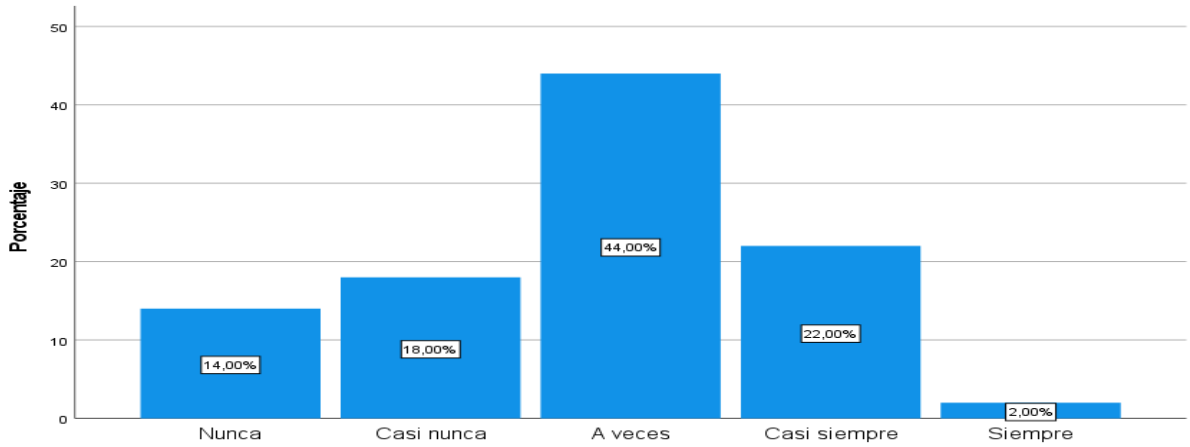
Tabla 34

13. La rotación de inventario contribuye a mantener la liquidez.

	N	%
Nunca	3	6,0
Casi nunca	12	24,0
A veces	21	42,0
Casi siempre	11	22,0
Siempre	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 28

La rotación de inventario contribuye a mantener la liquidez.



Interpretación:

La Tabla 34 y la Figura 28 muestran que el 42,0 % de los participantes indicó que a veces la rotación de inventario se vincula con el mantenimiento de la liquidez, seguido del 24,0 % que respondió casi nunca. Esto evidencia que la gestión de rotación de inventarios todavía no se optimiza de manera uniforme en los grifos evaluados.

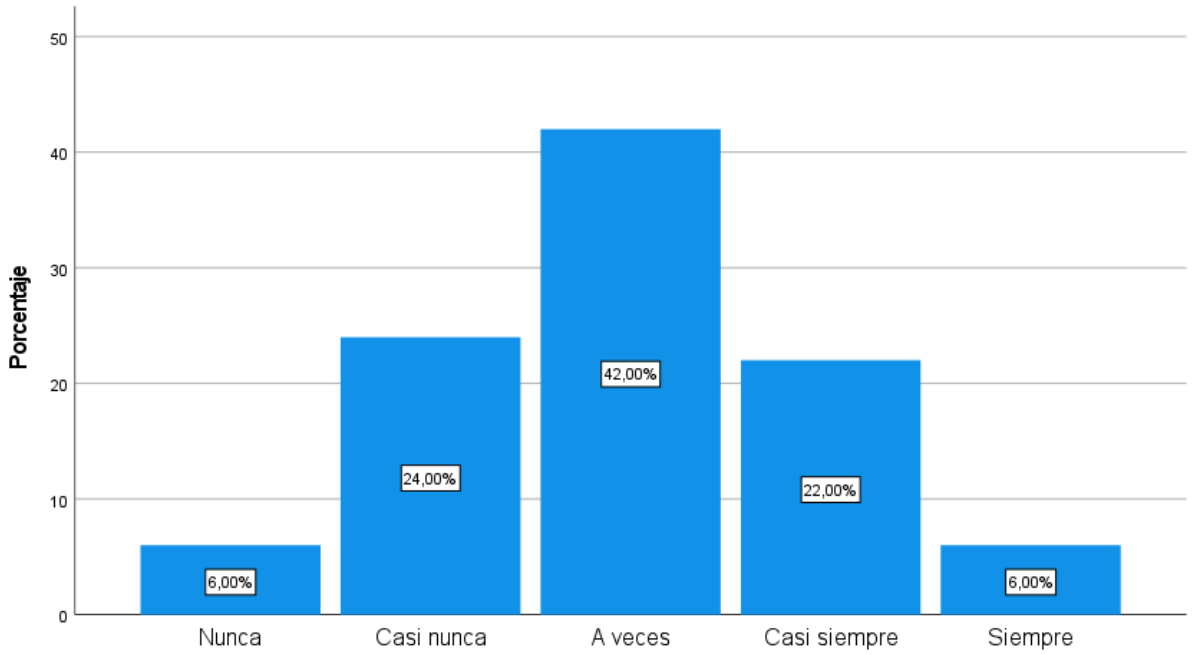
Tabla 35

14. Se utilizan sistemas o software para el control del inventario.

	N	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	9	18,0
A veces	21	42,0
Casi siempre	18	36,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 29

Se utilizan sistemas o software para el control del inventario.



Interpretación:

La Tabla 35 y la Figura 29 muestran que el 42,0 % de los participantes señaló que a veces se utilizan sistemas o software para el control del inventario, seguido del 36,0 % que indicó casi siempre. Estos resultados evidencian que existe incorporación parcial de herramientas tecnológicas para controlar inventarios, aunque su uso aún no es generalizado ni permanente.

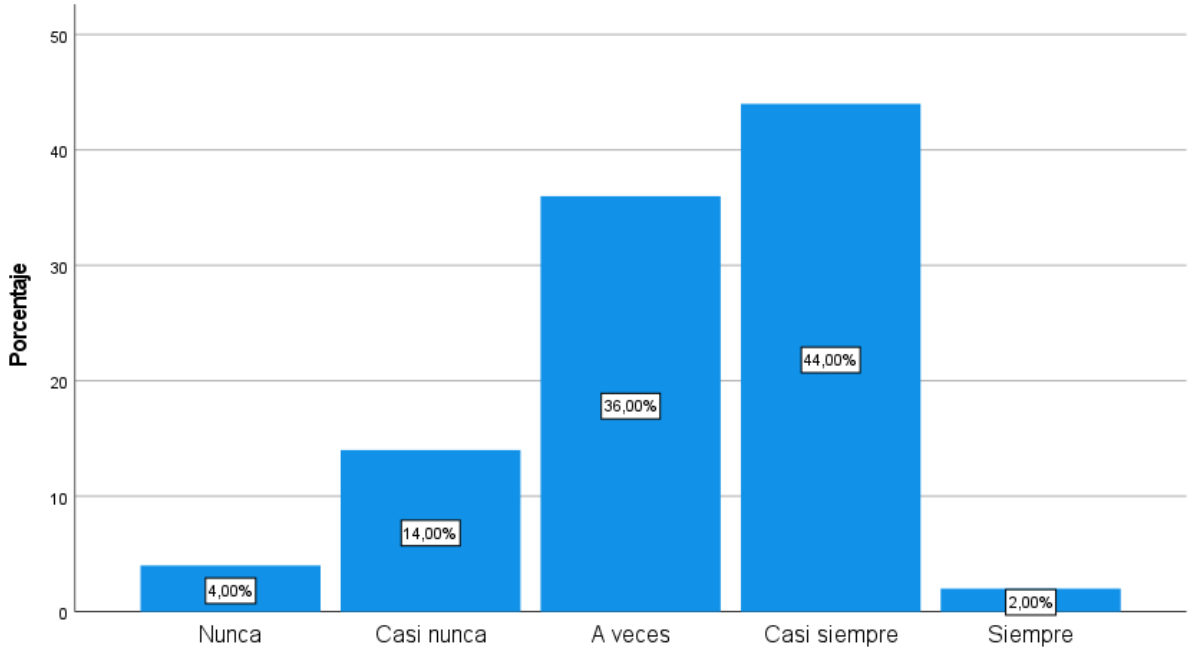
Tabla 36

15. La gestión del inventario evita la inmovilización innecesaria de recursos.

	N	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	7	14,0
A veces	18	36,0
Casi siempre	22	44,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 30

La gestión del inventario evita la inmovilización innecesaria de recursos.



Interpretación:

La Tabla 36 y la Figura 30 muestran que el 44,0 % de los participantes señaló que casi siempre la gestión del inventario evita la inmovilización innecesaria de recursos, seguido del 36,0 % que respondió a veces. Esto evidencia que existe una percepción favorable sobre el control del inventario; sin embargo, aún se requiere fortalecer la planificación y rotación para evitar recursos inmovilizados.

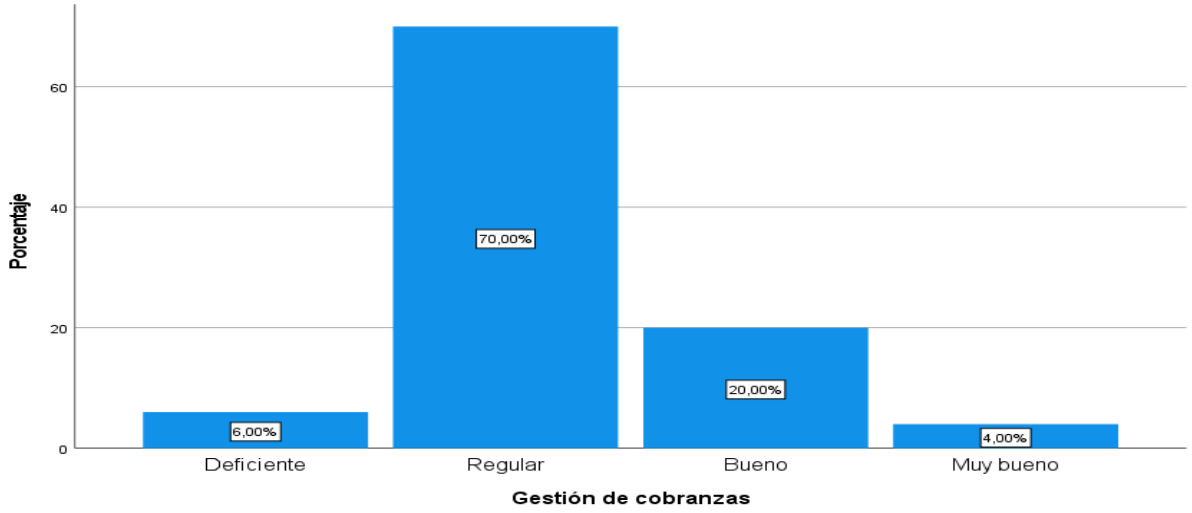
Tabla 37

Nivel de la variable gestión de cobranzas

	N	%
Deficiente	3	6,0%
Regular	35	70,0%
Bueno	10	20,0%
Muy bueno	2	4,0%
Total	50	100,0%

Figura 31

Nivel de la variable gestión de cobranzas



Interpretación:

Tabla 37 y figura 31, Muestra que el 70,0% de los participantes indica un nivel regular en la gestión de cobranzas de las empresas de grifos del distrito de Wanchaq, seguido por un 20,0% que considera que la gestión es buena, mientras que un 6,0% la califica como deficiente y solo un 4,0% la percibe como muy buena. Dichos hallazgos muestran que, si bien la mayoría de las empresas mantiene prácticas de cobranza aceptables, aún existen debilidades en la planificación, control y aplicación de estrategias eficientes para la recuperación de créditos.

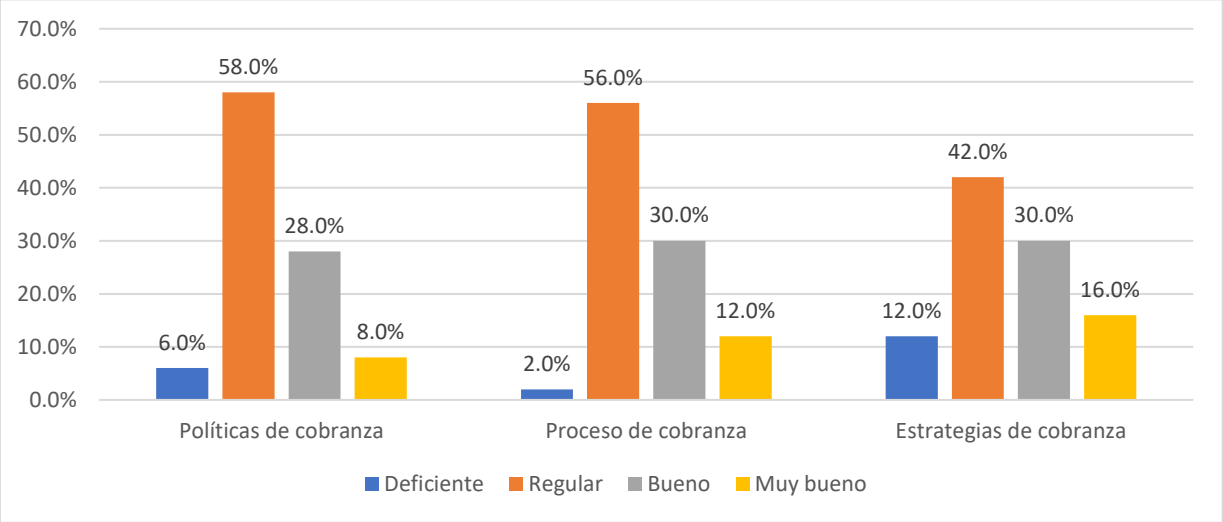
Tabla 38

Nivel de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas

	Políticas de cobranza		Proceso de cobranza		Estrategias de cobranza	
	N	%	N	%	N	%
Deficiente	3	6,0%	1	2,0%	6	12,0%
Regular	29	58,0%	28	56,0%	21	42,0%
Bueno	14	28,0%	15	30,0%	15	30,0%
Muy bueno	4	8,0%	6	12,0%	8	16,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Figura 32

Nivel de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas



Interpretación:

Tabla 38 y figura 32, la mayoría de los participantes califica las políticas de cobranza con un nivel regular 58,0%, seguido de un 28,0% que la considera bueno y un 8,0% muy bueno, lo que indica un desempeño aceptable en la aplicación de normas y procedimientos. En el caso del proceso de cobranza, el 56,0% de los participantes también lo evalúa como regular y el 30,0% como bueno, evidenciando una gestión que requiere fortalecer la organización y el seguimiento de los créditos. Finalmente, en la estrategia de cobranza, el 42,0% de los encuestados manifiesta un nivel regular, el 30,0% bueno y el 16,0% muy bueno.

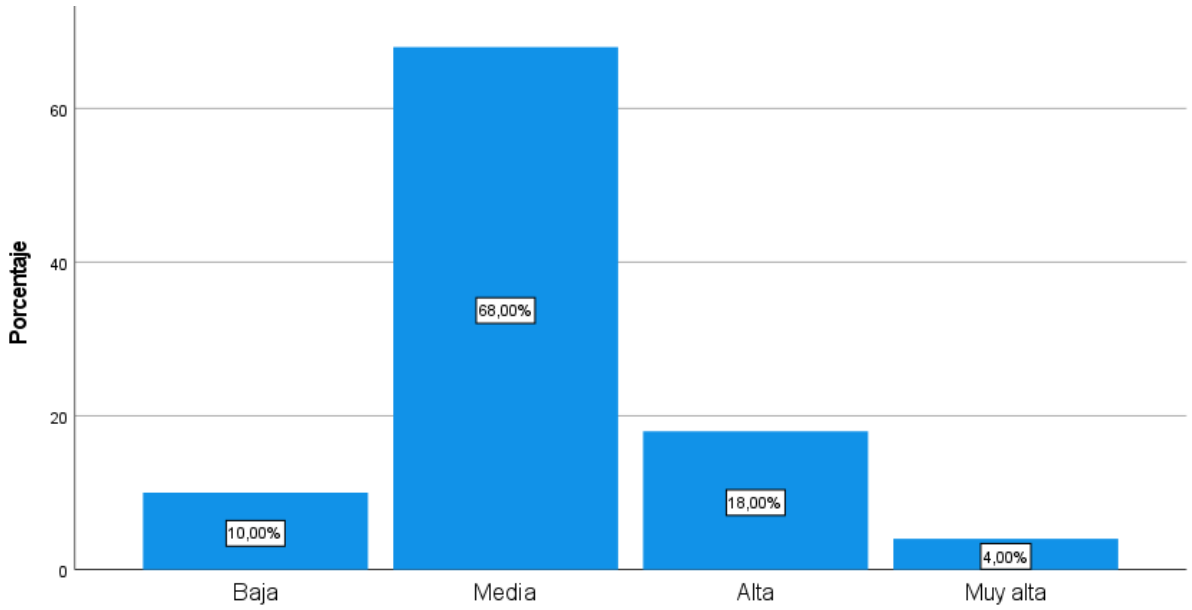
Tabla 39

Nivel de la variable liquidez

	N	%
Baja	5	10,0%
Media	34	68,0%
Alta	9	18,0%
Muy alta	2	4,0%
Total	50	100,0%

Figura 33

Nivel de la variable liquidez



Interpretación:

La Tabla 39 y la Figura 33 muestran que el 68,0 % de los encuestados percibe la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq en un nivel medio, seguido del 18,0 % que la considera en nivel alto, el 10,0 % en nivel bajo y el 4,0 % en nivel muy alto. Estos resultados evidencian que, según la percepción de los participantes, la liquidez presenta un comportamiento moderado, lo que indica que las empresas cuentan con cierta capacidad para atender obligaciones financieras de corto plazo, aunque todavía existen limitaciones en la gestión del efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario.

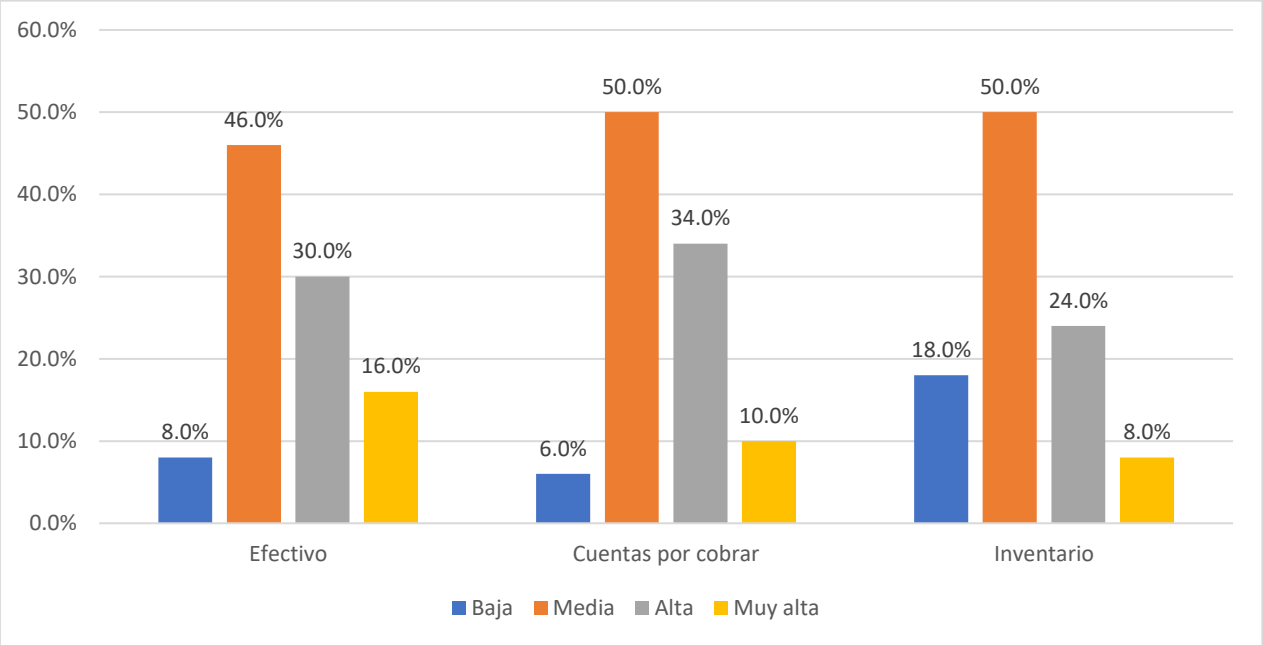
Tabla 40

Nivel de las dimensiones de la variable liquidez

	Efectivo		Cuentas por cobrar		Inventario	
	N	%	N	%	N	%
Baja	4	8,0%	3	6,0%	9	18,0%
Media	23	46,0%	25	50,0%	25	50,0%
Alta	15	30,0%	17	34,0%	12	24,0%
Muy alta	8	16,0%	5	10,0%	4	8,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Figura 34

Nivel de las dimensiones de la variable liquidez



Interpretación:

La Tabla 40 y la Figura 34 muestran que las dimensiones de la liquidez se concentran principalmente en el nivel medio. En la dimensión efectivo, el 46,0 % de los participantes la ubicó en nivel medio, seguido del 30,0 % en nivel alto y el 16,0 % en nivel muy alto. En la dimensión cuentas por cobrar, el 50,0 % la calificó en nivel medio, el 34,0 % en nivel alto y el 10,0 % en nivel muy alto. Asimismo, en la dimensión inventario, el 50,0 % se ubicó en nivel medio, el 24,0 % en nivel alto y el 18,0 % en nivel bajo. Estos resultados evidencian que la liquidez percibida es moderada, siendo el inventario la dimensión que presenta mayor proporción en nivel bajo, por lo que requiere mayor atención en el control de existencias, rotación y planificación de recursos.

5.2. Contraste de hipótesis

Tabla 41
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranzas	0,277	50	0,000
Liquidez	0,306	50	0,000

La Tabla 41 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, aplicada a las variables gestión de cobranzas y liquidez. Los valores de significancia obtenidos (Sig. = 0,000 en ambos casos) son menores a 0,05, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal.

Por este motivo, se optó por utilizar la correlación de Spearman, una técnica no paramétrica adecuada cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad. Este método ayuda conocer la fuerza y dirección de la relación entre las variables, garantizando resultados más confiables para el análisis estadístico del presente trabajo.

Hipótesis general

H_1: Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

H_0: No existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

Tabla 42
Relación entre gestión de cobranzas y liquidez

			Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coef. de correlación	,621**
		Sig.	0,000
		N	50

De acuerdo con la Tabla 42, el Coef. de Spearman entre la gestión de cobranzas y la liquidez es de 0,621, con un nivel de sig. de 0,000, inferior a 0,05, lo que muestra una correlación moderada y significativa entre ambas variables. Este resultado indica que la gestión de cobranzas y la liquidez se encuentran estadísticamente relacionadas, presentando

una variación conjunta en los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Hipótesis específica 1

H_1: Existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

H_0: No existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

Tabla 43
Relación entre políticas de cobranza y liquidez

			Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coef. de correlación	,702**
		Sig.	0,000
		N	50

De acuerdo con la Tabla 43, el coeficiente de Spearman entre las políticas de cobranza y la liquidez es de 0,702, con un nivel de sig. de 0,000, inferior a 0,05, lo que evidencia una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables. Este resultado indica la existencia de una relación estadística entre las políticas de cobranza y la liquidez en los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1.

Hipótesis específica 2

H_1: Existe una relación significativa entre el proceso de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

H_0: No existe una relación significativa entre el proceso de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

Tabla 44

Relación entre proceso de cobranza y liquidez

			Liquidez
Rho de Spearman	Proceso de cobranza	Coef. de correlación	,595**
		Sig.	0,000
		N	50

De acuerdo con la Tabla 44, el coeficiente de correlación de Spearman entre el proceso de cobranza y la liquidez es de 0,595, con un nivel de sig. de 0,000, inferior a 0,05, lo que muestra una asociación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Este resultado indica la existencia de una relación estadística entre el proceso de cobranza y la liquidez en los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1.

Hipótesis específica 3

H_1: Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

H_0: No existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la liquidez de los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco, 2024.

Tabla 45

Relación entre estrategias de cobranza y liquidez

			Liquidez
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coef. de correlación	,511**
		Sig.	0,000
		N	50

De acuerdo con la Tabla 45, el Coef. de Spearman entre las estrategias de cobranza y la liquidez es de 0,511, con un nivel de sig. de 0,000, inferior a 0,05, lo que muestra una asociación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Este resultado indica la existencia de una relación estadística entre las estrategias de cobranza y la liquidez en los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco. En efecto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1.

5.3. Discusiones

Se consideró la confiabilidad de los instrumentos aplicados en el estudio. Para ello, se realizó una prueba piloto a 50 participantes, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,908 para la variable gestión de cobranzas y 0,887 para la variable liquidez. Estos valores evidencian una confiabilidad alta, lo que permite sostener que los instrumentos presentaron adecuada consistencia interna para medir las dimensiones consideradas en la investigación.

Respecto al objetivo general, los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,621; p = 0,000). Este resultado indica que ambas variables presentan una relación estadística y una variación conjunta, sin establecer una relación de causalidad, en coherencia con el diseño correlacional no experimental del estudio. Desde la teoría del capital de trabajo, este resultado se comprende porque la gestión de cobranzas forma parte de la administración de los activos corrientes, especialmente de las cuentas por cobrar, mientras que la liquidez se vincula con la disponibilidad de recursos para atender obligaciones de corto plazo. En ese sentido, la relación encontrada coincide con lo planteado en las bases teóricas, donde la cobranza, el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario se consideran componentes relevantes dentro de la dinámica financiera de corto plazo. Este hallazgo guarda concordancia con los antecedentes de Aceituno y Zapata (2024), quienes identificaron que la gestión de crédito y cuentas por cobrar se asocia con los indicadores de liquidez en una empresa de alta rotación operativa. Asimismo, coincide con Aguilera y Gancino (2025), quienes reportaron una relación positiva entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios. A nivel nacional, los resultados también son semejantes a los de Montenegro et al. y Meza quienes encontraron relaciones significativas entre la gestión de cobranzas y la liquidez en empresas comerciales y de servicios. Por tanto, los resultados del

presente estudio se encuentran respaldados por antecedentes internacionales y nacionales que evidencian una relación estadística entre ambas variables.

Las políticas de cobranza registraron la mayor correlación con la liquidez entre las dimensiones examinadas en los grifos de Wanchaq (Rho = 0,702; p = 0,000), con dirección positiva, magnitud alta y significancia estadística; desde una perspectiva financiera, este resultado muestra que las valoraciones favorables sobre plazos, condiciones crediticias y responsabilidades de cobro se presentaron asociadas con mejores percepciones de liquidez, sin que tal correspondencia permita atribuir cambios causales a las políticas; el enfoque del crédito y del riesgo financiero ayuda a comprender por qué las reglas definidas ordenan la administración de saldos pendientes y hacen verificables las obligaciones exigibles; Mbarushimana y Kengere (2023) comunicaron una relación semejante al estudiar políticas crediticias e indicadores financieros, mientras que Orellana Chávez y Jordán Baca (2021) identificaron una asociación significativa entre cuentas por cobrar y liquidez en el ámbito regional; aunque las poblaciones y entornos estudiados no sean idénticos, estos antecedentes ofrecen criterios para interpretar la importancia de la organización del cobro en las decisiones financieras de corto plazo; debe advertirse que el coeficiente no identifica qué normas particulares producen mejores resultados y que las mediciones provienen de cuestionarios, razón por la cual la interpretación se circunscribe a las asociaciones observadas y no a un efecto experimentalmente acreditado sobre el efectivo disponible.

Para el segundo objetivo específico, la relación entre proceso de cobranza y liquidez fue positiva moderada y estadísticamente significativa (Rho = 0,595; p = 0,000), lo que describe una asociación entre las valoraciones de los participantes sin demostrar que una variable provoque modificaciones en la otra; desde el control interno, el seguimiento de saldos pendientes, la actualización de registros y la conservación de respaldos documentales permiten conocer cómo se desarrolla cada fase de recuperación de créditos; en la

investigación de Muñoz y Mendoza (2023) se identificaron dificultades de liquidez vinculadas con deficiencias en cuentas por cobrar, mientras Fernández Quispe (2018) describió problemas de control interno en cobranzas de un grifo municipal; ambos estudios contribuyen a contextualizar el resultado porque resaltan la relevancia del registro, la revisión de obligaciones y el seguimiento del pago, aun cuando se efectuaron en escenarios distintos; esta relación debe entenderse dentro de un estudio transversal basado en cuestionarios y no como evidencia de que implementar por sí solo un procedimiento produzca un incremento comprobado del dinero en caja; su aporte reside en orientar el análisis de la organización del cobro y de las prácticas administrativas relacionadas con la disponibilidad financiera de corto plazo.

Las estrategias de cobranza presentaron la correlación de menor magnitud entre las dimensiones de gestión de cobranzas, aunque mantuvieron una dirección positiva moderada y significancia estadística frente a la liquidez (Rho = 0,511; p = 0,000); los recordatorios, los convenios de pago, la comunicación con deudores y los recursos tecnológicos constituyen prácticas vinculadas con la recuperación de créditos, cuya valoración se encontró asociada con la liquidez percibida y no con un efecto causal demostrado; Valdiviezo Rivera (2023) examinó el control de ventas, cobranzas y movimientos monetarios en una estación de servicio, mientras Ruiz Delgado (2022) estudió estrategias de créditos y administración de cartera dentro de una empresa comercial; las diferencias de ámbito y metodología deben considerarse al establecer comparaciones, aunque ambos antecedentes proporcionan elementos relevantes para comprender la organización de los cobros; en los grifos analizados, estas medidas pueden evaluarse de manera conjunta con las condiciones ofrecidas a clientes frecuentes, la recurrencia de las operaciones y los mecanismos internos de seguimiento, pues la administración de una cartera no depende exclusivamente de avisos o acuerdos aislados, sino de su articulación con políticas y procedimientos financieros; la

lectura conjunta de estos componentes también ayuda a distinguir el seguimiento de saldos atrasados de la negociación de nuevos vencimientos y permite considerar las condiciones comerciales específicas bajo las cuales opera cada establecimiento.

VI. Conclusiones

1. En los grifos del distrito de Wanchaq-Cusco estudiados durante 2024 se identificó una asociación positiva moderada y estadísticamente significativa entre gestión de cobranzas y liquidez, con un coeficiente rho de Spearman de 0,621 y significancia de 0,000; dado el diseño correlacional aplicado, esta relación no constituye evidencia de causalidad.

2. Las políticas de cobranza presentaron la relación positiva de mayor intensidad con la liquidez (Rho = 0,702; p = 0,000), caracterizada como alta; los plazos establecidos, las condiciones de pago y la asignación de responsabilidades aparecieron asociados con valoraciones más favorables de liquidez, sin que pueda atribuirse un efecto causal.

3. Se concluyó que el proceso de cobranza se relaciona significativamente con la liquidez, con Rho = 0,595; p = 0,000, evidenciando una relación positiva moderada. Ello indica que el registro, seguimiento y control de cuentas por cobrar se asocian con la liquidez.

4. Se determinó que las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez, con Rho = 0,511; p = 0,000, evidenciando una relación positiva moderada. Esto indica que los recordatorios, acuerdos de pago y medios tecnológicos se asocian con la liquidez percibida.

VII. Recomendaciones

1.° Primero:

Se recomienda fortalecer la gestión de cobranzas mediante el ordenamiento de políticas, registros y seguimiento de cuentas por cobrar, debido a que, según la percepción de los encuestados, esta variable se relaciona significativamente con la liquidez.

2.° Segundo:

Se recomienda formalizar las políticas de cobranza, precisando plazos de pago, condiciones de crédito y medidas frente al incumplimiento, considerando que esta dimensión presentó la relación más alta con la liquidez.

3.° Tercero:

Se recomienda estandarizar el proceso de cobranza mediante registros actualizados, control documentario y seguimiento periódico de los créditos pendientes, ya que esta dimensión se asocia significativamente con la liquidez.

4.° Cuarto:

Se recomienda aplicar estrategias de cobranza más constantes, como recordatorios preventivos, acuerdos de pago y uso de medios tecnológicos, debido a que los resultados muestran una relación significativa con la liquidez percibida.

VIII. Referencias

Aceituno, L., & Zapata, M. (2024). Análisis de la gestión de crédito y las cuentas por cobrar de la Industria Procesadora de Alimentos (IPRA), Tegucigalpa, Honduras durante el periodo 2019–2022. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Centroamericana. Repositorio UNITEC. Recuperado el 2025, de https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/13104

Aguilera, M., & Gancino, D. (2025). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez en el Consorcio CISS, Quito 2024. Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja. Repositorio UTPL. Recuperado el 2025, de https://dspace.utpl.edu.ec/handle/29.500.19856/70051

Akbar et al. (2021). Does working capital management influence operating and market risk of firms? *Risks, 9*(11), 201. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.3390/risks9110201

Al Qaysi, M. (2024). The Impact of Balancing Liquidity and Profitability on Financial Performance. *Dialnet*. Recuperado el 2025, de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9869640.pdf

Arreiza, E., & Gavidia, J. (2020). Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial. *Revista de Investigación Valor Contable, 6*(1), 65–77. doi:https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1259

Billin. (2024). *¿Qué es la gestión de cobros? Definición*. Recuperado el 2025, de https://www.billin.net/glosario/definicion-gestion-de-cobros

Brachfield, C. (2018). *Manual de crédito y cobranzas* (2.ª ed. ed.). Profit Editorial. Recuperado el 2025, de https://www.profiteditorial.com/libros/manual-de-credito-y-cobranzas

Brigham, E., & Ehrhardt, M. (2017). *Financial management: Theory & practice* (16th ed. ed.). Cengage Learning.

Brigham, E., & Ehrhardt, M. (2022). *Financial Management: Theory and Practice* (17th ed. ed.). Cengage Learning. Recuperado el 2025, de https://www.cengage.com/c/financial-management-theory-and-practice-17e-brigham/9780357517685/

CEPAL. (2023). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023.* CEPAL. Recuperado el 2025, de https://www.cepal.org/es/publicaciones/81132-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-version-accesible

Coface. (2024). *Latin America Payment Survey 2024: More restrictive credit terms and much longer payment delays in Latin America.* Coface Research. Recuperado el 2025, de https://www.coface.com/content/download/70922/file/202410%20-%20Payment%20survey%20-%20Latin%20America%20More%20restrictive%20credit%20terms%20and%20much.pdf

Creswell, W., & Creswell, D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed. ed.). SAGE Publications. Recuperado el 2025, de https://www.amazon.com/Research-Design-Qualitative-Quantitative-Approaches/dp/1071817949

Díaz et al. (2023). Gestión del capital de trabajo y rentabilidad en empresas del sector manufactura colombiano. *ResearchGate*. Recuperado el 2025, de https://www.researchgate.net/publication/373933707_Gestion_del_Capital_de_Trabajo_y_Rentabilidad_en_Empresas_del_Sector_Manufactura_Colombiano

Díaz, L., & Flores, Y. (2019). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya*. Recuperado el 2025, de https://revistamaya.org/article/view/386/1404

Dubey, U. (2022). *Research methodology: Methods, approaches and techniques.* Routledge. Recuperado el 2025, de https://www.amazon.com/Research-Methodology-Umesh-Kumar-Dubey/dp/1138053988

Eltweri, e. (2024). The influence of liquidity risk on financial performance: A study of the UK's largest commercial banks. *Journal of Risk and Financial Management, 17*(12), 580. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.3390/jrfm17120580

Fernández, M. (2018). Caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Repositorio ULADECH. Recuperado el 2025, de https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13930

Flores, A. (2025). Sistema de gestión de calidad para mejorar la rentabilidad en el Grifo San Martin S.A.C. en la ciudad del Cusco, periodo 2023. Tesis de maestría en Contabilidad, mención Auditoría, Cusco, Perú.

García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* (ESAN Conexión) Recuperado el 2025, de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar

Gitman, L., & Zutter, C. (2015). *Principles of managerial finance* (14th ed. ed.). Pearson.

Gitman, L., & Zutter, C. (2020). *Principles of managerial finance* (16th ed. ed.). Pearson Education.

Hayes, A. (2025). *Understanding liquidity and how to measure it*. (Investopedia) Recuperado el 2025, de https://www.investopedia.com/terms/l/liquidity.asp

Hernández et al. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed. ed.). McGraw-Hill Education. Recuperado el 2025, de https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-6-edicion-9781456261342.html

Khoza, F. (2025). The Impact of Liquidity and Leverage on the Financial Performance of the Johannesburg Stock Exchange-Listed Consumer Goods Firms. *Journal of Risk and Financial Management, 18*(9), 510. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.3390/jrfm18090510

Mbarushimana, E., & Kengere, O. (2023). Accounts receivable management practices and financial performance of manufacturing companies in Rwanda: A case of CIMERWA Plc. *Journal of Finance and Accounting, 7*(9), 23-35. Recuperado el 2025, de https://stratfordjournalpublishers.org/journals/index.php/journal-of-accounting/article/view/1900

Mera, M. (2025). Control interno en gestión de créditos y cobranzas. *Yachasun*. Recuperado el 2025, de https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/download/690/1164/2973

Mero, Y., & Velásquez, M. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez en una cooperativa de transporte. *Revista Pentaciencias, 4*(1), 80-93. Recuperado el 2025, de https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/download/1463/1949/3312

Meza, J. (2023). *Gestión de cobranzas y la liquidez de las empresas de lavandería, Comas.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/ae9bd4d9-f6bc-4e31-981d-bcf2bd4c250d/content

MINEM. (2023). *Informe Estadístico Downstream – Diciembre 2023.* MINEM. Recuperado el 2025, de https://www.gob.pe/institucion/minem/informes-publicaciones/5156948-informe-estadistico-downstream-diciembre-2023

Molina, L., & Rosa, C. (2018). Gestión de cobros y políticas de crédito. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 2025, de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28223

Montenegro et al. (2024). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de una empresa comercial. *Revista RACE, Universidad Nacional de San Martín*. Recuperado el 2025, de https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/741

Morales, F., & Morales, J. (2014). *Gestión de crédito y cobranzas.* Editorial Macro. Recuperado el 2025, de https://www.editorialmacro.com/libros/gestion-de-credito-y-cobranzas

Muñoz, G., & Mendoza, M. (2023). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación 'Alianza', Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT, 8*(3), 59-77. Recuperado el 2025, de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8995436

Nguyen, H., & Tran, T. (2024). Impact of liquidity on capital structure and financial performance of non-financial-listed companies in the Vietnam stock market. *Future Business Journal, 10*, 126. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.1186/s43093-024-00412-7

Orellana, M., & Jordán, J. (2021). Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Embotelladora Cusco del Sol S.R.L., periodo 2021. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional UCV. Recuperado el 2025, de https://repositorio.uncp.edu.pe/items/7c35c052-26f8-44d2-ad61-faaad35c602b

OSINERGMIN. (2023). *Osinergmin informó sobre variación semanal de precios de referencia de combustibles a nivel mayorista.* Gobierno del Perú. Recuperado el 2025, de https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/noticias/887999-osinergmin-informo-sobre-variacion-semanal-de-precios-de-referencia-de-combustibles-a-nivel-mayorista

OSINERGMIN. (2024). *Consultar los precios de combustibles.* Gobierno del Perú. Recuperado el 2025, de https://www.gob.pe/553-consultar-los-precios-de-combustibles

Parada, J. (2000). *Teoría Financiera Moderna: Fundamentos y Método.* Recuperado el 2025, de https://ru.scribd.com/doc/293786271/Teoria-Financiera-Moderna-Fundamentos-y-Metodo-J-Rigoberto-Parada-Daza

Pizzán, N. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *SIJIS (Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies), 3*(1). Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237

Puerta et al. (2023). Effect of the financial structure on the liquidity risk of SMEs. *Redalyc*. Recuperado el 2025, de https://www.redalyc.org/journal/496/49677771004/html/

Quimi, J. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera. *SIJIS, 3*(1). Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237

Robles, M. (2012). *Gestión financiera y cobranzas empresariales.* Editorial San Marcos.

Rodríguez, J., & Zambrano, E. (2023). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Servimedi S.A. Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Repositorio Institucional ULVR. Recuperado el 2025, de http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6300

Ross et al. (2019). *Corporate finance* (12th ed. ed.). McGraw-Hill Education.

Ross et al. (2022). *Fundamentals of Corporate Finance* (14th ed. ed.). McGraw-Hill Education. Recuperado el 2025, de https://www.mheducation.com/highered/product/fundamentals-corporate-finance-ross-westerfield/M9781265018190.html

Ruiz, Y. (2022). Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L., Chiclayo 2019. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Repositorio Institucional USS. Recuperado el 2025, de https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10272

Saldaña, D. (2024). La Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba-Ecuador. Recuperado el 2025, de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13155/1/Salda%C3%B1a%20Mu%C3%B1oz%2C%20D%20%282024%29%20La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranzas%20y%20su%20impacto%20en%20la%20rentabilidad%20financiera

Valdiviezo, L. (2023). Implementación de un procedimiento de control para la liquidación de turnos en una estación de grifo. Trabajo de suficiencia profesional, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Repositorio Institucional Pirhua – UDEP. Recuperado el 2025, de https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/af63ee55-1b9a-4fd1-8b80-8570d3a27340/content

Vásquez, C. (2023). Estrategias financieras para mejorar la liquidez de la empresa Inversiones El Protector S.C.R.L., 2021. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Repositorio Institucional USS. Recuperado el 2025, de https://hdl.handle.net/20.500.12802/10774

Venegas, J., & Albarrasín, M. (2024). Relación entre la liquidez financiera y la rentabilidad en la institución financiera CACPECO Ltda. *Revista Multidisciplinaria de Perspectivas Investigativas, 4*(2), 95-106. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial2.185

Walliman, N. (2021). *Research methods: The basics* (2nd ed. ed.). Routledge. Recuperado el 2025, de https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003141693/research-methods-nicholas-walliman-nicholas-walliman

White et al. (2003). *The analysis and use of financial statements* (3rd ed. ed.). John Wiley & Sons.

Ychpas, G. (2023). Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez en una empresa comercializadora, Lima 2022. Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado el 2025, de https://hdl.handle.net/20.500.13053/8785

Zimon, G. (2021). An analysis of financial liquidity management. *Risks, 9*(1), 5. Recuperado el 2025, de https://doi.org/10.3390/risks9010005

Los anexos, panel fotográficos y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica delos Andes.