



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la Empresa Global Natural
Superfoods S.R.L. Breña, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

García Rondinel, Yolinda ([ORCID: 0000-0003-2754-0528](https://orcid.org/0000-0003-2754-0528))

ASESORA:

Dra. Acosta Limay, Rosio Elizabeth ([ORCID:0000-0001-9737-7522](https://orcid.org/0000-0001-9737-7522))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis profesores que siempre han estado inculcándome sus conocimientos y a mis padres por ser los que me dan los ánimos de seguir superándome.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres, a la profesora encargada del taller de tesis, a los profesores que me brindaron sus conocimientos y la Universidad Cesar Vallejo que me permite continuar superándome.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización.....	9
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos.....	11
3.6 Método de análisis de datos:.....	12
3.7 Aspectos Éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de gestión de cuentas por cobrar y liquidez.....	14
Tabla 2	Nivel de políticas de crédito	16
Tabla 3	Nivel de políticas de cobranza	18
Tabla 4	Correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez.....	21
Tabla 5	Correlación entre las políticas de crédito y liquidez	22
Tabla 6	Correlación entre las políticas de cobranza y liquidez	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de gestión de inventarios y liquidez.....	14
Figura 2 Nivel de políticas de crédito.....	16
Figura 3 Nivel de políticas de cobranza.....	18

RESUMEN

Las variables de estudio fueron gestión de cuentas por cobrar y liquidez, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, de diseño no experimental, tanto la población como la muestra fue conformada por 10 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue validado a través del juicio de expertos y además se midió la confiabilidad a través del alfa de Cronbach cuyo resultado fue 0.804 para ambas variables. Para la constatación de la hipótesis se optó por la prueba de Rho de Spearman la cual nos mostró un grado de significancia menor de 0.05 para ambas variables, por lo que se concluye que existe relación significativa en un 66 % entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Palabras claves: Gestión, cuentas por cobrar y liquidez.

ABSTRACT

The study variables were accounts receivable management and liquidity; whose general objective was to determine how accounts receivable management is related to the liquidity of the company Global Natural Superfoods S.R.L. The research was of a basic type, correlational level, non-experimental design, both the population and the sample consisted of 10 people. The technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was validated through expert judgment and reliability was also measured through Cronbach's alpha whose result was 0.804 for both variables. To verify the hypothesis, the Spearman's Rho test was chosen, which showed us a degree of significance of less than 0.05 for both variables, so it is concluded that there is a significant relationship in 66% between the management of accounts by collection and liquidity of the company Global Natural Superfoods S.R.L.

Keywords: Management, accounts receivable and liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

Es indispensable que las empresas apliquen de forma eficiente la gestión de cuentas por cobrar con el propósito de satisfacer las expectativas con respecto a conseguir liquidez en menos de un año, asumir sus obligaciones y desarrollar su ciclo productivo.

A nivel mundial la gestión de cuentas por cobrar se caracteriza por una limitada eficiencia con la que se ha realizado, ya que muchas empresas tienen problemas de liquidez debido a esta problemática. Por ello es necesario que sea gestionado adecuadamente en un entorno globalizado donde nuevos negocios del mismo rubro conforman una nueva competencia con clientes más exigentes los cuales acceden a créditos atractivos con el fin de fidelizar sus consumos o compras. Es la estrategia que deciden aplicar las empresas para no disminuir la cartera de clientes y que implica llevar una gran responsabilidad en su manejo por las consecuencias financieras que conlleva.

A nivel internacional según Laurent (2018) indicó que, el 25% de las organizaciones no cuentan con el personal idóneo y entrenado para ejecutar las actividades de cobranza.

Machinea (2016) afirmó que, en la empresa ocurre una escasa liquidez debido a que existen situaciones de falta de pago con las obligaciones debido a que existe un desequilibrio de la exigibilidad de las cobranzas con la magnitud en la recuperación de activos.

A nivel nacional según Torres (2022) indicó que hay una disminución de hasta 50 % en los ingresos de nueve de cada 10 empresas, debido a la pandemia y en gran medida por falta de pagos de sus clientes, se suma a esto la falta de una gestión eficiente de las cobranzas. Esto se ve reflejado en la poca recaudación de las ventas al crédito que se realiza ya que debido a la pandemia muchas empresas han dado facilidades de pago y muchos clientes no cumplen con el pago correspondiente.

La entidad Global Natural Superfoods S.R.L. posee una gran trayectoria en el mercado de suplementos alimenticios y tiene muchos clientes potenciales, sin embargo, se observa que el área de créditos y cobranza no está realizando una

función eficiente debido a que no existe un adecuado control de los créditos. Además, los lineamientos de créditos y cobranzas carecen de un respaldo documentario, así como falta de más personal, sumándole procedimientos de cobro empíricos que luego se manifiestan en desmedro de la liquidez que tiene la entidad.

Por ello es importante la necesidad de investigar más sobre esta situación problemática que sucede en la empresa y de esta manera dar alternativas de solución y mejora que se vea reflejada en la eficiencia de la organización.

Como problema general propuse lo siguiente: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., y los específicos fueron: ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?

Como justificación teórica, mediante este estudio se conoció la correlación de las variables investigadas, los conceptos y así como la teoría establecida de las mismas, que tuvo como fin, dar diversas alternativas a los mandos gerenciales y toda persona interesada con poder de decisión en Global Natural Superfoods S.R.L. y así le permita mejorar las deficiencias presentadas que se ven reflejada en los indicadores de liquidez. Como justificación práctica, la gestión de cuentas por cobrar aplicado correctamente y eficiente por parte del departamento de créditos y cobranza conllevará a que se supere la escasez de liquidez de la organización; por último, como justificación metodológica esta investigación será un antecedente para futuras investigaciones relacionados a las variables de estudio.

Determiné como objetivo general, de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. Asimismo los objetivos específicos fueron: Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., y determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. La hipótesis general planteada fue, la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. Las Hipótesis específicas fueron: Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., y las políticas de

cobranza se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes desarrollé un resumen de los estudios realizados en el ámbito nacional e internacional respecto a las variables de estudio, a continuación, se detalla lo siguiente:

Caycho y Castro (2020) en su investigación cuyo título fue *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín – 2020*. Concluyó que la correlación de la liquidez de la entidad con la gestión de cuentas por cobrar existe y es significativa. Es decir, se aceptó la hipótesis alternativa planteada en el desarrollo del estudio y se verificó una significativa cartera de clientes por cobrar vencida, de acuerdo a dicha problemática se brindó alternativas de solución.

Gonzales (2018) en su tesis titulada *La Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la Liquidez de la empresa Corporación Mar de Cristal S.A.C. Tarapoto, 2018*. Sostuvo que en la investigación realizada no se manipuló las variables ya que se analizó conforme a la realidad de la entidad. Se concluyó que en dichas variables hay una relación positiva y además dicha entidad debe realizar una reingeniería en las operaciones que involucre las cuentas por percibir para conseguir efectivo disponible.

Castro (2018) en su estudio cuyo título fue *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Exa Services Mining EIRL, Ate Vitarte, 2017*. Concluyó que la empresa tiene que adoptar nuevas medidas en la gestión de cobranza debido a que las que tienen son deficientes, así mismo estas implementarlas adecuadamente.

Gomez y Purisaca (2020) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y la percepción de liquidez en la empresa Inversiones Impex SAC. Callao – 2020*. Concluyó que ambas variables están significativamente correlacionadas, y que la empresa debe enfocarse en administrar mejor su activo exigible para evitar quedarse sin efectivo.

Izaguirre (2019) en su tesis titulada *Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Imagen Corporativa S.A.C., distrito de Lince, año 2017*. Su finalidad es determinar la incidencia de ambas variables. Esta investigación fue significativa ya

que busca que la empresa tenga eficiencia en la administración del dinero. Se concluyó que hay correlación entre ambas variables.

Farías y Sabando (2019) en su investigación *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez en la Fundación las Riveras, realizado en Guayaquil*. Concluyó que la entidad no ha establecido políticas y procedimientos adecuados validados con su respectiva documentación dentro de la gestión de cobro.

Carrillo (2015) en su estudio el cual se tituló *La Gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo, año 2015, Ecuador*. Como conclusión se pretendió que la administración financiera sea perfeccionada, esta influye inexorablemente en la liquidez de la empresa. Se concluyó que no se maneja de manera óptima la gestión financiera, para ello se propone y se expone alternativas de solución para mejorar la liquidez en los siguientes periodos.

Carrera (2017) en su estudio el cual se tituló *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. periodo 2015, Guayaquil*. Concluyó que las operaciones de cobro son deficientes ya que carece de políticas de cobranza, además no cuenta con un sistema de información contable actualizado de las actividades en cuestión. También se recalca que dichas políticas de crédito no son aplicadas correctamente, por lo cual la gestión actual no está garantizando una eficiencia en recuperar las cuentas incobrables.

Avelino (2017) en su estudio el cual se tituló *Cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA., 2015. Guayaquil*. Concluyó que mientras se posea deficiencias en la captación del efectivo como resultado de las ventas realizadas al crédito, así como en su política y procedimientos en el corto o largo plazo va a estar perjudicando en gran medida a la empresa.

Herrera (2015) en su investigación *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Comercial Zurita”, Ecuador, 2015*. Llegó a la conclusión que dicha entidad no adapta los procedimientos correctos para la venta y cobranza, ya que sólo se llegan a conocer de manera verbal. Por no estar documentadas

existe un incumplimiento en aplicar políticas de crédito al realizar sus ventas, logrando verificar que la cartera vencida se incrementa considerablemente.

Dentro de las teorías se definió los siguientes conceptos:

Gestión de cuentas por cobrar, según González y Sanabria (2018), comprende un proceso en el cual las ventas al crédito son administradas y gestionadas adecuadamente con el fin de obtener liquidez.

Políticas de crédito, según Chalupowicz (s.f) indica que son las diversas pautas que ayuda a la empresa a manejar de forma eficiente las ventas al crédito cuyo fin es maximizar la cobrabilidad y no poseer carteras vencidas. También permite determinar si es factible el cumplimiento de sus objetivos financieros que maneja la empresa.

Políticas de cobranza, según Morales (2014) sostiene que son las directrices en la que se establecen diversas estrategias de recuperación del cobro de las ventas al crédito realizadas.

Liquidez, según Mendoza (2015) sostiene que se habla de liquidez cuando una entidad se encuentra en la capacidad de pagar sus obligaciones financieras.

Ratios de liquidez, según Morales (2014) sostiene que son indicadores que miden que tan capaz es la organización en asumir sus deberes en un período menor o igual a un año, es importante utilizar ratios de liquidez ya que brinda información de la situación financiera actual de la entidad.

Razón corriente, según Morales (2014) sostiene que este indicador muestra el porcentaje de las deudas asumidas por el activo con un período de tiempo menor o igual a un año. Convertir las cuentas por cobrar en dinero motiva a que se materialicen antes de su vencimiento.

La prueba ácida, según Morales (2014) sostiene que es un indicador de liquidez de mayor severidad que la razón corriente en el cual nos muestra qué tan capaz es la organización de pagar sus obligaciones en menos de un año previo descuento del respectivo inventario.

Dentro de los enfoques de la investigación se describió lo siguiente:

Gestión: según Westreicher (2020) sostiene que es la cantidad de procesos que se desarrollan con la finalidad de lograr una meta u objetivo. Según el autor se debe seguir ciertos pasos para lograr una gestión eficiente las cuales son: **Planificación:** Se fijan objetivos de la organización, esto partiendo del monitoreo situacional; **organización:** Se establecen los parámetros y estrategias a seguir para conseguir los objetivos propuestos; **dirección:** es la ejecución de lo planificado y existe un líder que está a cargo de un grupo de personas para que todos trabajen y logren los objetivos propuestos, **Control:** Es la etapa final de todo el proceso en la que se analizan y verifican los resultados obtenidos con lo planificado con antelación.

Cuentas por cobrar: Resendiz (2020) sostiene que representan el intercambio que se da al realizar una venta de algún producto y/o servicio y que será recuperado con pecunio en un plazo determinado; cuando se genera la venta y ésta no es pagada por el cliente se conoce como cuentas por cobrar.

Cobranza: Westreicher (2020) sostiene que la cobranza es la obtención de dinero de una venta realizada. Según el autor afirma que existen tres tipos de cobranza, los cuales son: **cobranza formal:** es cuando la organización gestiona y recupera su deuda de manera interna con sus propios recursos; **cobranza judicial:** es cuando está involucrado el poder judicial para exigir el pago al deudor y **cobranza extrajudicial:** cuando el acreedor recupera el pago por parte del deudor sin estar involucrado en un juicio y generalmente se contrata empresas especializadas en cobranza.

Estrategias de cobranza: Martínez et al., (2022), sostiene que para aumentar las cobranzas debe emplear las siguientes estrategias de cobranza: el cliente debe estar involucrado en la programación de sus pagos, se debe atender de manera oportuna los inconvenientes que presentan los clientes; realizar control interno, capacitar a los colaboradores de cobranza para que mejoren en sus funciones; mantener actualizada el estado de pago de los clientes, ya que muchas veces se otorga crédito a clientes que no pagan a tiempo, así mismo realizar reportes y

monitoreo constantemente; tener comunicación asertiva con el cliente e implementar un manual de políticas de cobranza que conlleve a lograr los objetivos de la entidad.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio fue catalogado como básica, está direccionada a un conocimiento que abarque su total dimensión a través del entendimiento de aspectos principales de los acontecimientos. (CONCYTEC, 2018)

Con respecto al presente estudio se describió la relación de las variables, además se definió conceptos relacionados con el fin de brindar conocimientos, por lo que fue considerado la presente investigación como básica.

Asimismo, la investigación cuantitativa generará un conocimiento a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial. Hernández et al., (2014).

Dicho esto, esta investigación fue cuantitativa ya que se realizó la medición estadística a través del sistema SPSS versión 25.

El diseño es no experimental-correlacional, por lo que no hubo cambios que afecten a las variables ya que no se manipularon y se pretendió conocer la relación entre ambas. Hernández et al., (2014).

En este estudio se excluyó la manipulación de las variables estudiadas, debido a que solo se observó su situación dentro de la organización a través del cuestionario realizado. Además, la investigación fue de nivel correlacional motivo por el cual se conoció la correlación de las variables que están sujeto a estudio de la organización Global Natural Superfoods S.R.L.

3.2 Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

variable 1: Gestión de cuentas por cobrar, según González y Sanabria (2018), es un proceso donde son administradas adecuadamente las ventas al crédito y gestionadas oportunamente con el fin de obtener liquidez.

Variable 2: Liquidez, según Mendoza (2015), afirma que una empresa tiene liquidez cuando está en las condiciones de cancelar las obligaciones que tiene en el corto plazo.

- **Definición operacional**

Variable 1, gestión de cuentas por cobrar: el departamento encargado se responsabiliza de la gestión de cuentas por cobrar de la entidad Global natural Superfoods S.R.L ésta es la encargada de realizar una función eficiente a través de indicadores de calidad que le permita a la empresa obtener liquidez a través de gestiones óptimas de dicha área, dichos indicadores serán medidos a través de una encuesta.

Variable 2, liquidez: esta se calcula a través de ratios de liquidez, estos detallan la situación financiera de la entidad y además éstos serán medidos a través de una encuesta con el fin de que la empresa tenga la capacidad de afrontar sus obligaciones.

- **Indicadores**

Los indicadores de la variable 1, dentro de la dimensión Políticas de crédito fueron: nivel de cumplimiento de las políticas de crédito, eficiencia de las políticas de crédito y condiciones de crédito; y en la dimensión Políticas de cobranza fueron: nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza, eficiencia de los métodos de cobranza y estrategias de recupero de cuentas por cobrar.

Los indicadores de la variable 2, dentro de la dimensión Ratio de liquidez fueron: ratio de liquidez corriente y ratio de prueba ácida.

- **Escala de medición**

Se usó la escala Ordinal tipo Likert ya que nos permitió realizar preguntas a la muestra con el fin de conocer su nivel de aceptación o discrepancia con una afirmación, a través de una calificación, entre ellos tenemos: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: “Grupo de personas, animales, cosas o estándares que cuentan con parámetros similares dentro de una investigación” Salgado-Lévano (2018).

En esta investigación la población la conformó 10 trabajadores de la organización Global Natural Superfoods S.R.L.

Criterios de inclusión, Según Garrido (2012), “Está constituido por las cualidades de aquellos integrantes de una población de referencia que están involucrados con el estudio”

La población comprendió a los colaboradores que cumplen la función de créditos y cobranzas, incluyendo al administrador de la organización y jefatura del área contable ya que está directamente relacionado con las variables de estudio.

Criterios de exclusión, según Garrido (2012) Son aquellas cualidades o condiciones de los miembros de una población de referencia que no coexisten con las cualidades esenciales por la o las cuales uno o los participantes(s) integra la población de estudio, por lo tanto, podría eliminarse su inclusión.

No se incluyó a los empleados del área de producción, ya que no es necesario la participación de dicha área porque no está relacionado con las variables de estudio.

Muestra:

Según Gallardo (2017), sostiene que es un subconjunto representativo y limitado de la población de estudio, dichos datos se obtienen de variables o fenómenos de la población con el fin de estudiarlas o aplicar ciertos métodos.

La Muestra estuvo compuesta por 10 trabajadores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Muestreo:

Según Gallardo (2017), sostiene que es una técnica con base estadístico-matemática cuyo fin es sacar del universo o población (N), una muestra (n).

El muestreo fue no probabilístico y comprendió para 10 personas de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Unidad de análisis:

Según Gallardo (2017), menciona que comprende a un individuo o elemento que está en la población y por efecto es la muestra.

La unidad de análisis de este estudio fue cada integrante de la muestra correspondiente, esta fue analizada de acuerdo al sistema Spss versión 25 y el Microsoft Excel.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al., (2014) sostiene que estas aportan favorablemente en el desarrollo de las indagaciones desarrolladas, así como el cuestionario y las encuestas que es de tipo opinión.

La técnica empleada en este estudio es la encuesta, mientras que el cuestionario se aplicó como herramienta de recolección de datos, dicho instrumento aportó en lograr los objetivos planteados para la presente investigación.

3.5 Procedimientos

La recolección de datos significa confeccionar un plan al detalle que incluya un procedimiento para juntar datos con una finalidad en específico, que después se procederá con el procesamiento de la información con el propósito de responder lo siguiente: problemas planteados, objetivos e hipótesis de la investigación de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Para ello se realizó lo siguiente:

- Selección de la población y muestra
- Se elaboró el cuestionario
- Validación de confiabilidad
- Se aplicó la encuesta
- Los resultados fueron analizados y detallados
- Finalmente, la discusión, conclusiones y recomendaciones

3.6 Método de análisis de datos

Hernández et al., (2014) sostiene que es el desenvolvimiento de procesos para la obtención de resultados, así como el detalle de las conclusiones (p.278).

Los datos recopilados fueron medidos por el sistema estadístico SPSS versión 25 y analizado posteriormente.

3.7 Aspectos Éticos

El presente estudio priorizó el enfoque ético según los siguientes principios del código de ética profesional del contador público: confidencialidad, originalidad, objetividad y veracidad, del mismo modo se empleó las Normas APA vigente.

IV. RESULTADOS

Respecto al sistema Spss, se detalla los resultados conforme a los objetivos del estudio realizado.

El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., por ello se aborda el siguiente resultado según la encuesta realizada:

Tabla 1

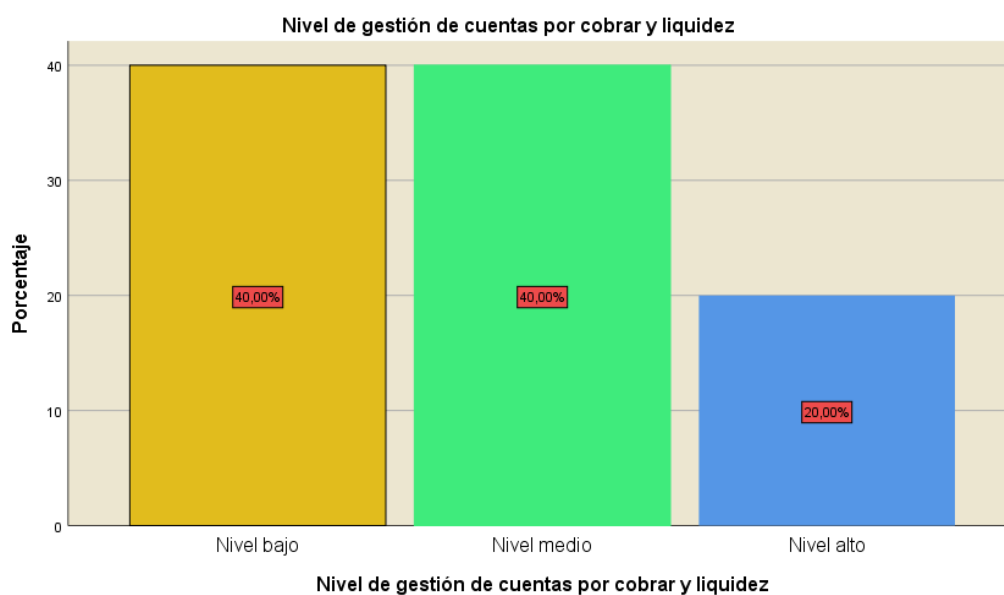
Nivel de gestión de cuentas por cobrar y liquidez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	4	40
	Nivel medio	4	40
	Nivel alto	2	20
	Total	10	100

Nota: Estos resultados es producto de la encuesta realizada a colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Figura 1

Nivel de gestión de cuentas por cobrar y liquidez



Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Nota: La información obtenida por la encuesta a los colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. verificó la correlación de la gestión de cuentas por cobrar y liquidez fue del 40 % nivel bajo, 40 % nivel medio y 20 % nivel alto.

Interpretación: Es decir, que no se está aplicando de manera eficiente la gestión de cuentas por cobrar por el alto porcentaje en nivel bajo y nivel medio respectivamente. Asimismo, el 20 % en nivel alto refleja que la empresa tiene tareas en las cuales requiera aplicar mejoras como por ejemplo en la liquidez por lo que se necesita realizar acciones o enfocar los esfuerzos para aumentar el nivel de liquidez.

El primer objetivo específico fue determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., según la encuesta realizada se determinó los siguientes resultados:

Tabla 2

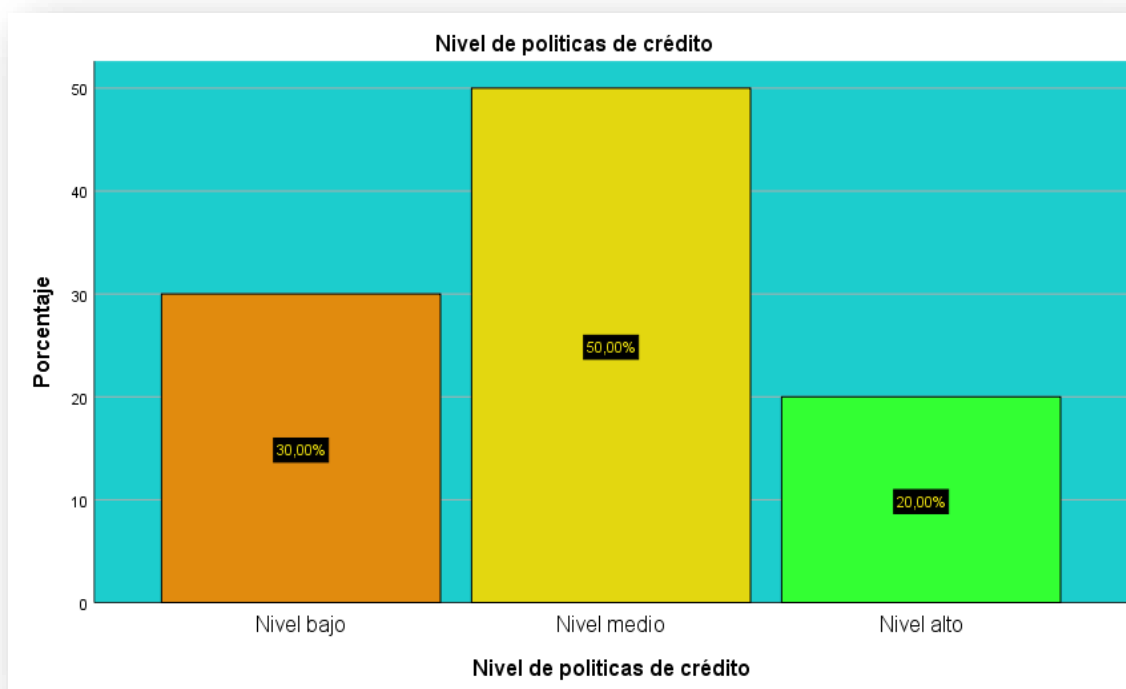
Nivel de políticas de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	3	30
	Nivel medio	5	50
	Nivel alto	2	20
	Total	10	100

Nota: Estos resultados es producto de la encuesta realizada a colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Figura 2

Nivel de políticas de crédito



Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Nota: Como producto de la encuesta desarrollada por los colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. se logró verificar que la relación de las políticas de crédito fue del 50 % un nivel medio, un nivel bajo del 30 % y 20% un nivel alto

Interpretación: De acuerdo a estos resultados se demuestra que las políticas de crédito no se aplican correctamente por lo que esta afecta en la liquidez de la organización, motivo por el cuál prima el 50 % en un nivel medio.

El segundo objetivo específico fue determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., según la encuesta realizada se consiguió los resultados siguientes:

Tabla 3

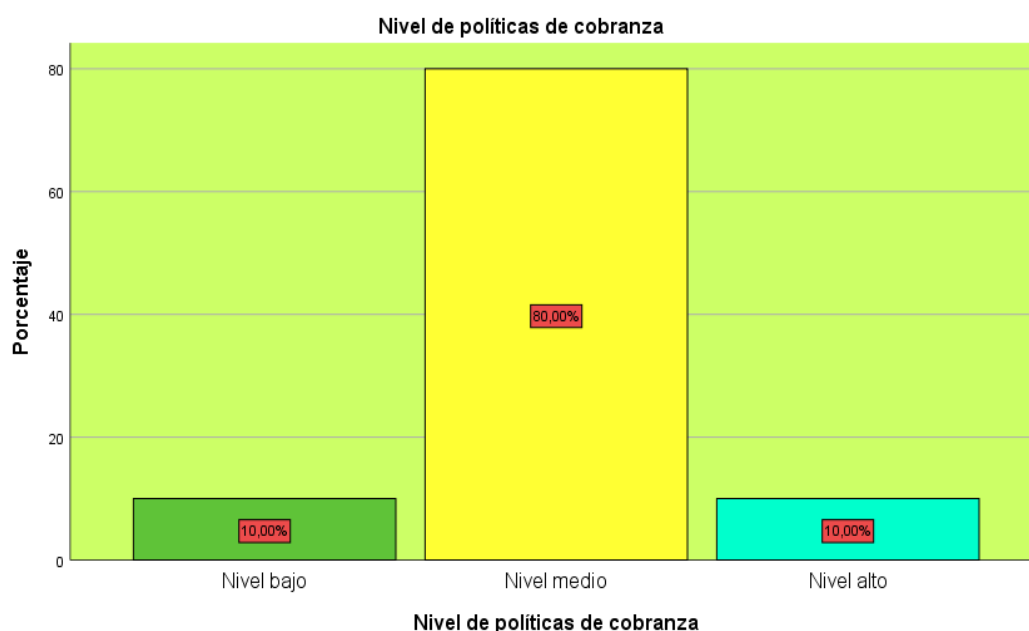
Nivel de políticas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	1	10
	Nivel medio	8	80
	Nivel alto	1	10
Total		10	100

Nota: Estos resultados es producto de la encuesta realizada a colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Figura 3

Nivel de políticas de cobranza



Fuente: SPSS

Elaboración: Propia

Nota: Como producto de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L se logró constatar la correlación de las políticas de cobranza fue 80 % nivel medio, 10 % nivel bajo y 10% nivel alto.

Interpretación: De acuerdo a estos resultados se demuestra que las políticas de cobranza no se aplican correctamente y no está siendo efectiva al momento de realizar las cobranzas por lo que esta se refleja en un mayor porcentaje al nivel medio con respecto a la liquidez de la organización.

VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la validación respectivamente realizaremos la prueba de hipótesis general y seguidamente las específicas.

H1: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L, Breña, 2021.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L, Breña, 2021.

El nivel de significancia es $\alpha = 0,05 = 5\%$ como margen máximo de error. para ello aplicaremos la regla de decisión

$P \geq \alpha$ \longrightarrow Se dará por aceptado la H0

$P < \alpha$ \longrightarrow Se dará por aceptado la H1

Tabla 4*Correlación entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez*

		Gestión de cuentas por cobrar	Liquidez
Rho	de Gestión	1.000	,659*
Spearman	cuentas cobrar	de coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0.038
		N	10
	Liquidez	Coeficiente	,659*
		de coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038
		N	10

Fuente: Spss

Nota: Los datos mostrados se obtuvieron de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L.

Interpretación: Se detalla que el valor de significancia fue $p=0.038$; de acuerdo a ello, se dio por aceptado la hipótesis alterna del estudio. Por otro lado, según el valor de correlación de Rho de Spearman fue igual a 0.659, esto demuestra que la correlación de dichas variables de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H1: Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

H0: Las políticas de crédito no se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Tabla 5

Correlación entre las políticas de crédito y liquidez

	Políticas de crédito	Liquidez
Rho de Spearman	de Políticas de crédito	de Liquidez
	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	N	N
	10	10
	de 1.000	de 1.000
	,651*	,651*
	0.041	0.041
	10	10

Fuente: Spss

Nota: Los datos mostrados se obtuvieron de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L.

Interpretación: Como resultado el valor de significancia fue igual a $p=0.041$, debido a ello se dio por rechazado la H0 (hipótesis nula) y por aceptado la hipótesis alterna. Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue igual a 0.651, muestra que la correlación de ambas variables de la organización Global Natural Superfoods S.R.L. es positiva moderada.

Segunda hipótesis específica

H1: Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

H0: Las políticas de cobranza no se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

Tabla 6

Correlación entre las políticas de cobranza y liquidez

		Políticas de cobranza	de Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coficiente de correlación	de 1.000
		Sig. (bilateral)	,666*
		N	10
	Liquidez	Coficiente de correlación	de ,666*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.036
		N	10

Fuente: Spss

Nota: Los datos mostrados se obtuvieron de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L.

Interpretación: Como resultado el nivel de significancia fue igual a 0.036($p=0.036$); debido a ello fue aceptado la hipótesis alterna, por consecuente fue menor a 0,05. Por otro lado, el valor de correlación Rho de Spearman es igual a 0.666, muestra una correlación positiva moderada entre las políticas de cobranza y liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.

V. DISCUSIÓN

Los resultados conllevan a la siguiente discusión:

El objetivo general fue “determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.”, se pudo concluir que no se está aplicando de manera eficiente la gestión de cuentas por cobrar reflejándose en los altos porcentajes en los niveles bajo y medio el cual alcanzó el 40% respectivamente, por lo que la empresa debe mejorar para poder incrementar su liquidez. Además, el margen de error fue igual a 0.038 por lo que se prosiguió a dar por aceptado la hipótesis alterna, afirmándose que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L en un 66%. Estos resultados concuerdan con las investigaciones de los siguientes autores:

Según Caycho y Castro (2020), determinó que hay correlación significativa entre las dos variables estudiadas de la entidad Industrial de PVC S.A.C. ya que después de aplicar el cuestionario se analizó los datos mediante el SPSS y se detalló que el nivel de significancia fue igual a 0.006, motivo por el cual se aceptó la hipótesis alterna. Luego, recomendaron a la empresa perfeccionar la gestión de cuentas por cobrar verificando tanto debilidades como amenazas que podrían surgir en el área, quiere decir, que las diversas actividades proporcionadas a cada personal del área encargada estén realmente monitoreadas. Asimismo, se recomendó seguir capacitando de manera permanente a los colaboradores, de tal manera que el monitoreo y vigilancia de las diversas cuentas por cobrar permita detectar a tiempo las falencias e irregularidades con el fin de lograr un mejor indicador de liquidez para la entidad.

Además, Gonzales (2018) determinó que la Gestión de Cuentas por cobrar posee débil correlación con la liquidez en la organización Corporación Mar de Cristal S.A.C. Debido a ello, se concluyó que la empresa posee ciertas deficiencias en el proceso de las cobranzas por la cual debe establecer estrategias de mejora para no caer en déficit de las cobranzas.

De igual manera Castro (2018), en su estudio realizado concluyó que la variable 1 repercute en la variable 2 de la entidad Exa Service Mining EIRL, de acuerdo al valor de correlación de Pearson que fue 79.9%. De tal manera indicó que, para poseer liquidez la entidad debe usar estrategias acertadas de gestión de

cuentas por cobrar; luego, aplicar una gestión adecuada conjuntamente con las políticas de créditos y cobranza que optimicen la liquidez de manera oportuna; dicho esto, el autor recomendó a la empresa establecer oportunamente documentos que fijen las políticas de créditos y cobranzas que contribuya a mejorar la liquidez de la organización.

Además, Gomez y Purisaca (2020) de acuerdo a su objetivo general, alcanzó un valor de correlación de $r=0,691$, a través del coeficiente de Rho de Spearman, dicho esto demostró que hay una correlación positiva moderada en relación a las dimensiones de la variable 1 con las dimensiones de la variable 2 de la entidad Inversiones Impex SAC.

Por otro lado, Izaguirre (2019) de acuerdo al estudio realizado concluyó de la existencia de relación positiva de las cuentas por cobrar y liquidez; esto refleja una tendencia proporcionalmente directa en las variables estudiadas, por lo tanto, si aumenta las cuentas por cobrar de igual manera aumenta la liquidez de Imagen Corporativa S.A.C.

Además, según Carrera (2017) afirmó que la gestión de cobro es deficiente ya que la entidad Induplasma S.A no posee un manual de monitoreo, se observa el incumplimiento de los objetivos de cobranza y además carece de un software que le otorgue informes actualizados de las cobranzas.

Además, Herrera (2015) en su investigación determinó un coeficiente de relación igual a 0,31 en la que demuestra la existencia de una apreciable correlación en las variables estudiadas, motivo por el cual se encuentra involucrada la dirección de cuentas por cobrar y la liquidez de la organización comercial Zurita ya que presenta inconvenientes de manejo de las cuentas por cobrar influyendo desfavorablemente en la liquidez, por lo que se propuso el empleo de políticas, técnicas de cobranza y venta con la finalidad de controlar las falencias durante las transacciones.

De igual manera según Avelino (2017) sostiene que la entidad Adecar Cía. Ltda. Carece de métodos financieros en la dirección de las cuentas por cobrar, la cual impide que tenga mejoras en la liquidez.

Según los resultados estadísticos obtenidos de acuerdo al primer objetivo específico “determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.”, se logró verificar que la correlación de las políticas de crédito con la liquidez fue del 50 % nivel medio, 30% nivel bajo y 20% nivel alto. De acuerdo a estos resultados se demostró que las políticas de crédito no se aplican correctamente por lo que esta incide desfavorablemente en la liquidez de la entidad. Se dio por aceptado la hipótesis alternativa porque el margen de error fue inferior al 5%. Estos resultados confirmaron la investigación realizada por Caycho y Castro (2020), afirmó que las políticas de crédito en efecto se relacionan de manera significativa con la liquidez de la organización Industrial de PVC S.A.C, debido a que se consiguió un valor de significancia de 0.004; es decir menos al 5%, por lo que se dio por aceptado la hipótesis alternativa del estudio realizado.

Además, Chalupowicz (s,f) afirma que una empresa debería contar con una política de crédito ya que la elaboración de una sólida de la misma ayudará a las organizaciones a comprender y ver mejor cómo trabaja el personal, cómo recaudan, cómo realizan sus funciones y qué problemas podrían existir en el desarrollo de sus actividades, sobre todo si les impide disponer de un mejor cash flow.

Según los resultados estadísticos obtenidos de acuerdo al segundo objetivo específico, “Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.”, se logró verificar que la correlación de las políticas de cobranza con la liquidez fue 80 % nivel medio, 10% nivel bajo y 10% nivel alto. De acuerdo a estos resultados se demuestra que las políticas de cobranza no se aplican correctamente y no está siendo efectiva al momento de realizar las cobranzas por lo que esta afecta en un nivel medio en la liquidez de la entidad. Se calculó el margen de error el cual fue 0.036, por lo que se prosiguió a aceptar la hipótesis alternativa, afirmándose que existe una relación significativa entre las políticas de cobranza y liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. Este resultado confirmó la investigación realizada por (Gonzales 2018), que encontró correlación fuerte en las políticas de cobranza con la liquidez de la entidad Exa Services Mining EIRL.

Asimismo, según Carrera (2017) afirma que las políticas de cobranza no están siendo claras para el personal del área encargada por lo que no garantiza la recuperación adecuada de la cartera de clientes por cobrar, además en la entidad no existe una eficiente gestión de cobros y los colaboradores de dicha área encargada carece de saberes e intelectos completos que les permita aplicar técnicas que impacten en el direccionamiento de las cobranzas.

VI. CONCLUSIONES

El presente estudio concluye lo siguiente:

Primero: De acuerdo al objetivo general planteado, se verificó el valor de correlación de Rho de Spearman que fue igual a 0.659. Esto muestra que la correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L. es positiva moderada en un 66%. Además, 0.038 fue el valor de significancia, motivo por el cual se dio por aceptado la hipótesis alterna. Dicho ello se puede afirmar que a una mejor gestión de cuentas por cobrar mayor será la liquidez de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L., además de acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores se constató que la correlación de la gestión de cuentas por cobrar y liquidez fue del 40 % en un nivel bajo, 40 % nivel medio y 20 % fue un nivel alto. De acuerdo a estos resultados se demostró que no se está aplicando de manera eficiente la gestión de cuentas por cobrar al reflejarse en altos porcentajes en niveles bajo y medio por lo que la entidad debe mejorar para poder incrementar su liquidez.

Segundo: De acuerdo al primer objetivo específico planteado, se verificó el valor de correlación de Rho de Spearman que fue igual a 0.651. Esto muestra que la correlación entre políticas de crédito y liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. es positiva moderada en un 65 %. Además, 0.041 fue el valor de significancia, motivo por el cual se dio por aceptado la hipótesis alterna. Por ello se afirma que a mejor aplicación y cumplimiento de las políticas de crédito se obtendrá liquidez. Además, conforme a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. se logró verificar que la correlación de las políticas de crédito con la liquidez fue del 50 % nivel medio, 30% nivel bajo y 20% nivel alto. De acuerdo a estos resultados se demuestra que las políticas de crédito no se aplican correctamente por lo que incide desfavorablemente en la liquidez de la entidad.

Tercero: De acuerdo al segundo objetivo específico, se verificó el valor de correlación de Rho de Spearman que fue igual a 0.666, muestra que la relación de las políticas de cobranza con la liquidez de la entidad Global Natural Superfoods S.R.L. es positiva moderada en un 66 %. El valor de significancia fue igual a 0.036, por ello se dio por aceptado la hipótesis alterna. Entonces se puede afirmar que a

mejor aplicación y cumplimiento de las políticas de cobranza se obtendrá más dinero líquido para que la organización pueda cumplir sus obligaciones. De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L., se logró verificar que la relación de las políticas de cobranza fue 80 % nivel medio, 10 % nivel bajo y 10% nivel alto. De acuerdo a estos resultados se demuestra que las políticas de cobranza no se aplican correctamente y no está siendo efectiva al momento de realizar las cobranzas por lo que esta afecta en un nivel medio en la liquidez de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de abordar las conclusiones se recomienda a la empresa Global Natural Superfoods S.R.L. encargada de la gestión de cobranza lo siguiente:

Primero: El Gerente financiero y el área de créditos y cobranzas deben formular, diseñar y establecer políticas de crédito y cobranza.

Segundo: El gerente financiero debe proporcionar la documentación con las políticas establecidas al área competente para dar cumplimiento y así mejorar en la gestión de cobranza.

Tercero: El área de créditos y cobranzas debe encargarse de realizar reportes semanales de las cuentas por cobrar. Esto ayudará a que esté actualizada para los colaboradores que asuman cumplir con los objetivos de generar liquidez, de este modo la empresa seguirá en marcha.

Cuarto: La empresa debe contratar más personales idóneos y calificados para el área de créditos y cobranzas.

REFERENCIAS

- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual autoformativo interactivo. (1° Ed). Huancayo. Universidad Continental.
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th Ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- American Psychological Association (01 de enero de 2020). Style and Grammar Guidelines. Recuperado el 17 de enero de 2020 de <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/index>
- Torres, Y. (28 de junio de 2022). Por impagos aumentaron reclamaciones de seguros de crédito. <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Por-impagos-aumentaron-reclamaciones-de-seguros-de-credito-20220628-0092.html>.
- Sánchez, M. (2017). *MuyPymes*. Obtenido de “Más de la Mitad de las Empresas Micropymes Experimenta retrasos en los Cobros”: <https://www.muypymes.com/2017/10/04/mas-la-mitad-las-micropymes-experimenta-retrasos-los-cobros>
- Salgado-Lévano, C. (2018). Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la teoría cuantitativa. Lima: (1° ed). Editorial Universidad Marcelino Champañat.
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *Séptimo informe: análisis del impacto económico del COVID-19 en el Perú*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-IPE-7.pdf>
- Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. (s.f). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>.
- Espin, D. & Campoverde, A. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.

- Suárez, I., & Becerra, M. (2017). Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.
- González, S. (2018). Gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Corporación Mar de Cristal SAC, Tarapoto, año 2016.
- Castro, L. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Exa Service Mining EIRL, 2017.
- Jordán, C. (2015). Análisis e interpretación financiero, liquidez y rentabilidad como herramienta para la evaluación de la gestión empresarial. Universidad Técnica de Machala. Ecuador.
- Carrillo, G. (2015). La gestión financiera y la liquidez de la empresa AZULEJOS PELILEO (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Semipresencial).
- Carrera, S. (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. periodo 2015. Ecuador.
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA., en el periodo 2015. Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil". Ecuador.
- Herrera, M. (2015). Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial ZURITA. Ecuador 2015.
- Hurtado, G. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén casa Araujo*. Calzado Gamós de la ciudad de Ambato. Guayaquil, 2017).
- Menor, D., Solano, R., & de la Cruz, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020.
- Chalupowicz (s.f), Políticas de crédito en las organizaciones. Thomson Reuters.https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/afe_1/material_de_estudio/material/Políticas%20de%20Credito%20en%20las%20organizaciones%20un%20instrumento%20a%20mejorar.pdf

Revista actualidad empresarial (2014). Glosario de términos económicos financieros. Recuperado el seis de junio del 2018.

<https://es.scribd.com/doc/86655665/DICCIONARIO-PARA-CONTADORES>

Terreno, D., Pérez, J. y Sattler, S. (2020). La relación entre liquidez, rentabilidad y Solvencia: Una investigación empírica por el modelo de ecuaciones estructurales. Contaduría Universidad de Antioquia.

Mayes, Timothy R. (2010), "Elaboración de un estado de flujo de efectivo4." Análisis financiero con Microsoft® Excel, (5ta ed), pp. 56-61. Gale eBooks.

Mayes, T. R., Shank, T. M., Manzano Olmos, J., García Muñiz, L. H., & Becerril Montes, A. (2010). Razones de liquidez. In Análisis financiero con Microsoft® Excel (5th ed., pp. 100-102). Cengage Learning.

Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Larousse

Levy, P. (2009). Procedimientos de cobranza. México: Limusa.

Brachfield, P. (2016). Vender a crédito y cobrar sin impagos. Barcelona: Profit Editorial I., S.L.

Simancas, E. S. P. (2015). Metodología para la presentación de trabajos de investigación.

Actualidad Financiera (2020). Ratios financieras y de Gestión aplicados al Sector Público. <https://actualidadempresarial.pe/>

CONCYCTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica.* Reglamento Renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Educación Financiera (2019). Medios de pago. <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/medios-de-pago.shtml>

- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera-13°* Edición. México
- Gyerbour W. (2018). *Liquidity management in ghanaiian savings and loans. A case study of golder link saving and loands limited*. Realizado en el Servicio Cristiano de Ghana.
- Francisco R. (2020) Administración de Cuentas por Cobrar: Qué son y sus características. Recuperado de <https://fondimex.com/blog/administracion-cuentas-por-cobrar-que-son-y-sus-caracteristicas/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20de%20cuentas%20por,a%20corto%20o%20a%20largo%20plazo.>
- Farias Chiriguaya Génesis Stefanía, Braulio Paul Sabando Yagual y Hugo Campos Rocafuerte (2019): "Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2019). En línea:<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1904cuentas-cobrar-liquidez>
- Westreicher G. (2020) Guillermo Westreicher, 15 de abril, 2020. Cobranza. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Carrera Cuesta, P. Y., Valenzuela Chicaiza, C. V., Morillo Enríquez, E. M., & Noboa Pardo, J. A. (2019). Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. (Spanish). Dilemas Comtemporáneos: Educación, Políticas y Valores, 7, 1-20.
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 37–53.
- Westreicher G. (2020). Gestión. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Fuentes Medina, A. (2012). *Prospectiva de Gestión y Estrategia Empresarial*. Colombia: Copyrightted.

Wasike M. (2019). *Accounts receivable management and the financial performance of Nzoia Water Service Company limited, Kenia*. Realizado en Masinde Murilo y tecnología en Kenia.

Chango, C; Del Carmen, C. (2020). Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia Pelileo. Obtenido de repositorio institucional uniandes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/971>

Beltran, O. (2018). *Importancia de la liquidez en la toma de decisiones financieras*. Academia Edu. Obtenido de http://www.academia.edu/9018218/Importancia_De_La_Liquidez_En_La_Toma_De_Decisiones_Financieras

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 “Gestión de Cuentas por cobrar”	Según González y Sanabria (2018) sostiene que es el proceso en la que se las ventas al crédito son administradas adecuadamente y gestionadas oportunamente con el fin de obtener liquidez.	El departamento del área de créditos y cobranzas es la encargada de la gestión de cobranza de la empresa Global natural Superfoods S.R.L ésta es la encargada de realizar una función eficiente a través de indicadores de calidad que le permita a la empresa obtener liquidez a través de gestiones óptimas de dicha área, dichos indicadores serán medidos a través de una encuesta.	Políticas de crédito	Nivel de cumplimiento de las políticas de crédito. Eficiencia de las políticas de crédito. Condiciones de crédito	Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Políticas de cobranza	Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza. Eficiencia de los métodos de cobranza. Estrategias de recupero de las cuentas por cobrar.	
VARIABLE 2 “Liquidez”	Mendoza (2015), sostiene que una empresa cuenta con liquidez cuando se encuentra en condiciones de cancelar sus cuentas por pagar de manera inmediata.	La liquidez de la empresa se calcula a través de las ratios de liquidez ya que nos permite conocer la situación de la empresa y ésta tiene que tener buenos indicadores, que éstos serán medidos a través de una encuesta y ratios de liquidez, con el fin de que la empresa tenga la capacidad de afrontar sus obligaciones.	Ratio de liquidez	Ratio de liquidez corriente Ratio de prueba ácida	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera la Gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?</p> <p>2. ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.</p> <p>2. Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>La gestión de cuentas por cobrar se relaciona Significativamente en la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.</p> <p>2. Las políticas de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Global Natural Superfoods S.R.L.?</p>	<p>Variable 1</p> <p>“Gestión de Cuentas por cobrar”</p> <p>Variable 2</p> <p>“Liquidez”</p>	<p>1. Tipo de investigación Básica</p> <p>2. Diseño de investigación No experimental</p> <p>3. Nivel de investigación correlacional</p> <p>4. Población Estará compuesto por 10 trabajadores.</p> <p>5. Muestra se tomará como muestra a 10 trabajadores.</p> <p>6. Técnicas Encuesta</p> <p>7. Instrumentos Cuestionario</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO:

Buenos días estimados trabajadores, el motivo de mi visita ante ustedes es realizar un cuestionario de encuesta respecto a mi trabajo de investigación que lleva el título “gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Global Natural Superfoods S.R.L-Breña, 2021”, cuya finalidad obtener información y elaborar una tesis del tema mencionado.

A continuación, se presentan 13 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un (X), solo una alternativa de acuerdo a la realidad suscitada.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACIÓN				
	1	2	3	4	5
Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar					
Dimensión 1: políticas de crédito					
1. ¿Considera usted que el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito es eficiente?					
2. ¿Considera usted que la Eficiencia de las políticas de crédito es apropiada al momento de brindar un crédito?					
3. ¿Al momento de brindar un crédito se aplican Condiciones de crédito?					
4. ¿La empresa tiene condiciones de crédito eficientes?					
Dimensión 2: Políticas de cobranza					
5. ¿considera usted que existe un nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza de manera óptima?					
6. ¿Considera que existe eficiencia de los métodos de cobranza al realizar el cobro de las cuentas por cobrar?					
7. ¿considera usted que existe eficiencia de los métodos de cobranza para generar liquidez?					

8. ¿considera usted que existe estrategias de recuperado de cuentas por cobrar?					
9. ¿Las estrategias de recuperado de cuentas por cobrar aportan en mejorar la liquidez de la empresa?					
Variable 2: Liquidez					
Dimensión 1: Ratios de Liquidez					
10. ¿Considera que la empresa tiene el ratio de liquidez corriente óptimo, es decir tiene efectivo para cumplir con sus pagos futuros a corto plazo?					
11. ¿Considera usted que la empresa tiene el ratio de prueba ácida eficiente, es decir cumple con el pago a sus trabajadores de manera oportuna?					
12. ¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa es responsable con sus pagos a terceros (proveedores, Sunat) y obligaciones a corto plazo?					
13. ¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa cumple con el pago de los servicios prestados a corto plazo?					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE EXPERTO 1



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 02 de junio del 2022

Apellidos y nombres del experto: ARTETA SANDOVAL PAMELA

DNI: 40726238

Teléfono: 987063708

Título/grados: MBA. GESTION DEL TALENTO HUMANO

Cargo e institución en que labora: Gerente Financiera Corporación Grupo Fier SAC

Instrumento a evaluar: encuesta

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____


PAMELA ARTETA SANDOVAL
Contadora Pública Colegiada
M. No. Colegiado N° 4433
ARTETA P

VALIDACIÓN DE EXPERTO 2



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR							
A	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CRÉDITO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito es eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la Eficiencia de las políticas de crédito es apropiada al momento de brindar un crédito?	X		X		X		
3	¿Al momento de brindar un crédito se aplican Condiciones de crédito?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene condiciones de crédito eficientes?	X		X		X		
B	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿considera usted que existe un nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza de manera óptima?	X		X		X		
2	¿Considera que existe eficiencia de los métodos de cobranza al realizar el cobro de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
3	¿considera usted que existe eficiencia de los métodos de cobranza para generar liquidez?	X		X		X		
4	¿considera usted que existe estrategias de recupero de cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿Las estrategias de recupero de cuentas por cobrar aportan en mejorar la liquidez de la empresa?	X		X		X		
	VARIABLE 2: LIQUIDEZ							
C	DIMENSIÓN 1: RATIOS DE LIQUIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la empresa tiene el ratio de liquidez corriente óptimo, es decir tiene efectivo para cumplir con sus pagos futuros a corto plazo?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la empresa tiene el ratio de prueba ácida eficiente, es decir cumple con el pago a sus trabajadores de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa es responsable con sus pagos a terceros (proveedores, Sunat) y obligaciones a corto plazo?	X		X		X		
4	¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa cumple con el pago de los servicios prestados a corto plazo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lozano Gil, Juan Alberto

DNI: 25446922

Especialidad del validador: **Magister en finanzas**

23 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DE EXPERTO 3



N. °	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR							
A	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CRÉDITO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito es eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la Eficiencia de las políticas de crédito es apropiada al momento de brindar un crédito?	X		X		X		
3	¿Al momento de brindar un crédito se aplican Condiciones de crédito?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene condiciones de crédito eficientes?	X		X		X		
B	DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿considera usted que existe un nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza de manera óptima?	X		X		X		
2	¿Considera que existe eficiencia de los métodos de cobranza al realizar el cobro de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
3	¿considera usted que existe eficiencia de los métodos de cobranza para generar liquidez?	X		X		X		
4	¿considera usted que existe estrategias de recupero de cuentas por cobrar?	X		X		X		
5	¿Las estrategias de recupero de cuentas por cobrar aportan en mejorar la liquidez de la empresa?	X		X		X		
	VARIABLE 2: LIQUIDEZ							
C	DIMENSIÓN 1: RATIOS DE LIQUIDEZ	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que la empresa tiene el ratio de liquidez corriente óptimo, es decir tiene efectivo para cumplir con sus pagos futuros a corto plazo?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la empresa tiene el ratio de prueba ácida eficiente, es decir cumple con el pago a sus trabajadores de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa es responsable con sus pagos a terceros (proveedores, Sunat) y obligaciones a corto plazo?	X		X		X		
4	¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa cumple con el pago de los servicios prestados a corto plazo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sandoval Casana, Fernando Alberto

DNI: 06733458

Especialidad del validador: Magister en finanzas

25 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

ANEXO 5

Tabla de fiabilidad Alfa de Cronbach gestión de cuentas por cobrar y liquidez.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.804	0.778	13

Fuente: Spss

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El nivel de cumplimiento de las políticas de crédito de la empresa es eficiente?	48,20	14,844	,782
¿Existe Eficiencia de las políticas de crédito al momento de brindar un crédito?	48,20	14,178	,768
¿Al momento de brindar un crédito al cliente se aplican Condiciones de crédito?	48,20	15,733	,800
¿La empresa tiene condiciones de crédito eficientes para generar liquidez?	48,20	19,067	,838
¿Existe un nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza de manera óptima?	48,40	14,933	,787
¿Existe eficiencia de los métodos de cobranza al realizar el cobro de las cuentas por cobrar?	48,50	14,278	,781
¿La empresa tiene eficiencia de los métodos de cobranza para generar liquidez?	48,70	13,789	,763
¿La empresa tiene estrategias de recupero de cuentas por cobrar?	48,10	16,989	,811

¿Las estrategias de recupero de cuentas por cobrar aportan en mejorar la liquidez de la empresa?	48,50	15,389	,788
¿La empresa tiene el ratio de liquidez corriente óptimo, es decir tiene efectivo para cumplir con sus pagos futuros a corto plazo?	48,50	14,500	,769
¿La empresa tiene el ratio de prueba ácida eficiente, es decir cumple con el pago a sus trabajadores de manera oportuna?	48,60	16,711	,802
¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa es responsable con sus pagos a terceros (proveedores, Sunat) y obligaciones a corto plazo?	48,50	14,500	,769
¿De acuerdo al ratio de prueba ácida, la empresa cumple con el pago de los servicios prestados a corto plazo?	48,20	15,733	,800

Fuente: Spss