



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric
Service SAC, Lima, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Brenda Celeste, Franco Bendezu

ASESOR:

Maestro CPC Alberto Miguel, Vizcarra Quiñones

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2018

Dictamen de sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 231-2018-II-UCV Lima Ate/ EP CON.-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 140-2018-II-UCV LIMA ATE/ EP CON.-DPI de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD acuerdan:

PRIMERO.-

- Aprobar pase a publicación ()
- Aprobar por unanimidad (x)
- Aprobar por mayoría ()
- Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante FRANCO BENDEZÚ BRENDA CELESTE, denominado:

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ARRIOLA ELECTRIC SERVICE SAC, LIMA, 2017”

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante FRANCO BENDEZÚ BRENDA CELESTE, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente (a): TERRY PONTE OTTO

Firma

Secretario: VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO

Firma

Vocal: VICERRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL

Firma



Dr. Otto Terry Ponte
Coordinador de Escuela de Contabilidad
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, por darme la salud y fuerzas de seguir en este camino. A mis padres, por su inmenso apoyo y comprensión, a mi pequeña hermana por los ánimos; ya que con ellos de mi lado la experiencia fue más agradable.

Agradecimiento

A mi alma mater, la universidad César Vallejo, por iniciarme en este camino del saber. A mis profesores, por inculcarme el amor por mi carrera. A mi asesor, Alberto Vizcarra, por su apoyo en la culminación del presente trabajo. Al gerente de la empresa Arriola Electric Service SAC, por permitirme realizar mi investigación en su empresa.

Declaratoria de autenticidad

V

Declaratoria de autenticidad

Yo, Brenda Celeste Franco Bendezú con DNI N° 74610342, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda mi documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 06 de diciembre del 2018



Brenda Celeste, Franco Bendezu

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad demostrar que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, así como informar la problemática relacionada a sus cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el siguiente esquema: se expone la introducción, se presenta el marco metodológico y método de investigación, se muestran los resultados de la investigación, las discusiones, las conclusiones, se presenta las recomendaciones, por último, se detallan las referencias bibliográficas y anexos.

Brenda Celeste Franco Bendezu

Índice

Dictamen de sustentación	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	XI
Abstract	XII
CAPITULO I:	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Antecedentes Internacionales	15
1.2.2. Antecedentes Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Gestión de cuentas por cobrar	18
1.3.2. Liquidez	20
1.4. Formulación del problema	23
1.4.1. Problema General	23
1.4.2. Problemas Específicos	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.6.1. Hipótesis general	23
1.6.2. Hipótesis específicas	23
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo General	24
1.7.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II:	25
2.1. Diseño de investigación	26
2.1.1. No experimental	26
2.1.2. Correlacional	26
2.2. Variables, operacionalización	26
2.3. Población y muestra	27
2.3.1. Población	27
2.3.2. Muestra	27
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27

2.4.1.	Técnicas.....	27
2.4.2.	Encuesta	27
2.4.3.	Instrumentos de recolección de datos	28
2.4.4.	Validez	28
2.4.5.	Técnicas para el procesamiento de la información	28
2.5.	Métodos de análisis de datos	28
2.6.	Aspectos éticos	28
CAPÍTULO III:		29
3.1.	Análisis de confiabilidad del instrumento	30
3.2.	Análisis de confiabilidad del instrumento	32
3.3.	Resultados	35
3.4.	Validación de la hipótesis	55
	Prueba de hipótesis general	55
	Prueba de hipótesis específicas	56
	Prueba de hipótesis específica 1	56
	Prueba de hipótesis específica 2	57
	Prueba de hipótesis específica 3	57
CAPÍTULO IV:		59
	Discusión.....	60
CAPÍTULO V:		63
	Conclusiones	64
CAPÍTULO VI:		65
	Recomendaciones	66
CAPÍTULO VII:		67
	Referencias	68
CAPÍTULO VIII:		72
	Anexo N°1. Instrumento de recolección de datos : variable gestión de cuentas por cobrar	73
	Anexo N°2. Instrumento de recolección de datos : variable liquidez	74
	Anexo N°3. Matriz de consistencia.....	75
	Anexo N° 4. Matriz de operacionalización de variable: Gestión de cuentas por cobrar	76
	Anexo N° 5. Matriz de operacionalización de variable: Liquidez	77
	Anexo N° 6. Validación	78

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variable 1	26
Tabla 2. Operacionalización variable 2.....	27
Tabla 3. Validez del instrumento	28
Tabla 4. V Aiken	28
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos: Gestión de cuentas por cobrar	30
Tabla 6. Alfa de Cronbach: Gestión de cuentas por cobrar.....	30
Tabla 7. Estadística total del elemento: Gestión de cuentas por cobrar	31
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos: Liquidez	33
Tabla 9. Alfa de Cronbach: Liquidez.....	33
Tabla 10. Estadística total del elemento: Liquidez	34
Tabla 11. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?	35
Tabla 12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?.....	36
Tabla 13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?.....	37
Tabla 14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?	38
Tabla 15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?	39
Tabla 16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes? ..	40
Tabla 17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?.....	41
Tabla 18. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?.....	42
Tabla 19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?	43
Tabla 20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura?.....	44
Tabla 21. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?	45
Tabla 22. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?.....	46
Tabla 23. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?	47
Tabla 24. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?	48
Tabla 25. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?.....	49
Tabla 26. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?	50
Tabla 27. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?.....	51
Tabla 28. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?	52
Tabla 29. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?	53
Tabla 30. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?	54

Índice de figuras

Figura 1. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?	35
Figura 2. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?.....	36
Figura 3. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes? 37	
Figura 4. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?	38
Figura 5. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?	39
Figura 6. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes? ..	40
Figura 7. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?.....	41
Figura 8. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?.....	42
Figura 9. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?	43
Figura 10. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónicas para recordar a los clientes la caducidad de la factura?	44
Figura 11. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar? ...	45
Figura 12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?.....	46
Figura 13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?	47
Figura 14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?	48
Figura 15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con fondo económico para continuar con sus actividades?	49
Figura 16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?	50
Figura 17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?.....	51
Figura 18. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?	52
Figura 19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?	53
Figura 20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?	54

Resumen

La presente investigación, tiene por objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. La investigación es relevante porque busca demostrar que la empresa tiene deficiencias en el procedimiento de crédito y cobranzas. De la misma manera, se busca dar solución al problema que aqueja a la empresa, en este caso una mala gestión de cuentas por cobrar genera que la empresa no tenga suficiente liquidez para cancelar oportunamente todas sus obligaciones a corto plazo.

La investigación es de tipo correlacional, el diseño no experimental, la población la conforman 30 personas, y la muestra también está compuesta por 30 personas ya que es una muestra censal. La técnica que se usó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado al personal de la empresa Arriola Electric Service SAC. Se validó los instrumentos mediante el criterio de juicios de expertos y además se encuentra respaldado por el Alfa de Cronbach; y la comprobación de las hipótesis mediante la prueba de Rho de Spearman.

Para finalizar se concluyó que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

Palabras claves: gestión, cuentas, cobrar, liquidez.

Abstract

The purpose of this research is to determine how the management of accounts receivable relates to liquidity of the company Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. The investigation is relevant because it seeks to determine that the company has deficiencies in the procedure of credit and collections. In the same way, it seeks to solve the problem that afflicts the company, in this case a bad management of accounts receivable generates that the company does not have enough liquidity to cancel all its obligations in the short term in a timely manner.

The research is of correlational type, the non-experimental design, the population is made up of 30 people, and the sample is also composed of 30 people since it is a census sample. The technique that was used is the survey and the data collection instrument, the questionnaire was applied to the personnel of Arriola Electric Service SAC. The instrument was validated using the expert judgment criteria and is also supported by Cronbach's Alpha; and the testing of hypotheses by Spearman's Rho test.

In the present investigation, it was concluded that there is a relationship between the management of accounts receivable and the liquidity of Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

Keywords: management, accounts, cash, liquidity.

**CAPITULO I:
INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la competencia en el mercado va en aumento, se rigen en quién otorga más días de crédito; por ellos muchas veces las empresas toman decisiones sin antes ser evaluadas detenidamente. Una de ellas es otorgar crédito a nuevos clientes sin antes evaluar su historial crediticio. Otorgar crédito es un riesgo, ya que por una parte captas nuevos clientes, pero por otra corres el riesgo de tener demoras en el cobro y luego de determinado tiempo se conviertan en incobrables.

Otro problema que padecen muchas empresas en nuestro país, es que por ahorrar costos no creen que sea necesario tener personal dedicado al cobro; por el contrario, creen que una sola persona puede ocuparse de varios temas a la vez. Por otro lado, algunas entidades sí cuentan con personal destinado al área de cobro, pero no los capacitan ni evalúan constantemente.

Hoy en día iniciar un negocio conlleva a una serie de responsabilidades y obligaciones con terceros, entre ellas: pago a trabajadores, a proveedores, a entidades bancarias, a recaudadores de impuestos. Se cancelará con los ingresos provenientes de los cobros, por ello se necesita realizar una óptima gestión de cobranzas, de no ser así sería complicado para el ente cumplir con las obligaciones antes mencionadas en el tiempo determinado.

Agilizar la gestión, es decir, utilizar estrategias para cobrar y pagar los apalancamientos financieros y cumplir con las obligaciones, se remonta hace muchos años atrás. Según Gutiérrez (como se citó en Dione, 2013) [...] a finales de la Segunda Guerra Mundial debido a la gran oferta de productos financieros, el riesgo que asumía la entidad [...] y la disposición del deudor al incumplimiento del pago influyó en la búsqueda de técnicas y estrategias [...] (2018, p.8).

Una herramienta muy importante para las empresas es la ley de títulos y valores 27287. Entre ellas tenemos: carta fianza, letras, factoring, cheques diferidos, entre otras. Es la vía más segura para recuperar el dinero invertido, ya que así las empresas se aseguran de cobrar lo vendido, y se reducen los riesgos a que se vuelvan incobrables.

En el sector de electricidad industrial la competencia es basta, son muchas empresas las cuales luchan por captar un gran proyecto. Para ganar un proyecto influyen muchos factores, entre ellos brindar productos y servicios de calidad, cumplir con los tiempos, cotizar a bajo precio, otorgar más días de crédito. Es aquí pues, donde se genera la situación de si se cobrará, se demorará en el cobro, o si serán incobrables.

La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política otorgar crédito a 60 y 90 días. Se cree en los compromisos de pago de los clientes, luego al terminar el tiempo dado; se cobra con más de 30 días de atraso de la fecha pactada, en algunos casos se inicia un juicio para recuperar el dinero. Como vemos esto genera un costo y afecta directamente a la empresa, ya que se atrasa en los pagos al personal, servicios, obligaciones, se apalanca financieramente, etcétera.

En la empresa Arriola Electric Service SAC, ambas variables se relacionan, ya que se paga quincenalmente a los trabajadores, las ventas son declaradas mensualmente, el crédito otorgado por los proveedores es a 30 y 60 días, se pagan tres préstamos bancarios; y sin liquidez no se podría cancelar ninguna.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Gonzales, A. y Vera, E. (2013). En su investigación llamada *“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Feliz CA, periodo 2011”*, en la Universidad Experimental de Guayana. Siendo su objetivo general evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Feliz CA, periodo 2011. Entre sus principales conclusiones tenemos que: la entidad no maneja un registro acondicionado a sus cuentas por cobrar, generando así que estos documentos se vuelvan incobrables. Así mismo, no cuenta con un plan de reserva para afrontar los incobrables.

Tirado, M. (2015). Titula a su investigación como *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”*, en la Universidad técnica de Ambato. Tiene como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. El enfoque de su trabajo es mixto; es decir, cualitativo-cuantitativo. Entre sus principales conclusiones tenemos que: el ente no

tiene establecidas políticas de crédito y/o cobro, sino que basa sus operaciones diarias en conocimientos empíricos. Así mismo, el personal no es el idóneo para tales funciones.

Durán, J. (2015). En su investigación *“El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez”*, en la Universidad técnica de Machala. Tiene como objetivo general establecer un control interno de las cuentas por cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez. Entre sus principales conclusiones tenemos que, la empresa no cuenta con un control interno dirigido específicamente a las cuentas por cobrar; es así pues que no puede controlar la rotación de la cartera.

Díaz, A. (2015). En su investigación *“Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera en librerías del municipio Maracaibo”*, en la Universidad Rafael Urdaneta. Tiene como objetivo general analizar las cuentas por cobrar y la rentabilidad en librerías del municipio de Maracaibo. El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Su principal conclusión es: La compañía en mención sólo regula las cuentas por cobrar comerciales, mas no de las cuentas no comerciales. Es por ello, que desconocen cuantos días de vencida puede tener la obligación.

Becerra (2015) en su investigación *“Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. -periodo 2013”*, en la Universidad técnica de Babahoyo. Tiene como objetivo general evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. – periodo 2013. Entre sus principales conclusiones tenemos que: La responsabilidad principal de una buena gestión de cobranza recae sobre los oficiales, ya que ellos son los que tienen en su poder la cartera.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016) su investigación es titulada: *“Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015”*, en la Universidad Peruana Unión. Tuvo como objetivo general determinar cuáles son los efectos de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez en la

facultad de una universidad particular Lima 2010-2015. El nivel de estudio es descriptivo explicativo. Entre sus principales conclusiones tenemos que: La gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez, prueba de ello es que los procedimientos de crédito, de cobranza, las ratios y la morosidad sí influyen en la liquidez.

Mendoza, J. (2015) su investigación se titula “*Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015*”, en la Universidad Privada del Norte. Siendo su objetivo general determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015. El nivel de estudio de la presente tesis fue descriptivo correlacional. Entre sus principales conclusiones tenemos que: Las políticas de crédito promueven una gestión eficaz de las cuentas por cobrar. Así se podrá tener una óptima liquidez, cumplir con sus obligaciones dentro del tiempo establecido, y continuar con sus operaciones.

Acevedo, A. (2016) nombró a su investigación como “*Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando Trujillo- Perú 2016*”, en la Universidad Privada del Norte. Tiene como objetivo general determinar de qué manera un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando en la ciudad de Trujillo. El autor concluyó que: La empresa desconocía los procesos de facturación, cobranza y tesorería, por ello sólo trabajaba el día a día y no llevaban un control adecuado de sus cuentas por cobrar, generándose así S/12,095.00 de incobrables. Así mismo, prueba de ello fue que obtenían ingresos sin identificar su procedencia y comprobantes de pago anulados sin base.

Aguilar, V. (2013) en su investigación “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC – año 2012*”, en la Universidad San Martín de Porres. Tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC. El diseño de investigación usado fue no experimental y transaccional. Entre sus principales conclusiones tenemos que: La empresa a pesar de contar con políticas de crédito de 45 días, no las hacen efectivas; además carecen de un plan de contingencia para enfrentar los gastos que generan la demora en los pagos de sus clientes.

Gonzales, P. y Norabuena, P. (2017) en su investigación “*Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*”, en la Universidad Privada del Norte. Tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016. Entre sus principales conclusiones tenemos que: la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB S.A.C.; [...] se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, [...] lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de cuentas por cobrar

Según Bravo (como se citó en Gonzales y Sanabria, 2016) son los derechos que deben ser exigidos provenientes de la enajenación de un activo, la asistencia de un servicio, o algún préstamo. Tal es así que los recursos usados se transformarán en dinero en un lapso de tiempo mínimo.

De la misma manera Sebastián (2016) asevera que son las medidas que toma la entidad en el momento adecuado para convertir las facturas en efectivo; sin descuidar en el proceso el buen trato a los clientes.

1.3.1.1. Cuentas por cobrar

Según Ruiz (como se citó en Díaz, 2015) enuncia que las cuentas por cobrar abarcan absolutamente todos los derechos que tiene el vendedor. Estas las encontramos en libros contables y/o balances clasificados indistintamente.

Según Catácora (como se citó en Díaz, 2015) afirma que la cuenta por cobrar nace en el preciso momento que se otorga crédito por una venta o la prestación de un servicio.

1.3.1.2. Procedimientos de crédito

Según Aguilar (2013) un procedimiento de crédito idóneo para un ente, depende de la comparación entre los costos marginales y ganancias marginales. Estos costos marginales son: costo de producción, ventas y crédito. Donde las pérdidas por no cumplir con los pagos, los costos de cobranzas y los costos por nuevas cuentas; son los costos de crédito.

1.3.1.2.1. Políticas de crédito

Según Vásquez y Vega (2016) es importante tener implementadas las políticas de crédito en la empresa, ya que ayudan a evaluar correctamente al cliente, y determinar si podrá o no cancelar la deuda en el tiempo estimado.

1.3.1.2.2. Condiciones de crédito

Según Gonzales y Vera (2013) se celebra un acto de acuerdo entre ambas partes; en el cual se comprometen a realizar efectivamente la forma y tiempo de pago establecido entre ambos.

1.3.1.2.3. Análisis de crédito

Según Gitman y Zutter (2012) para otorgar crédito al cliente, se necesita tener un marco de referencia, el cual se seguirá paso a paso para poder obtener una conclusión acertada. En este caso se refiere a las cinco C del crédito.

- Características de solicitante: hace alusión al historial crediticio del cliente, para comprobar si cumplió con sus obligaciones en el pasado.
- Capacidad: el potencial del cliente para cubrir el crédito solicitado. Se obtendrá un resultado, luego de analizar los estados financieros, en especial énfasis su flujo de efectivo.
- Capital: la relación entre la deuda y su capital patrimonial.
- Colateral: la cantidad de activos que respalda al cliente, para que así si no logra cancelar la deuda se pueda recuperar lo otorgado.
- Condiciones: económicas generales y específicas.

1.3.1.3. Procedimiento de cobranza

Según Gitman (como se citó en Mantilla y Ruiz, 2017) los procedimientos de cobranza son las técnicas o estrategias que se usan luego de que la fecha de una cuenta por cobrar venció. Los procedimientos son los que se detallan a continuación:

- Notificación por escrito: es la principal alternativa. Luego de que venció la cuenta por cobrar, se envía la primera carta al cliente; en caso hiciera caso omiso, se procederá a enviar una segunda. Si la situación continúa siendo la misma, se enviará una tercera estableciendo la situación morosa de parte del cliente.
- Llamadas telefónicas: se contacta telefónicamente al cliente si la notificación por escrito no obtuvo resultados. Luego de entablar la conversación con la otra parte, y obtener la información deseada; se evalúa si justifica la demora del pago, de ser así se extenderá el plazo.

- Visitas personales: es la tercera opción y la más efectiva; ya que es probable que la cancelen en el acto.
- Mediante agencia de cobranzas: no es la más adecuada, ya que conlleva costos de agencia o abogados para poder cobrar.
- Recurso legal: es la última opción, ya que genera costos elevados y no asegura que se logre cobrar la deuda impaga.

1.3.1.3.1. Políticas de cobranza

Según Brachfield (como se citó en Mantilla y Ruiz, 2017) nos dice que las políticas de cobranza son óptimas para consolidar juicios, prevenir arbitrariedades ante algún reclamo, hacer más fáciles los tramites de cobro, definir prioridades y establecer normas para actuar ante las cuentas impagas.

1.3.1.4. Ratios de actividad

Según Vásquez y Vega (2016) nos dicen que las ratios de actividad “evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activos” (p.24).

1.3.1.4.1. Rotación de cuentas por cobrar

Según Aguilar (2013) nos dice que la rotación de la cartera está en función a las políticas de crédito del ente. El resultado es expresado en veces. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \text{Ventas al crédito} / \text{Promedio de cuentas por cobrar}$$

1.3.1.4.2. Plazo promedio de cobro

Según Gonzales y Norabuena (2017) el resultado está relacionado a las políticas de cobro aplicadas por la empresa, si el resultado es muy bajo quiere decir que las políticas son restrictivas; por otro lado, obtener un resultado muy alto tampoco es bueno. Debe ser equilibrado. El resultado se lee en días. La fórmula para hallar este ratio es la que se detalla a continuación:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Días del año} / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$$

1.3.2. Liquidez

Según Gitman y Zutter (como se citó en Mendoza, 2015), afirman que una empresa cuenta con liquidez cuando se encuentra en condiciones de cancelar sus cuentas por pagar a corto plazo.

Según García (como se citó en Díaz, 2015), la liquidez es propia de los activos de una compañía, para transformarse en valor monetario sin disminuir su valor propiamente dicho.

Según Araujo y Estacio (2017) la liquidez es más relevante para los acreedores, ya que de acuerdo a ello concluyen el nivel de riesgo con el que cuenta la empresa.

1.3.2.1. Ratios de Liquidez

Según Caballero Bustamante (2014) los ratios de liquidez miden que tan disponible está la liquidez de la entidad para cancelar sus obligaciones.

1.3.2.1.1. Liquidez general

Según Gitman y Zutter (2012) es la disponibilidad que tiene el ente para pagar pasivos a corto tiempo. La compañía contará con mayor liquidez, cuando obtenga mayor liquidez corriente en el resultado. Dicha liquidez depende de la envergadura del organismo y el origen del financiamiento.

$$\text{Liquidez corriente} = \text{Activos corriente} / \text{Pasivos corriente}$$

1.3.1.1.2. Prueba Acida

Según Gitman y Zutter (2012) afirman que la razón rápida o también conocida como la prueba del ácido es semejante a la liquidez corriente, con la singularidad que no toma en cuenta al inventario, ya que normalmente es el activo que tarda más tiempo en hacerse líquido. Las razones son las siguientes:

- Al tener variedad en inventario, toma un poco más de tiempo poder vender la totalidad del inventario, ya que cada uno tiene características y usos definidos.
- Normalmente se vende otorgando crédito, es por ello que se convierte en una cuenta por cobrar antes de hacerse efectivo.

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

1.3.1.1.3. Capital de trabajo

Según Caballero Bustamante (2014) el capital de trabajo es expresado como el saldo monetario, a diferencia de los otros ratios. Cuanta más alta sea la diferencia, la entidad podrá realizar sus ejercicios, después de cancelar sus pasivos a corto plazo.

$$\text{Capital del trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Acorde a Actualidad empresarial (2014) el capital de trabajo es el recurso que se destina al funcionamiento del ente. Sólo es usado para financiar un negocio y luego recuperar las ventas.

1.3.2.2. *Riesgo de liquidez*

Según Aguilar (2013) el riesgo de liquidez es cuando un ente cuenta con más pasivos a corto plazo; de tal forma que su activo corriente no lo puede cubrir. La empresa no se encuentra líquida, mantiene obligaciones y para amortiguarla, inicia con la enajenación de sus activos fijos o adquiere nuevas obligaciones financieras.

1.3.2.3. *Obligaciones a corto plazo*

Según Besley y Brigham (como se citó en Mendoza, 2015) las obligaciones a corto plazo de las compañías, en su mayoría son los créditos que brindan los proveedores de algún producto.

1.3.2.3.1. Obligaciones comerciales

Según Fierro & Fierro (como se citó en Arredondo, 2017) son aquellas obligaciones entre los proveedores y compradores, por la venta de algún bien o prestación de un servicio.

1.3.2.3.2. Obligaciones laborales

Según Infantes (como se citó en Agüero, Navarro y Rojas, 2017) entre el empleado y empleador existe una relación laboral, es por ello que se le debe compensar al trabajador con un sueldo o salario, dependiendo el caso. Así mismo, estos abonos se realizan según acuerdo; ya sea diario, cada siete, quince o treinta días.

1.3.2.3.3. Obligaciones tributarias

Según el Decreto Supremo N°133-2013-EF. (2013) en el libro primero, título I, artículo 1, nos dice que: las obligaciones tributarias es la relación existente entre acreedor y deudor tributario. Es exigible su cumplimiento.

1.3.2.3.4. Obligaciones financieras

Según Fierro & Fierro (como se citó en Arredondo, 2017) las obligaciones financieras son de fácil reconocimiento, ya que fueron abonadas en la cuenta corriente del solicitante.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

- ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

a) ¿Cómo los procedimientos de crédito se relacionan con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?

b) ¿Cómo los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?

c) ¿Cómo las ratios de actividad se relacionan con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación busca mejorar la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC. Para lograr ello, es vital priorizar la mejora de la gestión de cuentas por cobrar. Se busca que el ente se mantenga en el mercado, por ello debe mantener buenas relaciones con sus proveedores y captar nuevos clientes. Los cuáles serán analizados concienzudamente antes de otorgarles crédito; aplicando el procedimiento de crédito y cobro; mejorando las políticas de crédito y aplicando ratios de liquidez y actividad para analizar la situación de la empresa.

Se priorizará cumplir con las obligaciones a corto plazo de la empresa; es decir, con los trabajadores, proveedores, entidades bancarias y recaudadoras de impuestos. De esta manera, se busca otorgar la tranquilidad a los colaboradores en lo que respecta a sus sueldos y sus puestos de trabajo. Así mismo, se busca crear nuevos puestos de trabajo, los cuales apoyarán en el crecimiento de la empresa y su entorno.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

a) Los procedimientos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

b) Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

c) Los ratios de actividad se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

a) Determinar cómo los procedimientos de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

b) Determinar cómo los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

c) Determinar cómo las ratios de actividad se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

CAPÍTULO II:
MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. No experimental

Según Hernández (2014) en este estudio no se manipulan las variables.

En la presente tesis sólo se observó la situación de la empresa Arriola Electric Service SAC, no se manipuló las variables.

2.1.2. Correlacional

Según Hernández (2014) el fin es saber cuál es la relación entre ambas o más variables.

Este estudio es correlacional, ya que se buscó la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Variable 2: Liquidez

Tabla 1. Operacionalización variable 1

Variable de estudio	Dimensiones (Factores)	Indicadores
V1: Gestión de las cuentas por cobrar	Procedimiento de crédito	Políticas de crédito
		Condiciones de crédito
		Control de crédito
		Análisis de crédito
	Procedimiento de cobranza	Políticas de cobranza
		Control de cuentas por cobrar
		Medios de cobranza
	Ratios de actividad	Rotación de cuentas por cobrar
		Plazo promedio de cobro

Tabla 2. Operacionalización variable 2

Variable de estudio	Dimensiones (Factores)	Indicadores
V2: Liquidez	Ratios de liquidez	Liquidez general Prueba Ácida Capital de trabajo
	Riesgo de liquidez	Análisis de riesgo de liquidez
	Obligaciones a corto plazo	Obligaciones comerciales Obligaciones laborales Obligaciones tributarias Obligaciones financieras

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Hernández (2014) la población se diferencia por el contenido, espacio, y tiempo.

En la entidad, la población está compuesta por (gerente general, administrador, área de logística, contador, asistentes, y técnicos) 32 personas que conforman el personal.

2.3.2. Muestra

Hernández (2014) afirma que la muestra forma parte de la población.

Al no contar con una vasta población, se procede a utilizar el mismo número de la población. Así mismo, se aplicarán técnicas para recolectar los datos deseados.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Arias (2012) sostiene que son propias de cada especialidad, es por ello que acompañan al método científico, el cual se usa en general.

2.4.2. Encuesta

Según Arias (2012), la encuesta es un medio por el cual se obtendrá la información que se espera.

Para el presente trabajo, se utilizará la encuesta para poder obtener la información deseada. Dicha encuesta consta de veinte preguntas se aplicará al gerente, administrador, contador, asistentes, área logístico y técnicos de la empresa Arriola Electric Service SAC.

2.4.3. Instrumentos de recolección de datos

- Cuestionario: Consta de 20 preguntas elaboradas tomando en cuenta los indicadores de las dos variables de la investigación.

2.4.4. Validez

Los instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos de la Universidad César Vallejo.

Tabla 3. Validez del instrumento

EXPERTOS	ESPECIALIDAD	APLICABILIDAD
1. Mg. Edwin Gómez Chipana	Finanzas	Aplicable
2. Mg. Abraham Horna Rubio	Economía y Finanzas	Aplicable
3. Dr. Otto Terry Ponte	Contador	Aplicable

Tabla 4. V Aiken

Ítem de Evaluación	V Aiken
Relevancia	77.78%
Pertinencia	77.78%
Claridad	77.78%
PROMEDIO	77.78%

2.4.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó el programa SPSS para los resultados de la encuesta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se usó el programa Microsoft Excel, el SPSS para un mejor entendimiento y comprensión de la información obtenida.

Los gráficos resaltarán lo obtenido en cada encuesta aplicada a los colaboradores de Arriola Electric Service SAC.

Se analizó mediante la escala de Likert, la cual cuenta con cinco niveles de respuesta, donde: (1) Nunca, (2) Casi Nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la privacidad y confidencialidad durante la investigación. Además, se referenció los aportes brindados por los autores, evitando así que este trabajo sea una copia de las investigaciones presentadas con anterioridad.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

3.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Gestión de cuentas por cobrar

Se aplicó el alfa de Cronbach, para determinar la validez del instrumento, y relación entre las variables o ítems que forman parte de la encuesta.

El cuestionario está integrado por 12 ítems, y el tamaño de la muestra censal es de 30 personas. El nivel de confiabilidad es del 95%. Para determinar dicho nivel de confiabilidad se utilizó el SPSS versión 23.

Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos: Gestión de cuentas por cobrar

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6. Alfa de Cronbach: Gestión de cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	12

Discusión

Posterior a la aplicación del Alfa de Cronbach al instrumento se obtuvo como resultado **0.804**; por lo tanto, se determina que dicho instrumento tiene una confiabilidad buena ya que es mayor a 0.7. Por ello, se da por aceptado el instrumento para su aplicación.

Validez ítem por ítem

Tabla 7. Estadística total del elemento: Gestión de cuentas por cobrar

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?	34.93	24.547	.628	.770
2. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?	34.67	30.713	.195	.809
3. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?	33.17	30.764	.302	.801
4. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?	35.27	25.306	.597	.773
5. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?	34.43	29.013	.643	.783
6. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes?	34.73	25.237	.575	.776
7. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?	35.50	27.362	.560	.780

8. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?	35.43	28.116	.487	.787
9. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?	33.90	28.576	.372	.797
10. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura?	34.30	30.079	.231	.808
11. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?	34.77	26.047	.576	.776
12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?	34.70	29.321	.286	.804

3.2. Análisis de confiabilidad del instrumento

Liquidez

Se aplicó el alfa de Cronbach, para determinar la validez del instrumento, y relación entre las variables o ítems que forman parte de la encuesta.

El cuestionario está conformado por 08 ítems, y el tamaño de la muestra censal 30 personas. El nivel de confiabilidad es del 95%. Para determinar dicho nivel de confiabilidad se utilizó el SPSS versión 23.

Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos: Liquidez

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9. Alfa de Cronbach: Liquidez

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	8

Discusión

Posterior a la aplicación del Alfa de Cronbach al instrumento se obtuvo como resultado **0.804**; por lo tanto, se determina que dicho instrumento tiene una confiabilidad buena ya que es mayor a 0.7. Por ello, se da por aceptado el instrumento para su aplicación.

Validez ítem por ítem

Tabla 10. Estadística total del elemento: Liquidez

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?	20.53	14.395	.624	.765
14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?	21.67	17.057	.474	.790
15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?	20.67	14.161	.731	.747
16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?	22.23	19.702	.069	.822
17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?	19.43	15.082	.553	.777
18. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?	19.53	14.051	.590	.772
19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?	20.17	17.385	.447	.794
20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?	19.33	14.299	.570	.775

3.3. Resultados

Tabla 11. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	11	36.7	36.7	43.3
	A veces	9	30.0	30.0	73.3
	Casi Siempre	5	16.7	16.7	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Total		30	100.0	100.0

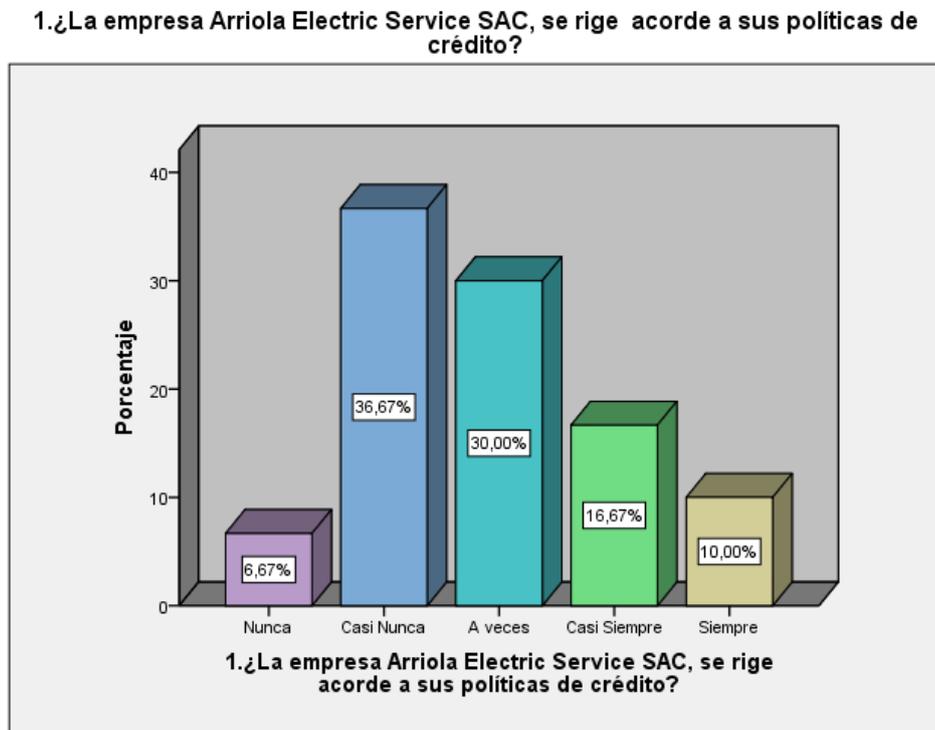


Figura 1. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?

El 36.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca se rige acorde a sus políticas de crédito; por otro lado, el 30.00% de los colaboradores afirma que a veces se rige acorde a sus políticas de crédito.

Tabla 12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	A veces	16	53.3	53.3	70.0
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

2.¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?

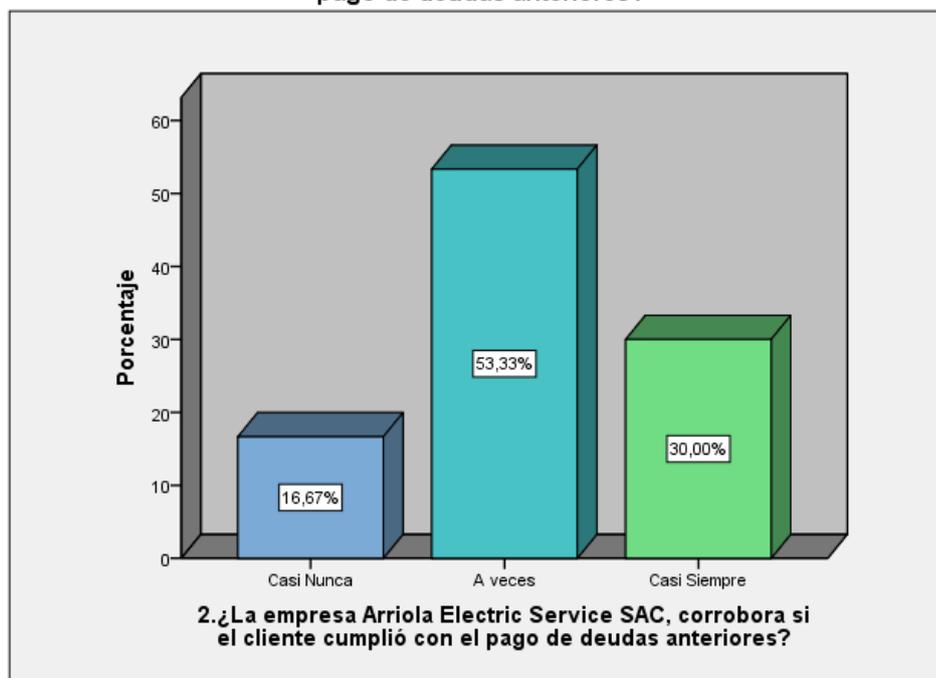


Figura 2. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?

El 53.33% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service a veces corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores; por otro lado, el 30.00% de los colaboradores afirma que casi siempre corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores.

Tabla 13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	36.7	36.7	36.7
	Siempre	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

3. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?

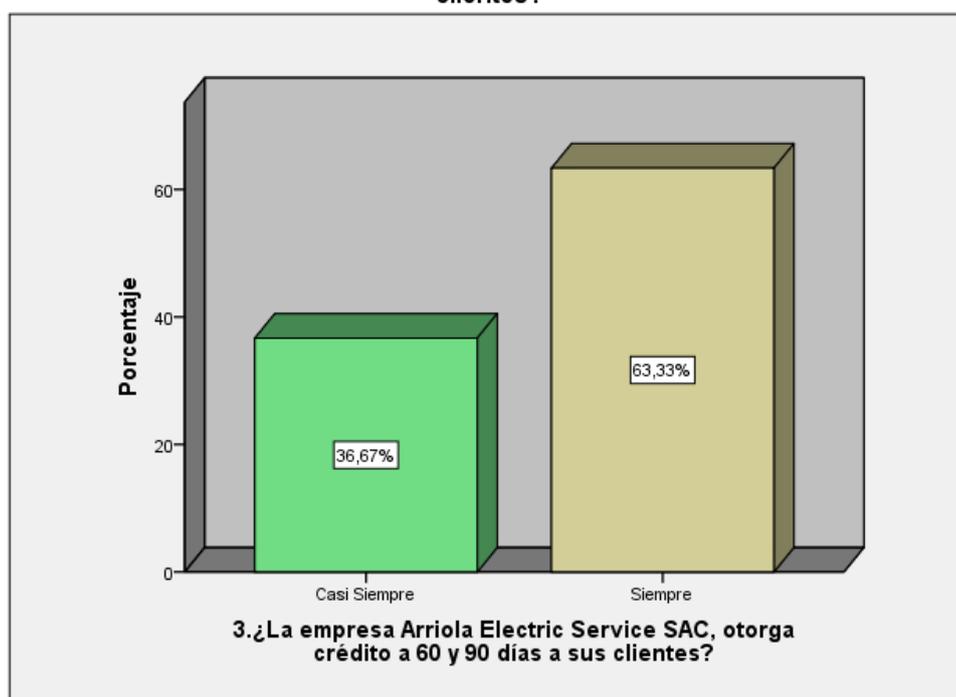


Figura 3. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?

El 36.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi siempre otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes; así mismo, el 63.33% de los colaboradores afirma que siempre otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes.

Tabla 14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Casi Nunca	6	20.0	20.0	40.0
	A veces	16	53.3	53.3	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

4. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?

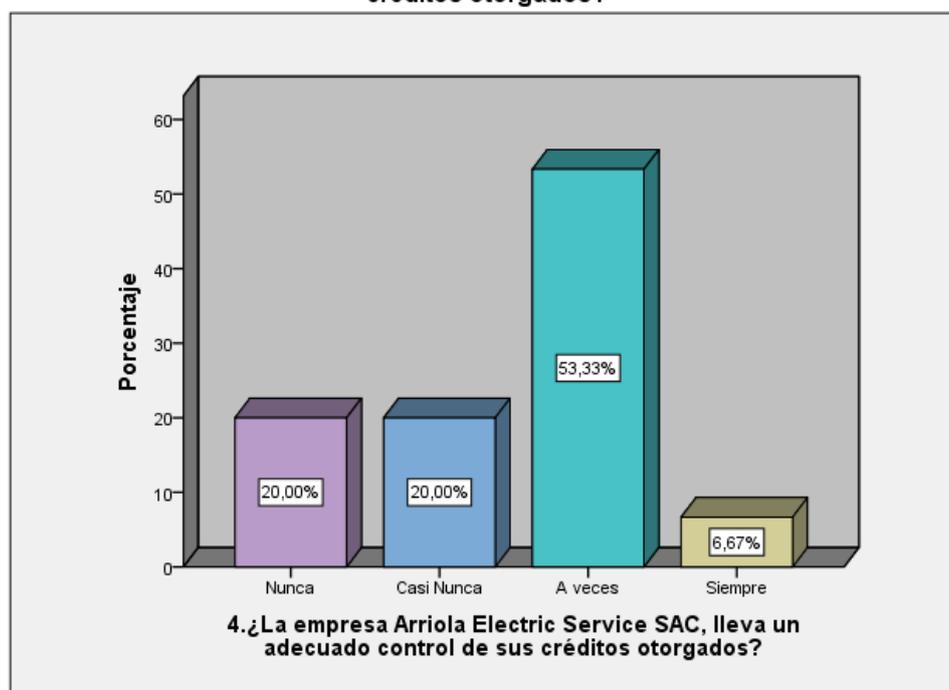


Figura 4. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?

El 20.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service nunca lleva un adecuado control de sus créditos otorgados; por otro lado, el 53.37% de los colaboradores afirma que a veces lleva un adecuado control de sus créditos otorgados.

Tabla 15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63.3	63.3	63.3
	Casi Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

5. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?

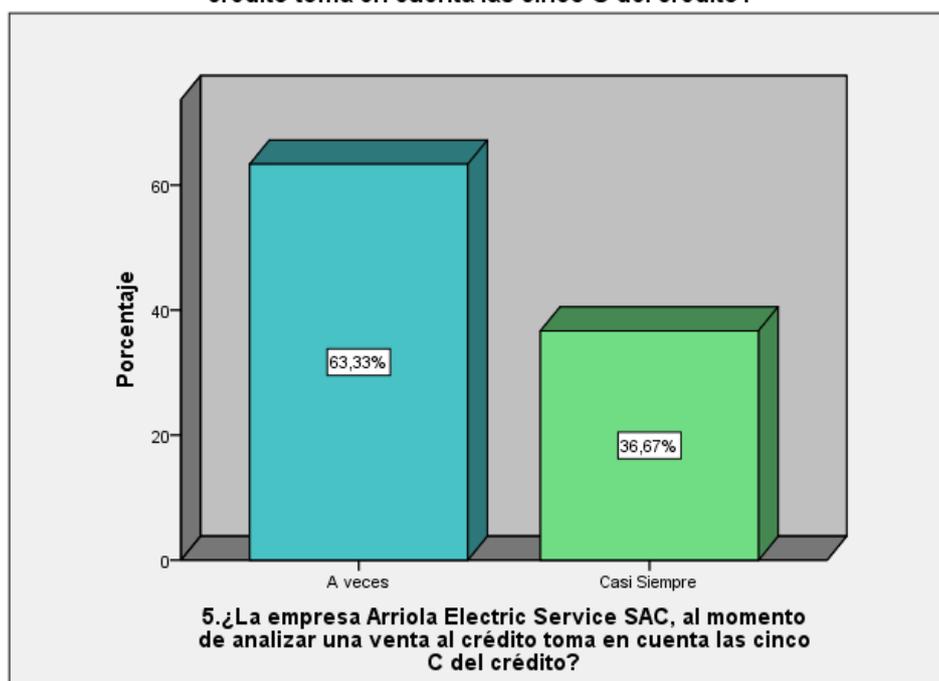


Figura 5. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?

El 63.33% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service a veces al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito; por otro lado, el 36.67% de los colaboradores afirma que casi siempre al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito.

Tabla 16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	11	36.7	36.7	40.0
	A veces	5	16.7	16.7	56.7
	Casi Siempre	11	36.7	36.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

6. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes?

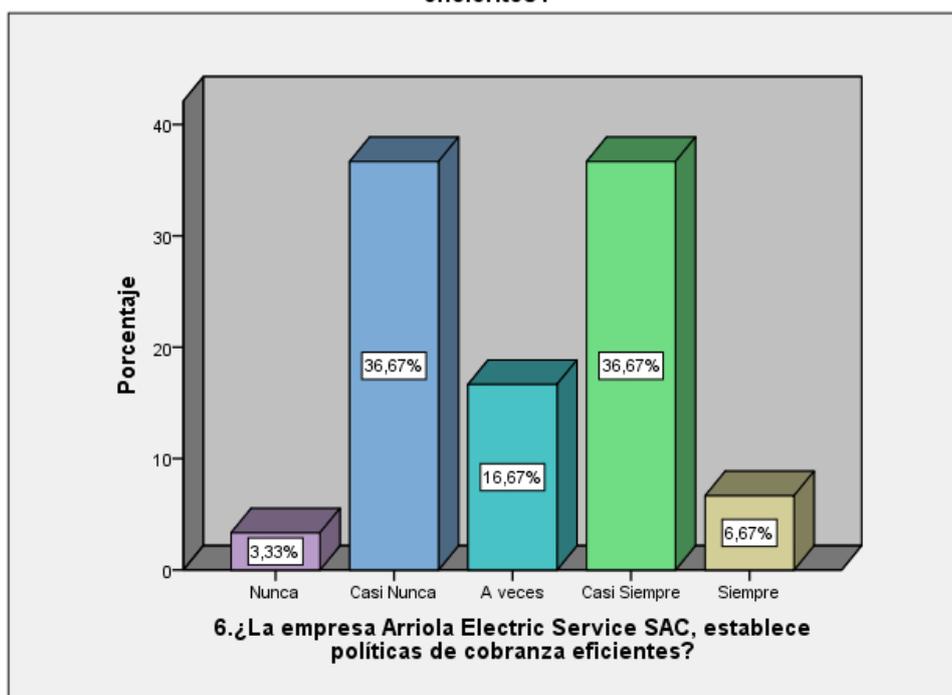


Figura 6. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes?

El 36.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca establece políticas de cobranza eficientes; por otro lado, el 36.67% de los colaboradores afirma a veces establece políticas de cobranza eficientes.

Tabla 17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	Casi Nunca	12	40.0	40.0	56.7
	A veces	12	40.0	40.0	96.7
	Casi Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

7.¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?

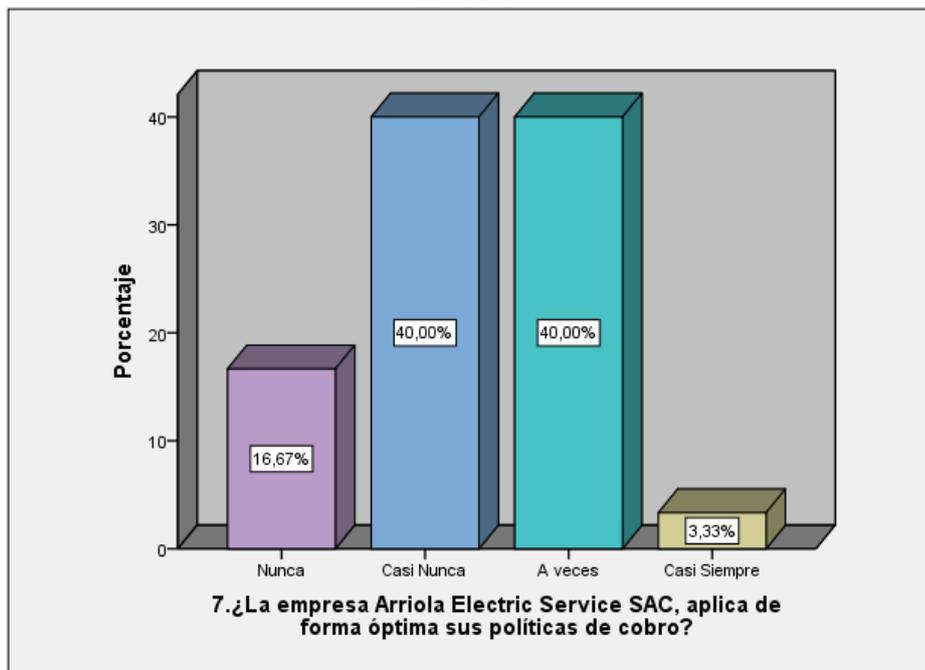


Figura 7. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?

El 40.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca aplica de forma óptima sus políticas de cobro; por otro lado, el 40.00% de los colaboradores afirma a veces aplica de forma óptima sus políticas de cobro.

Tabla 18. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	Casi Nunca	9	30.0	30.0	46.7
	A veces	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

8. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?

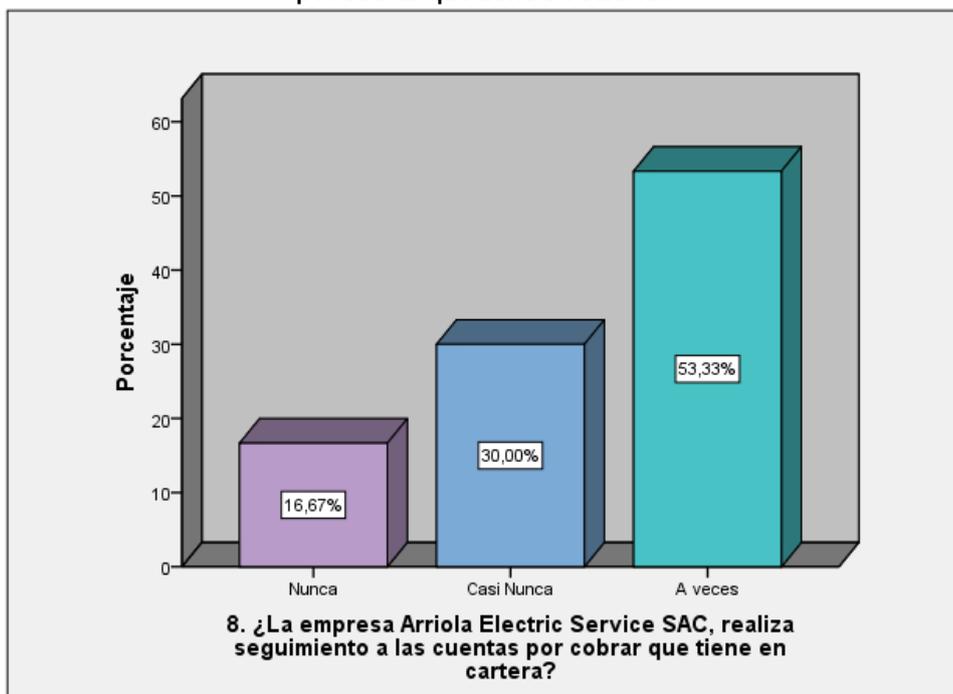


Figura 8. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?

El 30.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera; por otro lado, el 53.33% de los colaboradores afirma que a veces realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera.

Tabla 19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A veces	9	30.0	30.0	33.3
	Casi Siempre	12	40.0	40.0	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

9. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?

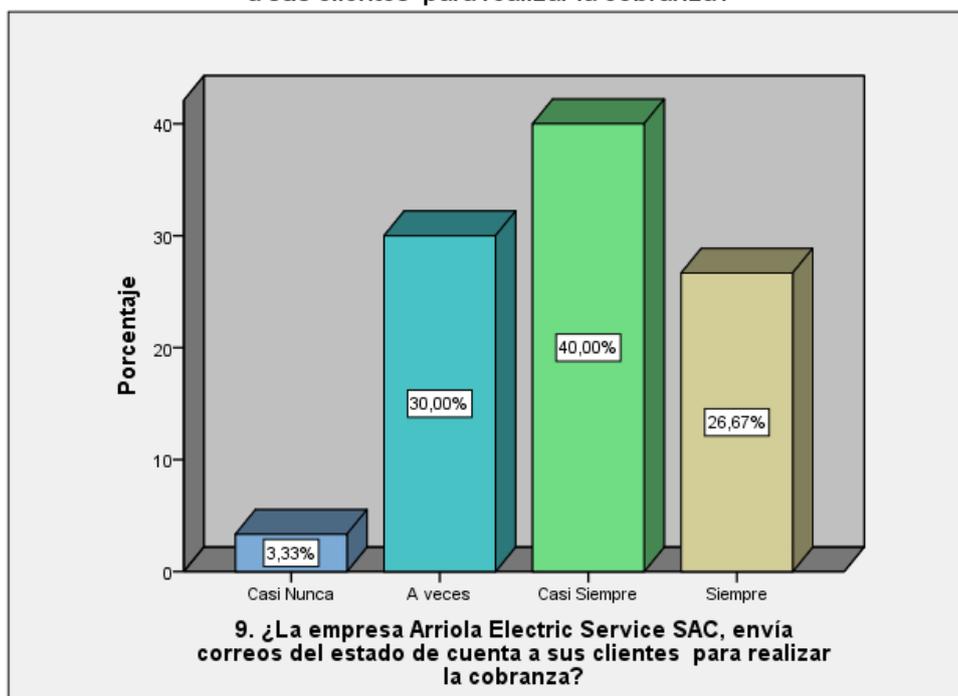


Figura 9. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?

El 30.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC a veces envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza; por otro lado, el 40.00% de los colaboradores afirma que casi siempre envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza.

Tabla 20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	11	36.7	36.7	46.7
	Casi Siempre	14	46.7	46.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

10. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura?

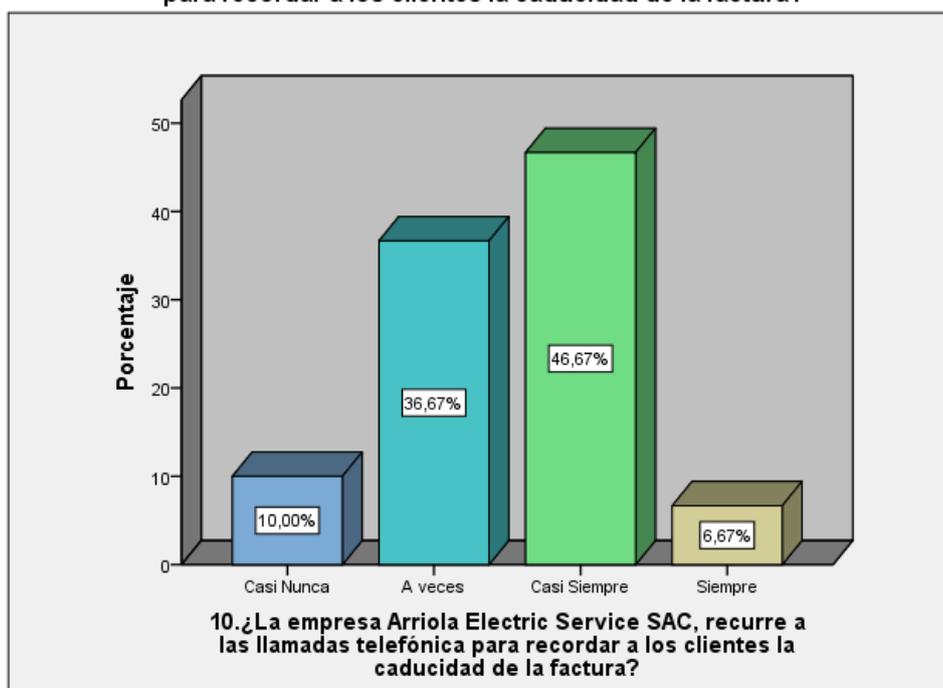


Figura 10. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónicas para recordar a los clientes la caducidad de la factura?

El 36.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service a veces recurre a las llamadas telefónicas para recordar a los clientes la caducidad de la factura; por otro lado, el 46.67% de los colaboradores afirma que casi siempre recurre a las llamadas telefónicas para recordar a los clientes la caducidad de la factura.

Tabla 21. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	8	26.7	26.7	30.0
	A veces	12	40.0	40.0	70.0
	Casi Siempre	7	23.3	23.3	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Total		30	100.0	100.0

11.¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?

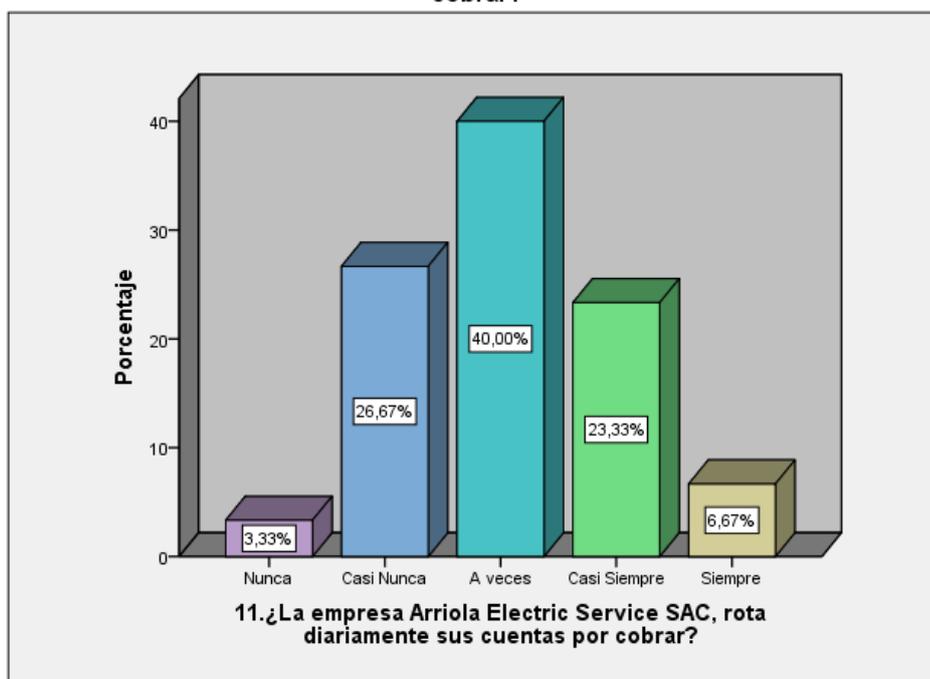


Figura 11. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?

El 26.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca rota diariamente sus cuentas por cobrar; por otro lado, el 40.00% de los colaboradores afirma que a veces rota diariamente sus cuentas por cobrar.

Tabla 22. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	5	16.7	16.7	20.0
	A veces	15	50.0	50.0	70.0
	Casi Siempre	8	26.7	26.7	96.7
	Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?

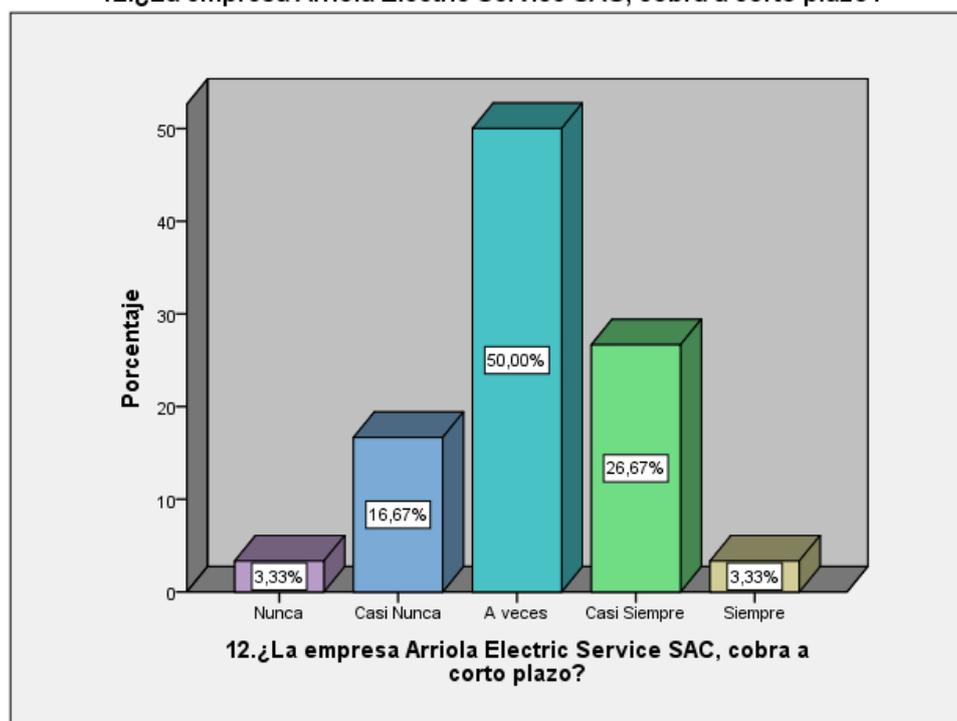


Figura 12. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?

El 16.67% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca cobra a corto plazo; por otro lado, el 50.00% de los colaboradores afirma que a veces cobra a corto plazo.

Tabla 23. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi Nunca	7	23.3	23.3	33.3
	A veces	13	43.3	43.3	76.7
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	96.7
	Siempre	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?

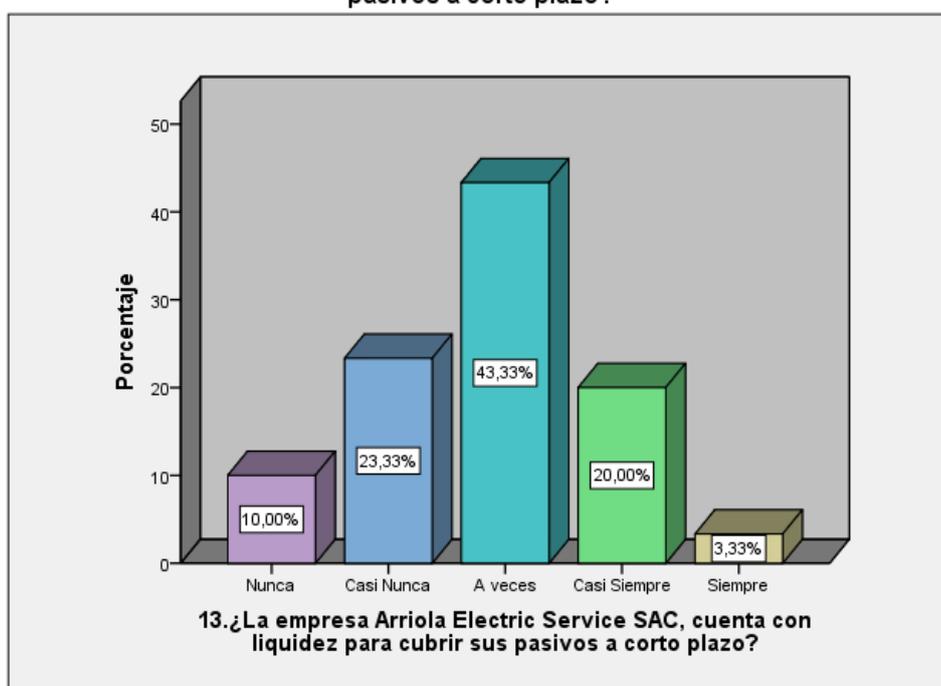


Figura 13. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?

El 23.33% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service casi nunca cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo; por otro lado, el 43.33% de los colaboradores afirma que a veces cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo.

Tabla 24. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Casi Nunca	15	50.0	50.0	90.0
	A veces	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?

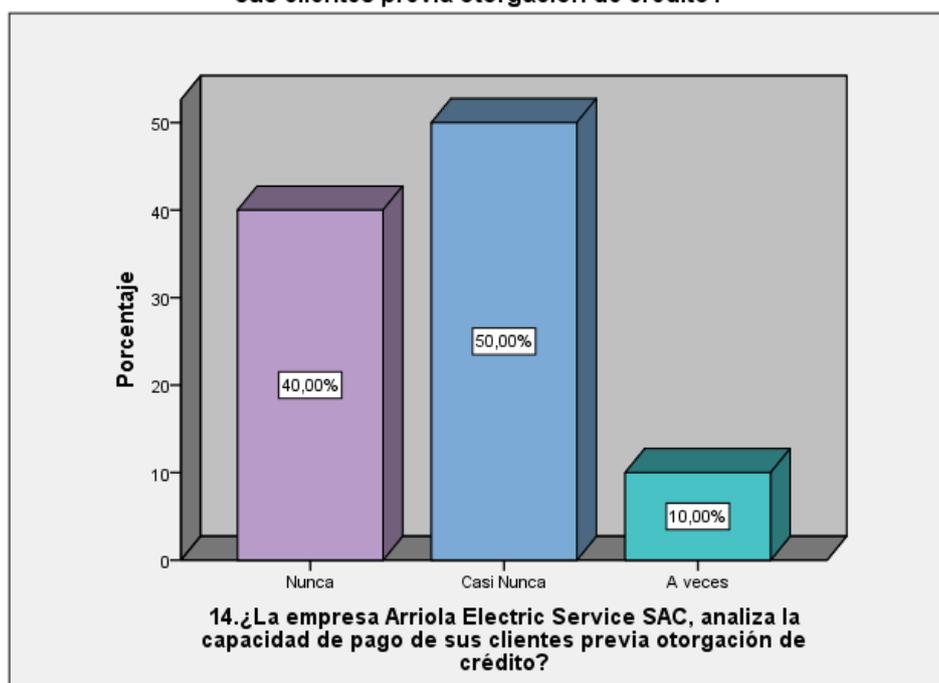


Figura 14. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?

El 40.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC nunca analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito; por otro lado, el 50.00% de los colaboradores afirma que casi nunca analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito.

Tabla 25. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi Nunca	9	30.0	30.0	40.0
	A veces	12	40.0	40.0	80.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?

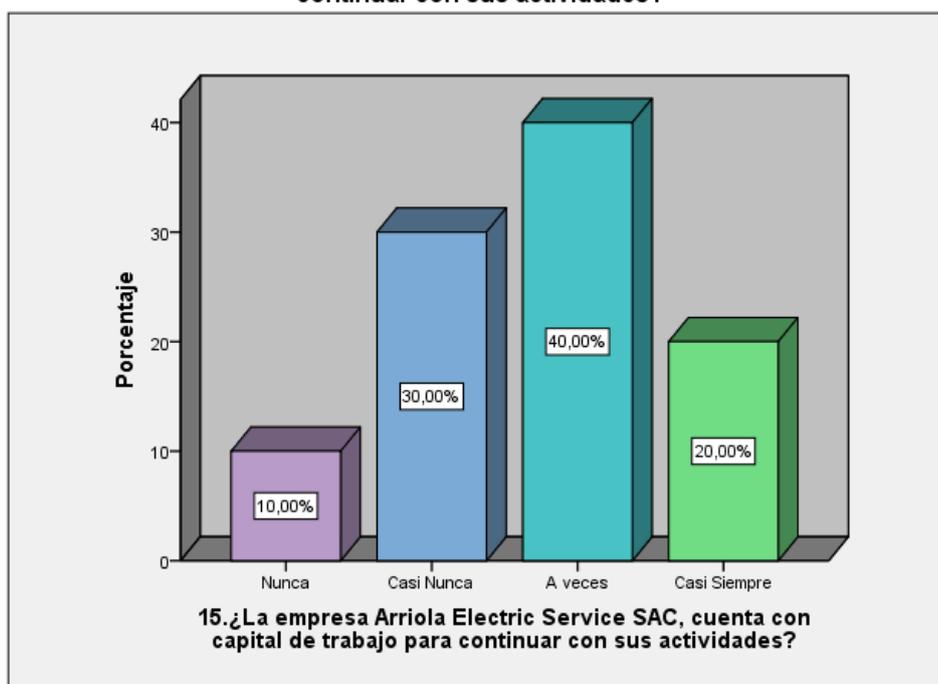


Figura 15. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con fondo económico para continuar con sus actividades?

El 40.00 % de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC a veces cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades; por otro lado, el 20.00% de los colaboradores afirma que casi siempre cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades.

Tabla 26. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	86.7	86.7	86.7
	Casi Nunca	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?

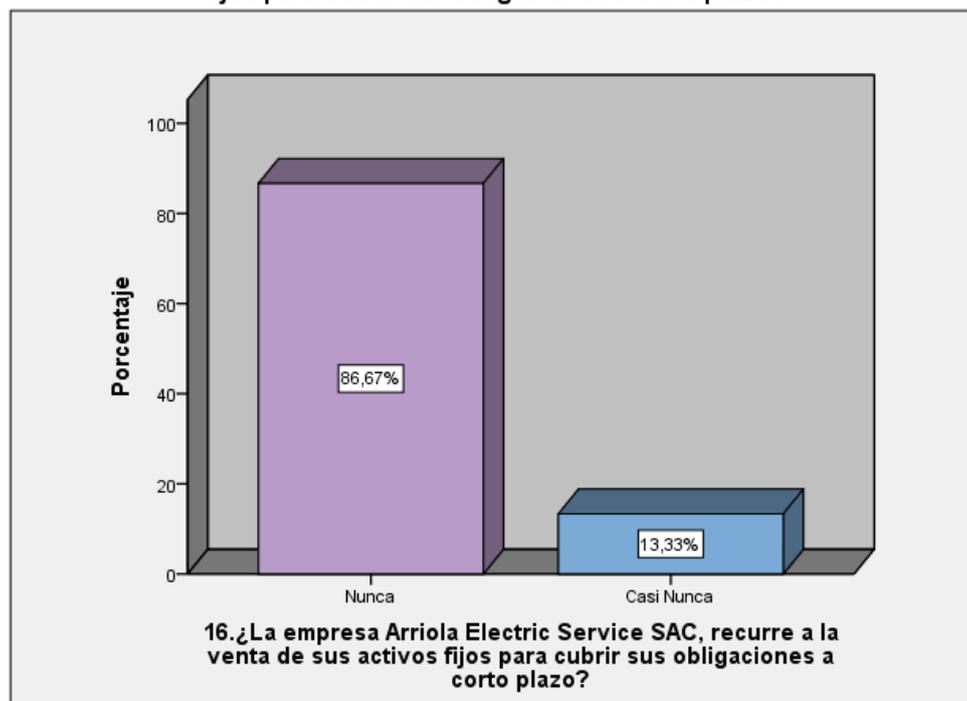


Figura 16. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?

El 86.67 % de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC nunca recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo; por otro lado, el 13.33% de los colaboradores afirma que casi nunca recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 27. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	5	16.7	16.7	26.7
	Casi Siempre	13	43.3	43.3	70.0
	Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?

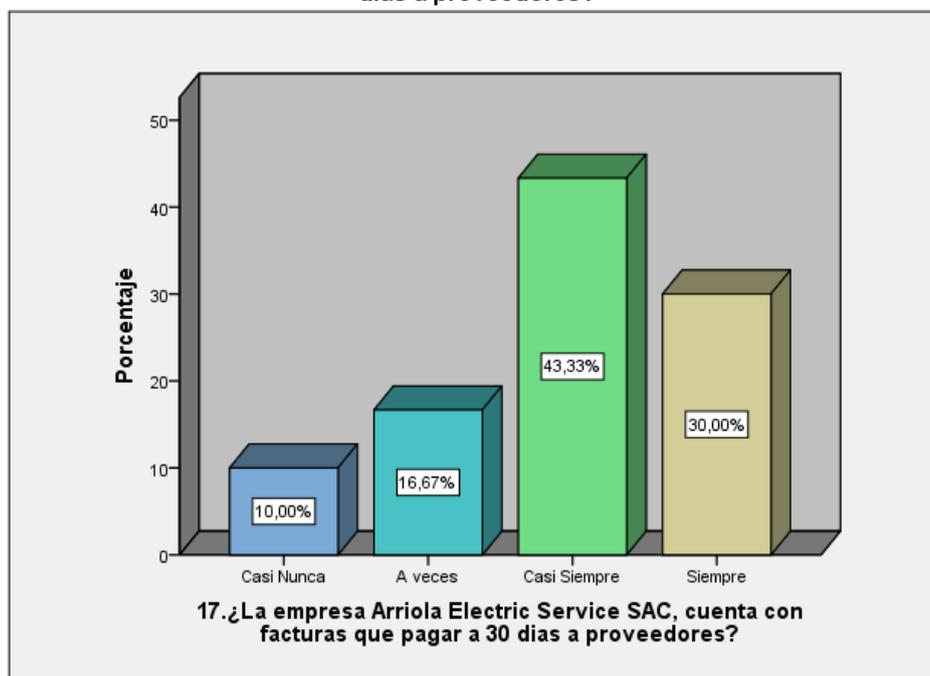


Figura 17. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?

El 43.33 % de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC casi siempre cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores, así mismo el 30.00% de los colaboradores afirma que siempre cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores.

Tabla 28. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	10.0
	A veces	8	26.7	26.7	36.7
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

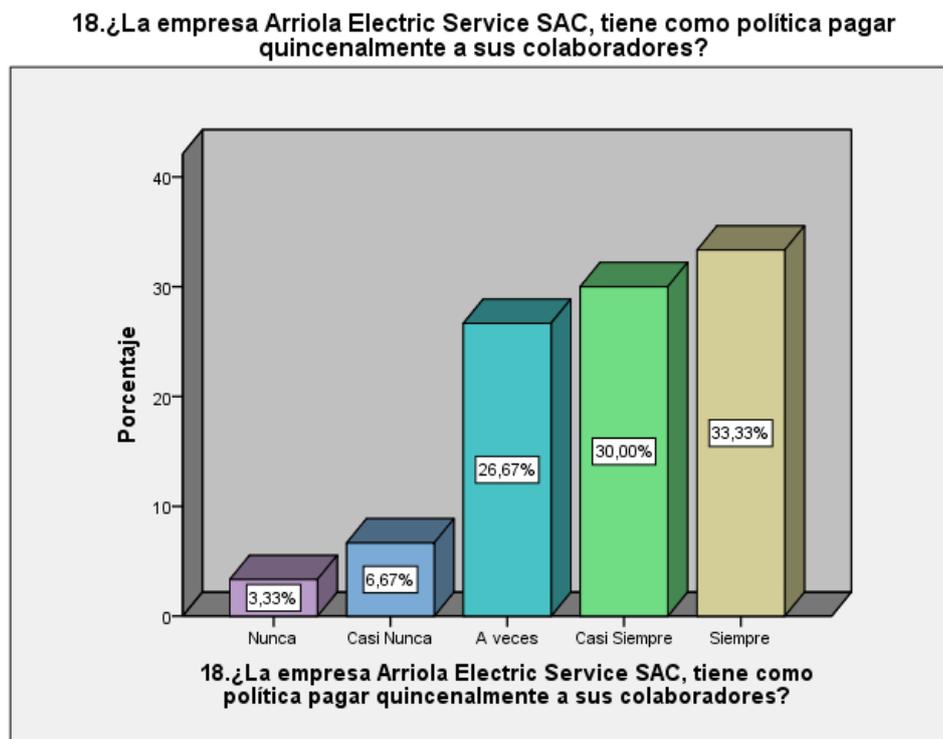


Figura 18. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?

El 30.00 % de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service SAC casi siempre tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores; por otro lado, el 33.33% de los colaboradores afirma que siempre tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores

Tabla 29. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	18	60.0	60.0	70.0
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?

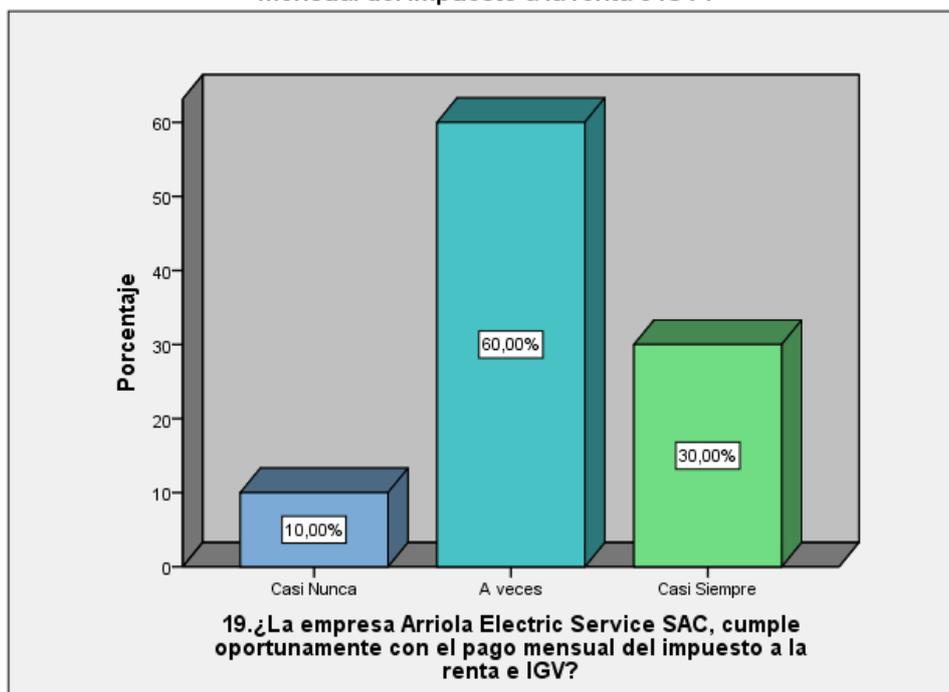


Figura 19. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?

El 60.00% de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric Service a veces cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV; por otro lado, el 30.00% de los colaboradores afirma que siempre cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV.

Tabla 30. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	A veces	7	23.3	23.3	33.3
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?

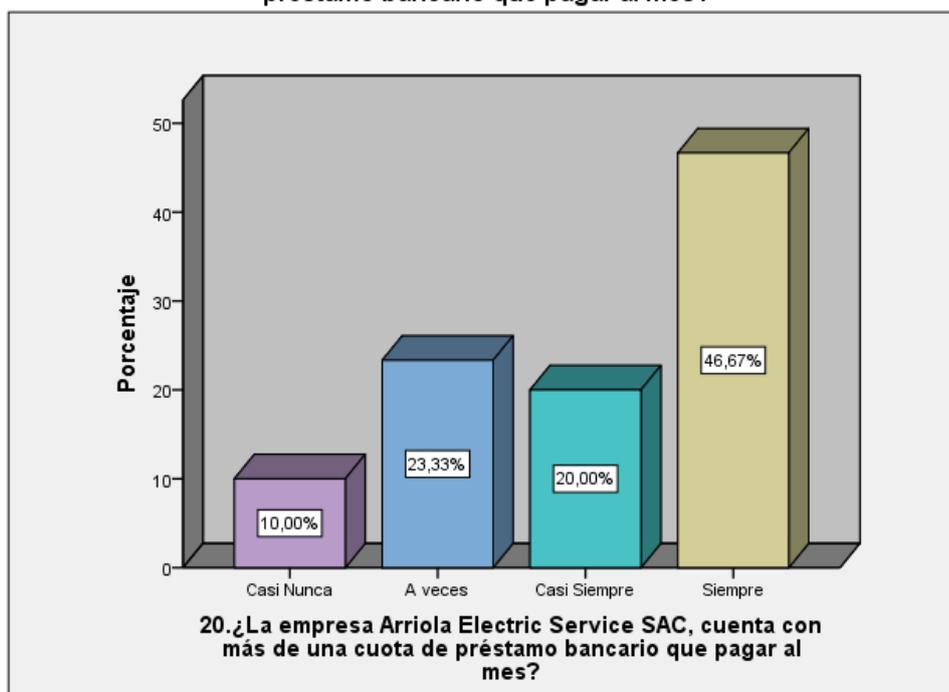


Figura 20. ¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?

El 23.33 % de los colaboradores afirma que la empresa Arriola Electric a veces cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes; por otro lado, el 46.67% de los colaboradores afirma que siempre cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes.

3.4. Validación de la hipótesis

Prueba de hipótesis general

H1: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

H0: La gestión de cuentas por cobrar NO se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

Nivel de significancia $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta hipótesis alterna H_1

Tabla 28. Coeficiente de correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez.

Correlaciones				
		GESTION DE CUENTAS POR COBRAR (agrupado)		LIQUIDEZ (agrupado)
Rho de Spearman	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 30	,601** .000 30
	LIQUIDEZ (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,601** .000 30	1.000 30

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

Se obtuvo en el nivel de significancia $p = 0,000$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; ya que es menor a 0,05. Es decir, la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.601, indica que la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017 es buena; por lo tanto sí existe relación entre ambas variables

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Los procedimientos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

H0: Los procedimientos de crédito NO se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

Tabla 29. *Coefficiente de correlación entre procedimientos de crédito y liquidez.*

Correlaciones				
			LIQUIDEZ (agrupado)	PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO (agrupado)
Rho de Spearman	LIQUIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,576**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	30	30
		PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	30	30

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

Se obtuvo en el nivel de significancia $p = 0,000$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; ya que es menor a 0,05. Esto quiere decir que, los procedimientos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.576, indica que la relación entre los procedimientos de crédito y la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017 es buena.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

H0: Los procedimientos de cobranza NO se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

Tabla 30. *Coefficiente de correlación entre procedimientos de cobranza y liquidez.*

		Correlaciones		
			LIQUIDEZ (agrupado)	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA (agrupado)
Rho de Spearman	LIQUIDEZ (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,631**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA (agrupado)	Coefficiente de correlación	,631**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		30	30	

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

Se Se obtuvo en el nivel de significancia $p = 0,000$; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; ya que es menor a 0,05. En otras palabras, los procedimientos de cobro se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.631, indica que la relación entre los procedimientos de cobro y la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017 es buena.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Las ratios de actividad se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

H0: Las ratios de actividad NO se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

Tabla 22. Coeficiente de correlación entre ratios de actividad y liquidez.

Correlaciones				
			LIQUIDEZ (agrupado)	RATIOS DE ACTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	LIQUIDEZ (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	,614**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	RATIOS DE ACTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,614**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

Dado que el nivel de significancia o valor de $p = 0,000$ es menor que 0,05 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, las ratios se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.614, indica que la relación entre los ratios de actividad y la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017 es buena.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Discusión

Luego de obtener los resultados del presente trabajo de investigación, se puede fijar la siguiente discusión e interpretación.

El objetivo principal fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

Se utilizó el Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad del instrumento; donde cada instrumento cuenta con 12 y 08 ítems. Los resultados fueron de 0.804 y 0.804, para gestión de cuentas por cobrar y liquidez respectivamente, obteniendo un nivel de confiabilidad del 95%. El valor óptimo del Alfa de Cronbach, es aquel que se encuentre más próximo a la unidad y que sus valores sean superiores a 0.7. En el presente caso de este estudio ambos valores son mayores a 0.7, por lo que podemos inferir que ambos instrumentos son confiables.

1. Según los resultados estadísticos obtenidos, la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Al aplicar la prueba Ro de Spearman, donde se consideró un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es por ello que manifestamos que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Los resultados obtenidos confirman la investigación realizada por Aguilar (2013) el cual señala que es fundamental analizar las cuentas por cobrar para posteriormente poder establecer y aplicar las políticas de crédito y cobro. Referente a la liquidez, enuncia que es realmente importante para un ente contar con liquidez, ya que de no contar con efectivo sería imposible su existir. Corroboramos lo expuesto por Aguilar, ya que el motivo principal de los negocios es generar ingresos, por ello la liquidez es parte fundamental para las empresas. La gestión de cuentas por cobrar es la que se encarga de ayudar a generar la liquidez, ya que el dinero proviene de una buena gestión de cobros; caso contrario al no cobrar en el tiempo establecido la empresa afronta problemas de liquidez y necesita adquirir financiamiento para cumplir con sus obligaciones con terceros.
2. Referente a la hipótesis específica N°1 se aplicó la prueba Ro de Spearman, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que los procedimientos de créditos se relacionan con la

liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Estos resultados confirman lo expuesto por Aguilar (2013), el cual indica que Corporación Petrolera SAC, no cuenta con políticas de crédito eficientes. Esto se debe a que al momento de tomar una decisión referente a nuevos clientes, no realiza un estudio detallado para ver el comportamiento de sus clientes referente a sus obligaciones. Solo se deja llevar por el tiempo que tenga el cliente en el mercado. De este antecedente logramos definir que, Arriola Electric Service SAC padece de la misma situación; ya que cuenta con políticas de crédito que no son analizadas y establecidas minuciosamente. Por ello al realizar una venta al crédito se incurre en mayores riesgos al momento del cobro, ya que no se analizó ni evaluó detenidamente al cliente, no se pactó correctamente los días de crédito, ni se utilizó títulos y valores para respaldar la venta.

3. Referente a la a la hipótesis específica N°2 se aplicó la prueba Ro de Spearman, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Mendoza (2015) determina que la política de cobros incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres. Adicional a ello, indica que las empresas no cuentan con políticas eficientes de cobro, generando que se dilate el tiempo en el que los documentos se conviertan en efectivo. Esto conlleva a que la empresa opte por adquirir un préstamo bancario para obtener efectivo y seguir con sus operaciones. De este antecedente logramos definir que, Arriola Electric Service SAC se encuentra en la misma situación, ya que no cuenta con políticas de cobro bien definidas, ni aplicadas correctamente por ello tarda en cobrar más de lo establecido. De la misma forma, la empresa sólo envía correos y realiza llamadas para informar; pero no realizan visitas para presionar y apresurar el cobro. Así mismo concordamos con Gonzales y Norabuena (2017) quienes determinaron que la empresa a pesar de contar con políticas de cobranza, estas no eran ejecutadas por el personal. Esto pone en desventaja a la empresa al momento del otorgamiento y recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que se ve expuesto a que los clientes que no se evalúa su capacidad de pago se conviertan más adelante en potenciales cuentas incobrables, también los procedimientos de cobro se harán más difíciles debido a que muchas veces el cliente no dará respuesta a ninguna de las solicitudes para que realicen el pago, y al final se tendrá que perder el vínculo

comercial, para no seguir afectando en la liquidez de la empresa. De lo antes expuesto, se compara con la situación de la empresa Arriola Electric Service SAC; ya que cuentas con políticas de crédito, pero la empresa no se rige a ellas; sino basa sus operaciones en aceptar las condiciones que establece el cliente en vías de captar un proyecto grande; lastimosamente ese actuar trae repercusiones ya que tarda en el cobro; sin embargo, el crédito que le otorgan sus proveedores oscila entre 30 y 45 días.

4. Referente a la hipótesis específica N°3, se aplicó la prueba Ro de Spearman, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, lo cual nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que los ratios de actividad se relacionan con la liquidez en la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Estos resultados confirman el estudio realizado por Gonzales, E. y Sanabrina, S. (2016) en el cual concluyen que cuantas más veces roten las cuentas por cobrar, se recaudará más efectivo; y la empresa se encontrará más líquida. De lo antes expuesto logramos concluir que es correcto; ya que en la empresa Arriola Electric Service SAC, gran volumen de sus ventas es al crédito, y mayormente a 60 y 90 días calendarios. Por lo tanto, el dinero no se hace efectivo hasta luego de pasado la fecha de vencimiento de la factura. Lo opuesto sería si sus ventas al crédito serían más al contado y crédito a 30 días.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones

Posterior al análisis de los resultados, podemos concluir de la siguiente manera:

1. Acorde a la hipótesis general planteada, se contrastó y verificó, que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Parte fundamental de lograr una gestión de cuentas por cobrar óptima, es cumplir con los procedimientos de crédito y cobranza, para que así las cuentas por cobrar roten rápidamente y lograr el efectivo en un lapso menor de tiempo. Si se realiza una óptima gestión, se logrará convertir en efectivo las cuentas por cobrar a corto plazo. Logrando así que la empresa se encuentre líquida, y por ende pueda cumplir con sus responsabilidades con proveedores, laborales, pago de tributos y obligaciones financieras.
2. Frente a la primera hipótesis específica se validó, que los procedimientos de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Cumplir con los procedimientos de crédito; es decir se establecen correctamente y se aplican las políticas de crédito, se brinda crédito razonable, y se evalúa al cliente; se disminuye el riesgo a que se conviertan las cuentas por cobrar en incobrables.
3. Frente a la segunda hipótesis específica planteada y validada, se concluye que los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. Contar y cumplir las políticas de cobranza optimizará el cobro de las cuentas por cobrar. Así mismo, realizar un control y seguimiento de cada cuenta, ayudará en cobrar a la fecha acordada. Parte importante de ello, es también enviar correos con estado de cuenta de la deuda pendiente, realizar llamadas y visitas para presionar en el cobro.
4. Referente a la tercera hipótesis específica planteada y validada, se obtiene como resultado que los ratios de actividad se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017. El incremento y decremento de ventas influye en los ingresos de la empresa. Al estar frente a una disminución de las ventas, o no cobrar en el tiempo estimado la rotación de las cuentas por cobrar también se pone lenta y los días de cobranza se alargan. Repercutiendo en el pago de obligaciones con terceros.

**CAPÍTULO VI:
RECOMENDACIONES**

Recomendaciones

Como desenlace se aportan las siguientes recomendaciones:

1. Recomendamos a la empresa Arriola Electric Service SAC, cambiar la política de crédito de 60 y 90 días, por una en la cual cobre a 30 y 45 días. Así mismo velar porque se cumplan dicha política e informar a los clientes el cambio. De la misma manera, tramitar los documentos necesarios para evaluar, y determinar los días de crédito que se puede otorgar.
2. Es recomendable que la empresa destine personal encargado para la función de cobro. Por ello será fundamental que lleve un control de las cuentas por cobrar y realice un seguimiento de cada una de ellas. Usando los medios como: llamadas telefónicas, enviar correos del estado de cuenta de la deuda, y realizar visitas personales a sus establecimientos.
3. Se recomienda a la empresa Arriola Electric Service SAC, tener como prioridad mejorar su gestión de cobranza para obtener liquidez; y cumplir con el pago puntual de la quincena de los colaboradores. Ya que ellos son la parte fundamental de la empresa, al ser el capital humano que la representa. Sin descuidar los pagos a proveedores, tributos y obligaciones bancarias.
4. Es recomendable que la empresa evite incurrir en más préstamos bancarios para pagar sus obligaciones. Por ello se hace énfasis en la mejora de la gestión de cuentas por cobrar, para que así cuando se cobre el ingreso sea íntegro para la entidad y no sea destinado a pagar préstamos bancarios.

**CAPÍTULO VII:
REFERENCIAS**

Referencias

- Acevedo, P. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos caracoleando Trujillo- Perú 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte, Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9883/Acevedo%20Garc%C3%A9s%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agüero, M., Navarro, E y Rojas, G. (2017). *La incidencia de liquidez en las obligaciones a pagar en corto plazo en la empresa M&E S.A.C. en el distrito de Cercado de Lima, año 2013*. Tesis de pregrado. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/153/Agüero_ME_Navarro_EG_Rojas_GP_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC – año 2012*”. Tesis de pregrado. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf
- Araujo, K. y Estacio, E. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L. , Cajamarca año 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de : <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12354/Araujo%20Torres%20Karina%20Elizabeth%20Estacio%20Cerqu%C3%ADn%20Estela%20Denis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arredondo, M. (2017). *Planificación financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas industriales del distrito de Ate, año 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12151/Arredondo_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Becerra, L. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. - periodo 2013*. Tesis de grado. Universidad Técnica de Babahoyo, Los Ríos, Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>

Caballero, B. (2014). *Interpretación de los ratios de liquidez y rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 06 de junio del 2018.

https://www.academia.edu/16303739/Interpretaci%C3%B3n_de_los_Ratios_de_Liquidez_y_Rentabilidad_de_la_Empresa

Decreto Supremo N° 133-2013-EF. (2013). *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Lima, Perú, 22 de junio del 2013. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO_13.pdf

Díaz, A. (2015). *Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera en librerías del municipio Maracaibo*. Tesis de grado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo – Venezuela. Recuperado de:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-15-09177.pdf>

Dionee (2013). *Risk Management: History, Definition and Critique*. Canadá. Recuperado de:

<https://www.cirrelt.ca/DocumentsTravail/CIRRELT-2013-17.pdf>

Durán Carpio, J. C. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. (Tesis de pregrado). UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>

Gitman, L y Zutter, C (2012). *Principios de administración financiera*. Décimo segunda edición, México. Recuperado de:

https://www.academia.edu/10553726/Principios_de_Administracion_Financiera_-_Lawrence_J._Gitman

- Gonzales, A y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Feliz CA, periodo 2011*. Tesis de grado, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Ecuador.
https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf
- Gonzales, P. y Norabuena, M. (2017). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*. Tesis de pre grado. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminar%20Paola%20-%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, E., y Sanabrina, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, K. (2018). *Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la literatura*. Tesis de pre grado. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13090/Gutierrez%20Caballero%20Kelly%20Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Mantilla, D. y Ruiz, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C distrito trujillo - año 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de :
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF

- Mendoza, J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015*. Tesis de pre grado Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10826/T055_43608561_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- 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>
- Sebastián, M. (2016). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex SA Provincia de Trujillo. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tirado, M. (2015). “*Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*”. Tesis de pre grado. Universidad técnica de Ambato- Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Vásquez, L, y Vega, E. (2017) “*Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.A., distrito de Huanchaco, año 2016*”. Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

**CAPÍTULO VIII:
ANEXOS**

Anexo N°1. Instrumento de recolección de datos : variable gestión de cuentas por cobrar

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR						
N°	DIMENSIONES / INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	I. PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	5	4	3	2	1
	Políticas de crédito					
1	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito?					
2	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores?					
	Condiciones de crédito					
3	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes?					
	Control de crédito					
4	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados?					
	Análisis de crédito					
5	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito?					
	II. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA					
	Políticas de cobranza					
6	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes?					
7	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro?					
	Control de cuentas por cobrar					
8	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera?					
	Medios de cobranza					
9	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza?					
10	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura?					
	III. RATIOS DE ACTIVIDAD					
	Rotación de cuentas por cobrar					
11	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?					
	Plazo promedio de cobro					
12	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?					

Anexo N°2. Instrumento de recolección de datos : variable liquidez

VARIABLE 2: LIQUIDEZ						
N°	DIMENSIONES / INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	IV. RATIOS DE LIQUIDEZ	5	4	3	2	1
	Liquidez general					
13	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo?					
	Prueba ácida					
14	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito?					
	Capital de trabajo					
15	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades?					
	V. RIESGO DE LIQUIDEZ					
	Análisis de riesgo de liquidez					
16	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo?					
	VII. OBLIGACIONES A CORTO PLAZO					
	Obligaciones comerciales					
17	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores?					
	Obligaciones laborales					
18	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores?					
	Obligaciones tributarias					
19	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV?					
	Obligaciones financieras					
20	¿La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes?					

**MATRIZ DE
CONSISTENCIA**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.	La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
• ¿Cómo los procedimientos de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?	• Determinar cómo los procedimientos de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.	• Los procedimientos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.
• ¿Cómo los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?	• Determinar cómo los procedimientos de cobranza se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.	• Los procedimientos de cobranza se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.
• ¿Cómo las ratios de actividad se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017?	• Determinar cómo las ratios de actividad se relacionan con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.	• Los ratios de actividad se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017.

Anexo N° 4. Matriz de operacionalización de variable: Gestión de cuentas por cobrar

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítems del instrumento
V1: Gestión de las cuentas por cobrar	Según Bravo (como se citó en Gonzales y Sanabria,2016) son los derechos que deben ser exigidos provenientes de la enajenación de un activo, la asistencia de un servicio, o algún préstamo. Tal es así que los recursos usados se convertirán en efectivo a corto plazo.	Procedimiento de crédito	Políticas de crédito	La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito. La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores.
			Condiciones de crédito	La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes
			Control de crédito	La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados
		Procedimiento de cobranza	Análisis de crédito	La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito
			Políticas de cobranza	La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficiente La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro
			Control de cuentas por cobrar	La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera
		Ratios de actividad	Medios de cobranza	La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura
Rotación de cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar en la empresa Arriola Electric Service SAC rotan rápidamente.			
		Plazo promedio de cobro	La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo.	

Anexo N° 5. Matriz de operacionalización de variable: Liquidez

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítems del instrumento
V2: Liquidez	La liquidez es propia de los activos de una compañía, para transformarse en valor monetario sin disminuir su valor propiamente dicho.	Ratios de liquidez	Liquidez general	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo
			Prueba Ácida	La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito
		Riesgo de liquidez	Capital de trabajo	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades
			Análisis de riesgo de liquidez	La empresa Arriola Electric Service SAC, vende sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
		Obligaciones a corto plazo	Obligaciones comerciales	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores
			Obligaciones laborales	La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores
			Obligaciones tributarias	La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV
			Obligaciones financieras	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes

Anexo N° 6. Validación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión de cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO														
1	La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito			X			X				X			
2	La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores			X			X				X			
3	La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes			X			X				X			
4	La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados			X			X				X			
5	La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito			X			X				X			
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA														
6	La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes			X			X				X			
7	La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro			X			X				X			
8	La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera			X			X				X			
9	La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza			X			X				X			
10	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura			X			X				X			
DIMENSIÓN 3: RATIOS DE ACTIVIDAD														
11	La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar			X			X				X			
12	La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?			X			X				X			



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg): EDWIN GONZALEZ CHIRINO DNI: 09785421

Especialidad del validador: FINANZAS

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide liquidez

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN 1: RATIOS DE LIQUIDEZ													
13	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo			X			X				X			
14	La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito			X			X				X			
15	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades			X			X				X			
	DIMENSIÓN 2: RIESGO DE LIQUIDEZ													
16	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo			X			X				X			
	DIMENSIÓN 3: OBLIGACIONES A CORTO PLAZO													
17	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores			X			X				X			
18	La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores			X			X				X			
19	La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV			X			X				X			
20	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes			X			X				X			



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Edwin GÓMEZ CHIRANA DNI: 09785491

Especialidad del validador: FINANZAS

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión de cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO														
1	La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito				X				X					X
2	La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores				X				X					X
3	La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes				X				X					X
4	La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados				X				X					X
5	La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito				X				X					X
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA														
6	La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes				X				X					X
7	La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro				X				X					X
8	La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera				X				X					X
9	La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza				X				X					X
10	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura				X				X					X
DIMENSIÓN 3: RATIOS DE ACTIVIDAD														
11	La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar				X				X					X
12	La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?				X				X					X



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HORNA RUBIO AGRONOMA DNI: 06117262

Especialidad del validador: Economía y Finanzas.

..... 13 de 11 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide liquidez

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN 1: RATIOS DE LIQUIDEZ													
13	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo				X				X					X
14	La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito				X				X					X
15	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: RIESGO DE LIQUIDEZ													
16	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: OBLIGACIONES A CORTO PLAZO													
17	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores				X				X					X
18	La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores				X				X					X
19	La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV				X				X					X
20	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes				X				X					X



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *HORNA ROSO, ABRAMAH* DNI: *00117267*

Especialidad del validador: *Economía y Finanzas*

..... *13* de *11* del 20*18*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión de cuentas por cobrar

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO														
1	La empresa Arriola Electric Service SAC, se rige acorde a sus políticas de crédito			X			X				X			
2	La empresa Arriola Electric Service SAC, corrobora si el cliente cumplió con el pago de deudas anteriores			X			X				X			
3	La empresa Arriola Electric Service SAC, otorga crédito a 60 y 90 días a sus clientes			X			X				X			
4	La empresa Arriola Electric Service SAC, lleva un adecuado control de sus créditos otorgados			X			X				X			
5	La empresa Arriola Electric Service SAC, al momento de analizar una venta al crédito toma en cuenta las cinco C del crédito			X			X				X			
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA														
6	La empresa Arriola Electric Service SAC, establece políticas de cobranza eficientes			X			X				X			
7	La empresa Arriola Electric Service SAC, aplica de forma óptima sus políticas de cobro			X			X				X			
8	La empresa Arriola Electric Service SAC, realiza seguimiento a las cuentas por cobrar que tiene en cartera			X			X				X			
9	La empresa Arriola Electric Service SAC, envía correos del estado de cuenta a sus clientes para realizar la cobranza			X			X				X			
10	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a las llamadas telefónica para recordar a los clientes la caducidad de la factura			X			X				X			
DIMENSIÓN 3: RATIOS DE ACTIVIDAD														
11	La empresa Arriola Electric Service SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar			X			X				X			
12	La empresa Arriola Electric Service SAC, cobra a corto plazo?			X			X				X			



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide liquidez

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN 1: RATIOS DE LIQUIDEZ													
13	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con liquidez para cubrir sus pasivos a corto plazo			X			X				X			
14	La empresa Arriola Electric Service SAC, analiza la capacidad de pago de sus clientes previa otorgación de crédito			X			X				X			
15	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con capital de trabajo para continuar con sus actividades			X			X				X			
	DIMENSIÓN 2: RIESGO DE LIQUIDEZ													
16	La empresa Arriola Electric Service SAC, recurre a la venta de sus activos fijos para cubrir sus obligaciones a corto plazo			X			X				X			
	DIMENSIÓN 3: OBLIGACIONES A CORTO PLAZO													
17	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con facturas que pagar a 30 días a proveedores			X			X				X			
18	La empresa Arriola Electric Service SAC, tiene como política pagar quincenalmente a sus colaboradores			X			X				X			
19	La empresa Arriola Electric Service SAC, cumple oportunamente con el pago mensual del impuesto a la renta e IGV			X			X				X			
20	La empresa Arriola Electric Service SAC, cuenta con más de una cuota de préstamo bancario que pagar al mes			X			X				X			



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr / Mg): Dr. OHO F. TERRY PONTE DNI: 09520823

Especialidad del validador: CONTADOR

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Alberto Miguel Vizcarra Quinones
....., docente de la Facultad Ciencias empresariales y
Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo ATE
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la
liquidez de la empresa Arriola Electric Service
SAC, Lima, 2017"

del (de la) estudiante Brenda Celeste Franco Bendezu
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
por la Universidad César Vallejo.

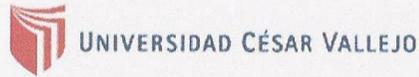
Lugar y fecha ATE - 06 de diciembre del 2018

Firma
Mg CPC Alberto Vizcarra Quinones
Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09330110



Elabora		Revisó		
	Dirección de Investigación		Responsable del SGC	Vice-rectorado de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa, Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Brenda Celeste Franco Bendezú

ASESOR:

Magister CPC Alberca Miguel Vizcarra Quiñones

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA - PERÚ

2018



Resumen de coincidencias

30 %

<		>	
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	15 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>





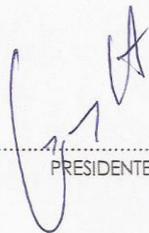
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Brenda Celeste Franco Bendozu
cuyo título es: Relacion de la gestión de cuentas por cobrar
con la liquidez de la empresa Arriola electric
Service S.A.C, Lima, 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
Quince (letras).

Trujillo (o Filial) Ate 06 de Diciembre del 2018


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCA



Elaboró

Dirección de
Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado
de Investigación



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Brenda Celeste Franco Bendezi..... identificado con DNI N° 74610342.....
egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric
Service S.a.s.l.m.a. 2017....."; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Brenda
FIRMA

DNI: 74610342.....

FECHA: 06 de diciembre del 2018



[Signature]



[Signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Brenda Celeste Franco Bendezú

TÍTULO DE LA TESIS:

Relación de la gestión de cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa Arriola Electric Service SAC, Lima, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN (SELLO DE LA ESCUELA)

Alto Alberto Vizcarra Quiroga