



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la Empresa  
Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Bach. Erika Jacqueline Olaya Suarez (Orcid: 0000-0002-5767-8475)

Bach. Gabriela Elizabeth, Hidalgo Vásquez (Orcid: 0000-0002-6590-2377)

**ASESORA:**

Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas (Orcid: 0000-0003-0340-2198)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso por su infinito amor, a mi familia por su apoyo incondicional y a mi hijo que es la mayor bendición de mi vida y el que me impulsa a seguir logrando mis objetivos y ser mejor ser humano.

Erika Jacqueline Olaya Suarez

## **Dedicatoria**

A mis padres que confiaron y creyeron en mí siempre, por ser mi guía, por el amor, consejos y valores que me han inculcado, enseñarme a no temer a las adversidades si Dios está siempre conmigo, a mi hermano, que juntos son mi más grande motivación.

Hidalgo Vásquez Gabriela Elizabeth

## **Agradecimiento**

Mi mayor gratitud a nuestro creador por regalarnos la vida, a mi familia por ser el respaldo y el mejor equipo que siempre tengo y tendré en mi día a día y a mi hijo por enseñarme el más puro y verdadero amor y por ser mi mayor razón de superación y a quien estarán dedicados cada uno de mis logros.

Erika Jacqueline Olaya Suarez

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la vida y la salud, por sus maravillosas bendiciones, y por darme la fuerza y valor para seguir adelante. A mis amados padres, por su apoyo incondicional, por ser ejemplo de humildad, fortaleza y lucha constante, por hacer de mí, quien soy; a mi hermano menor, por su amor y enseñarme a valorar cada instante vivido; a mi compañero de vida por apoyarme en cada proyecto, por estar a mi lado en cada experiencia y logro obtenido.

Hidalgo Vásquez Gabriela Elizabeth

## Índice contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	3
Índice contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN .....	47
V. CONCLUSIONES .....	51
VI. RECOMENDACIONES .....	53
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos	15
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de cuentas por cobrar	17
Tabla 3: Estadística de fiabilidad de Liquidez	17
Tabla 4: Pruebas de normalidad	18
Tabla 5: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis general	19
Tabla 6: Medidas simétricas de la hipótesis general	19
Tabla 7: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis 01	20
Tabla 8: Medidas simétricas de la hipótesis 01	21
Tabla 9: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis 02	21
Tabla 10: Medidas simétricas de la hipótesis 02	22
Tabla 11: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis 03	23
Tabla 12: Medidas simétricas de la hipótesis 03	23
Tabla 13: El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago	24
Tabla 14: Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado	25
Tabla 15: Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes	26
Tabla 16: La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad dl cliente	27
Tabla 17: El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables	28
Tabla 18: Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejoras los resultados en materia de cobros	29
Tabla 19: El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago	30

Tabla 20: La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosos y elevar la liquidez	31
Tabla 21: Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre total de facturación como un medio de promoción de sus productos	32
Tabla 22: Las ventas al crédito a clientes redes de otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días	33
Tabla 23: Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la empresa	34
Tabla 24: La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa	35
Tabla 25: Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo implementa medidas para cancelar sus deudas	36
Tabla 26: La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo	37
Tabla 27: Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo	38
Tabla 28: Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores	39
Tabla 29: Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa	40
Tabla 30: La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa	41
Tabla 31: A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez	42
Tabla 32: Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: Depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja	43
Tabla 33: La empresa cuenta con un área específica para la atención de las	

cuentas por cobrar comerciales	44
Tabla 34: Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital	45

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen por compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago	24
Gráfico 2: Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado	25
Gráfico 3: Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes	26
Gráfico 4: La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad dl cliente	27
Gráfico 5: El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables	28
Gráfico 6: Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejoras los resultados en materia de cobros	29
Gráfico 7: El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago	30
Gráfico 8: La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosos y elevar la liquidez	31
Gráfico 9: Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre total de facturación como un medio de promoción de sus productos	32
Gráfico 10: Las ventas al crédito a clientes redes de otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días	33
Gráfico 11: Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la empresa	34

Gráfico 12: La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa	35
Gráfico 13: Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo implementa medidas para cancelar sus deudas	36
Gráfico 14: La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo	37
Gráfico 15: Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo	38
Gráfico 16: Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores	39
Gráfico 17: Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa	40
Gráfico 18: La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa	41
Gráfico 19: A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez	42
Gráfico 20: Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: Depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja	43
Gráfico 21: La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales	44
Gráfico 22: Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital	45

## Resumen

La presente investigación tiene como fin determinar la manera que se relacionan las CXC y la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021. Las CXC es el activo que más rápido puede convertirse en efectivo, son generados por la transferencia de bienes o servicios. Siendo importante que las ventas al crédito sean generadas adecuadamente, se controle y se cumpla con las políticas de cobranza para no incrementar la morosidad y afectar la liquidez.

La investigación tiene enfoque cuantitativo; basada en la formulación de interrogantes, objetivos e hipótesis, que medidos mediante la estadística se obtiene conclusiones; de tipo aplicada, porque aplica métodos, técnicas y protocolos científicos; nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal; no se manipulo variables y se aplicó en un solo momento. La muestra estuvo constituida por 30 colaboradores, que trabajan en la Empresa. Se obtuvieron datos aplicando la encuesta como técnica, el cuestionario como instrumento, fue medido por la escala de Likert, se validó los instrumentos por juicio de expertos usando Alfa de Cronbach para la confiabilidad, el Rho de Spearman fue (0.534) y significancia de 0,002 confirmando una relación directa y significativa entre las variables de estudio.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, políticas, Liquidez, ventas.

## **Abstract**

The purpose of this investigation is to determine the way in which CXC and liquidity are related in Empresa Surtidores S.A.C., district of Miraflores, period 2021. CXC is the asset that can be converted into cash the fastest, they are generated by the transfer of goods. or services. It is important that credit sales are properly generated, that collection policies are controlled and complied with so as not to increase delinquency and affect liquidity.

The research has a quantitative approach; based on the formulation of questions, objectives and hypotheses, which, measured by statistics, obtain conclusions; applied type, because it applies scientific methods, techniques and protocols; correlational level, non-experimental cross-sectional design; no variables were manipulated and it was applied in a single moment. The sample consisted of 30 employees who work in the Company. Data were obtained by applying the survey as a technique, the questionnaire as an instrument, it was measured by the Likert scale, the instruments were validated by expert judgment using Cronbach's Alpha for reliability, Spearman's Rho was (0.534) and significance of 0.002 confirming a direct and significant relationship between the study variables.

**Keywords:** Accounts receivable, policies, Liquidity, sales.

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que normalmente afecta al mundo empresarial son las CXC, financieramente integra el activo más representativo de la empresa, requiere de una administración eficiente en beneficio del capital de trabajo y por ende elevar el valor de la organización, es el activo que de manera más rápida se puede convertir en dinero. Se generan por la transferencia de bienes o servicios, se recuperan en cuotas parciales y otorga el derecho de exigir al cliente el pago por la operación efectuada.

Por lo general en el ámbito internacional, las empresas realizan sus ventas al crédito con clientes nacionales y de alcance internacional con el fin de mantenerlos, atraer nuevos compradores o posicionarse en el mercado. El tiempo que transcurre entre la venta y la efectivización del cobro da lugar a la CXC. Dada su importancia es necesario que las ventas al crédito sean generadas adecuadamente, se lleve un control de las mismas y se cumpla las políticas de cobranza de forma efectiva; a fin de no incrementar el índice de morosidad y afectar la liquidez.

El Perú, no es ajeno a esta situación, un buen porcentaje de organizaciones reflejan altos índices de morosidad e incobrabilidad debido a deficiencias en la gestión de sus políticas de créditos y cobro, la eficiencia y la eficacia en la conducción de las CXC es de vital importancia para contar con liquidez y se cumpla oportunamente con las diversas obligaciones de pago.

En la presente investigación se toma como unidad de análisis a Surtidores S.A.C., organización cien por ciento peruana, brinda a nivel nacional servicios de mantenimiento, reparación, venta de equipos y todo tipo de accesorios para estaciones de servicio e industria petrolera. Atiende a dos tipos de clientes: a los clientes frecuentes, a quienes se les concede crédito a 15 días y la facturación la realiza el mismo técnico; en el caso de clientes redes que representan el mayor porcentaje, el crédito es a 30 días, la factura es emitida por el área de facturación luego de enviar las

liquidaciones semanales, el proceso es burocrático, generando atraso entre 60 a 90 días adicionales a lo establecido mientras se genera la OC, los códigos MIGO y HES, la factura sea registrada y se programe el pago; creándole problemas de liquidez e incumplimiento en el pago a proveedores e instituciones financieras.

El problema general de la presente investigación es: ¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?, y los problemas específicos: ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?; ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?; ¿De qué manera las ventas se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?.

Considerando la realidad problemática, se ha planteado el objetivo general siguiente: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021 y como objetivos específicos los siguientes: determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021; determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021 y determinar de qué manera las ventas se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

Se planteo la hipótesis general siguiente: Las cuentas por cobrar se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, y como hipótesis específicas: las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021; las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de

Miraflores, periodo 2021 y las ventas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

De la siguiente forma, la justificación para la investigación es viable, dado que proporcionará información sobre las variables de estudio y con ello contribuirá con la ampliación del conocimiento en la búsqueda de mejores resultados. Siendo la justificación teórica, puesto que la investigación contribuirá a elevar el conocimiento sobre las CXC ya que son generadas por la venta de bienes o servicios, es un activo exigible y uno de los más importantes para una empresa. En cuanto a la justificación práctica, la efectividad del manejo de las CXC y liquidez es un factor fundamental en la gestión económico financiera de cualquier empresa, en especial para la empresa Surtidores S.A.C.; mediante la presente investigación se pretende contribuir en la solución de la problemática ya que urge se tomen medidas para mejorar, lo cual va a repercutir en el incremento de la liquidez.

Respecto a la justificación metodológica, se utilizará las técnicas e instrumentos de investigación científica; de igual forma, se cumplirá con informar a Gerencia sobre la necesidad e importancia de perfeccionar la administración de las CXC a fin de que sea óptima, lo cual se verá plasmado en la realización de los objetivos organizacionales.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes nacionales que fundamentan la presente investigación, tenemos a:

Gonzales (2021), quien en su tesis titulada: “CXC y liquidez de la empresa AHP Headhunting S.A., 2020”, tuvo el fin de hallar como se relacionan las variables de estudio, tipo de investigación básica, de diseño correlacional descriptiva; la población objeto de análisis fue el personal que colabora en la compañía; concluyó que existe una relación positiva y alta entre el efectivo y la liquidez, así mismo se halló que las CXC influyen en la liquidez de la institución.

Quispe y Zarate (2020), en su tesis titulada: “CXC y su influencia en la liquidez de la empresa Ico Logística S.A.C., distrito Puente Piedra, periodo 2019”, año 2020, cuyo objetivo fue hallar cómo la cuenta por cobrar incide en la liquidez, tipo de investigación básica, diseño transversal no experimental, los colaboradores que laboran en dicha empresa conformaron la población objeto de estudio; concluyó que existe influencia considerable entre las CXC y la liquidez; una buena gestión de las CXC así como una política de crédito y estrategias claras contribuirán para no tener dificultades financieras.

Aguilar y Remy (2018), en su investigación sobre: “CXC y su incidencia en la liquidez, en una pequeña empresa” cuyo fin fue establecer y contrastar la metodología de las CXC y su influencia en la liquidez, investigación documental, enfoque cualitativo, diseño transversal - correlacional no experimental, la población objeto de análisis estuvo constituida por revisiones literarias; concluyendo su estudio en que las CXC tiene incidencia en la liquidez, y para que la relación sea la mejor, se tiene que realizar un adecuado control de dichas cuentas, aumentando de esta manera la liquidez y lograr cumplimiento oportuno en sus pasivos a corto y largo plazo.

Manrique (2021), en su tesis busco hallar de qué forma las CXC incidían en la liquidez, la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, su población objeto de investigación fueron los trabajadores de G6K Consultores S.A.C. que tienen conocimiento acerca de las CXC y la liquidez; concluyó que las CXC inciden significativamente en la liquidez, así como también cumplir totalmente las políticas de cobranza, control y monitoreo de citadas cuentas tienen incidencia en la liquidez de la entidad.

Arana (2017), en su estudio sobre: "La morosidad de las CXC y su influencia en la liquidez de Corporación Green Valley S.A.C. - Trujillo 2017", la cual determinó como objetivo probar que las CXC inciden sobre la liquidez, su tipo de investigación fue aplicada, cuantitativo, correlacional transversal, su población fue establecida por toda la información referida a las finanzas así como el personal involucrado en esas áreas; concluyó que existe incidencia entre las CXC y la liquidez de la empresa, que no existan políticas de cobranza y créditos se ven reflejadas en los resultados, repercutiendo en la liquidez de la entidad, originándose incumplimiento en sus obligaciones con sus colaboradores y proveedores, y originándose más gastos lo que afecta el margen de beneficios de la empresa.

Por otro lado, se tiene como antecedentes internacionales a los realizados por: Farias y Sabando (2019), cuyo objetivo fue analizar el efecto que tendría en la liquidez, la gestión de cobranza de la cartera vencida de la Fundación Las Riberas, tipo de investigación descriptiva, bibliográfica y campo, enfoques cualitativo y cuantitativo, diseño no experimental, la población motivo de análisis estuvo formada por los colaboradores de las diferentes áreas de la institución, concluyeron que la institución no tiene en cuenta la NIC 37 a la hora de realizar los registros contables que trata de los activos contingentes vencidos además de las provisiones, no cuenta con documentación de los procedimientos de la gestión de cobranza, tampoco cuenta con los perfiles crediticios para otorgar los créditos referidos a la aprobación, montos y riesgos, lo que origina problemas en la liquidez de la institución.

Así mismo, tenemos a Castro (2020), quien en su estudio: se plantearon valorar el efecto de las CXC en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente”, presentando, el tipo de investigación fue descriptivo y documental, enfoque mixto, no experimental, la población razón de su estudio fue conformada por el Director Académico, el contador general y el jefe de cobranzas; concluyó que en la institución existe falta de liquidez lo que es originado por la falta de recaudación y descenso de flujos de efectivo, ello porque al no existir políticas de crédito hace que no se evalúe la posibilidad de pago del cliente incrementándose las cuentas incobrables.

López y Vidal (2019), en su tesis, presentó como objetivo examinar la influencia de las Cuentas por cobrar y pagar en la liquidez de la Constructora Trivisa Cía. Ltda., la investigación fue documental, descriptivo y de campo, no experimental; su población motivo de estudio fue conformada por personal que labora en la entidad como el gerente financiero, el contador y el administrador de obra; concluyeron que si bien la entidad cuenta con políticas de pagos y cobros, esta no es la adecuada porque en la cartera por cobrar existe morosidad lo que no sucede en las CXP porque para cumplir con sus obligaciones, los accionistas, aportan dinero adicional; se encontró también que aunque la entidad mantiene una cartera vencida aún no se ha realizado la provisión de las cuentas incobrables, todo ello hace que la condición financiera de la compañía sea crítica pues afecta su liquidez.

Se encontró a Sarmiento (2019), quien en su estudio sobre: Gestión de CXC y liquidez de la empresa Aquafit S.A., provincia de Santa Elena, año 2017, su objetivo fue diseñar un modelo de administración de CXC mediante políticas, funciones y procedimientos de crédito y cobranza para mejorar el control y reducir el riesgo de liquidez, el estudio fue de tipo aplicada, cualitativo, descriptivo y no experimental; la población motivo de estudio la conformó los colaboradores de la empresa. Concluyendo que no existe una adecuada gestión del proceso de crédito y cobranza, que tiene que ver con el proceso de las ventas a crédito y la inoportuna cobranza, ello debido a la carencia de políticas claras y procedimientos de crédito y cobranza

ejecutados de forma inoportuna, lo que afecta su liquidez por tanto no se encuentra en condiciones de afrontar sus obligaciones de corto plazo.

Así como a Morales y Villavicencio (2018), cuyo objetivo fue examinar como las CXC puede afectar la solvencia de la empresa Rauni Importadores y autopartes S.A., el tipo de investigación fue aplicada, cualitativo y no experimental, la población motivo investigada fueron el personal responsable de la Gerencia General, el contador y el analista de crédito y cobranzas; concluyeron que se desconoce la liquidez de la institución porque no se realiza un análisis cuantitativo de las CXC, también porque no se aplica de forma correcta las políticas y los manuales de procedimientos para otorgar los créditos, falta de capacitación a los colaboradores para cumplir eficiente y eficazmente los procesos, no existe estrategias de control en las áreas contable, de crédito y de gerencia general, se desconoce el plazo de morosidad de los clientes porque no hay un reporte periódico de la cartera vencida.

Entre las bases teóricas referidas a cuentas por cobrar tenemos:

La NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes, cuya vigencia inició el 1 de enero de 2019, que se aplica a contratos con clientes con excepción a los que estén relacionados a contratos de arrendamiento, seguros e instrumentos financieros, las que no correspondan a las actividades ordinarias de la entidad como son los activos inmovilizados, bienes de activo fijo, etc., con la exigencia de que de por medio exista un contrato en el que se señala derechos y obligaciones de las partes. Comprende 5 etapas: identificación del cliente en el contrato, obligaciones individuales de las partes, determinación del precio de la operación, distribuir el precio de la transacción, y contabilización de los ingresos en la medida que la entidad satisface las obligaciones.

Según el informe N°092-2021-SUNAT/7T0000 de fecha 19.11.2021, se precisa que toma la denominación de venta al contado, cuando la transferencia del bien o servicio es cancelada en la misma fecha de emitirse el comprobante de pago electrónico y por el importe consignado en él. En lo que corresponde a la venta al

crédito, el pago por la transferencia del bien o servicio se realiza con posterioridad a la emisión del comprobante, cuyo hecho se consigna en el mismo comprobante.

Con el fin del desarrollo de la investigación se hace necesario tomar en cuenta bases conceptuales de las variables y sus dimensiones, considerando a diferentes autores tales como: Stevens (2019), señala, después del efectivo, las cuentas por cobrar son uno de los activos más críticos ya que son el mayor activo del grupo económico. De la misma forma, Gómez y Agapito (2016), sostiene la CXC es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado. Quiroz, Barrios y Villafuerte (2019). Las cuentas de cobro son los créditos que una empresa da a sus clientes a través de la venta de bienes o servicios; estos créditos o ventas deben considerarse eficaces cuando la cantidad se ingresa en la empresa de forma efectiva, en ese proceso, la gestión de las cuentas de cobro son las tareas que desempeñan un papel muy importante en la administración de las empresas, permitiendo a la empresa convertir sus cuentas de cobro en efectivo, para mantener y crecer su negocio.

La gestión de cuentas por cobrar es una serie de acciones diseñadas para mejorar el flujo de caja de una empresa y, a su vez, reducir los costes administrativos causados por el no pago. (Herrera, et al., 2016)

Respecto a las políticas de crédito que viene a ser la primera dimensión, son instituidas por el gerente de una empresa y deberá ser muy específico, su objetivo es reducir el riesgo por los créditos; en ella se precisan los requisitos para ser sujeto de crédito y los procedimientos para otorgar un crédito. Viene a ser un marco de referencia para el otorgamiento de los préstamos y deberán ser revisadas periódicamente o de ser necesario modificarlas. (Gutiérrez y Peralta, 2021)

En cuanto a la segunda dimensión políticas de cobranza, (Marquez, 2021) lo define como conjunto de normas y procedimientos que detalla la forma como serán

manejados la cobranza y los pagos de los clientes. Proporcionan una guía para el logro de sus objetivos empresariales, porque tiene un impacto inmediato sobre los resultados económicos de la entidad.

Sobre la tercera dimensión venta, es definida por la (American Marketing Association, 2016), como un proceso, mediante el cual el proveedor comprueba, activa y satisface la necesidad del adquiriente, con cuyo hecho se benefician los dos. Del mismo modo la venta se define en el (Diccionario de Marketing de Cultural S.A.,1999) como un contrato en el que el proveedor transfiere la propiedad o derechos al adquirente, a cambio de una suma especificada de dinero.

La variable liquidez se sustenta en la teoría de la preferencia por la liquidez de John Maynard Keynes, que dice: “la demanda de dinero no es pedir dinero prestado, sino el deseo de permanecer líquido. Es decir, la tasa de interés es el precio del dinero”. De igual modo (Paez, 2018), sostiene, se refiere a lo sencillo que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra. La liquidez es la capacidad de un activo para convertirse rápidamente en dinero en efectivo sin el riesgo de perder su valor. Mayor liquidez implica mayor posibilidad de obtener efectivo de manera rápida, sostiene (Pérez y Gardey, 2019)

Asimismo, (Rubio 2017) sostiene que es el grado en que una institución está al día en el cumplimiento de sus obligaciones, origina la suficiencia para conseguir liquidez del cual disponer para afrontar los compromisos inmediatos.

Sobre la primera dimensión, liquidez general, esta muestra el cociente entre los activos que se espera realizar en un periodo y las obligaciones que debemos cubrir en el mismo ejercicio, no se mide en unidades monetarias. (Abad, 2018)

El análisis de la liquidez es importante porque mide la capacidad de la empresa para obtener dinero en efectivo, cubrir sus obligaciones de corto plazo y lograr con sus metas y objetivos trazados.

De igual forma (Soto, et al., 2017), en relación a la segunda dimensión el capital de trabajo, sostiene: muestra todo el recurso con que cuenta la empresa para su funcionamiento diario, es decir, está en condiciones de operar con sus activos de corto plazo.

Por otro lado, sobre la tercera dimensión, la prueba acida, a diferencia de la liquidez general no se considera las existencias, por la complejidad en su ejecución, por cuanto se encuentra condicionada que sea vendida. (Abad, 2018)

Por lo tanto, las cuentas por cobrar tienen como objetivo la optimización e incremento del dinero, se busca generar mayor ganancia a los recursos disponibles para una toma de decisiones asertivas, contar con recursos con los que a futuro se va a generar utilidad; la liquidez es la disposición con que cuenta la organización para afrontar sus compromisos inmediatos, es decir, se concibe como el recurso con que cuenta para obtener dinero en efectivo o lo que es lo mismo convertir el activo en efectivo, lo cual nos va a permitir que la empresa continúe con su proceso productivo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En cuanto al tipo de investigación tiene:

Enfoque; naturaleza cuantitativa, por la forma en que se organiza, en torno a las fases del proceso científico que se demuestran mediante pruebas o instrumentos. En este tipo de investigación se formulan interrogantes, objetivos e hipótesis que se miden mediante la estadística y se obtiene conclusiones. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 217)

Aplicada; basada en la aplicación de métodos, técnicas y protocolos científicos con el fin de dar solución a un problema existente, sin crear teoría. (CONCYTEC, 2018, p.07)

#### **Diseño de la investigación**

En lo que respecta al diseño es:

No experimental, se puede definir como aquella en la cual no hay manipulación de variables. (Arispe, et al., 2020)

Transversal; el recojo de información se lleva a cabo en un mismo instante. (Arispe, et al., 2020)

Correlacional, porque busca conocer si se relacionan las dos variables, categorías o conceptos, su comportamiento o comprobar hipótesis, no ayuda a establecer causalidad. (Arispe, et al., 2020)

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Cuentas por cobrar**

##### **Definición conceptual**

Stevens (2019), señala: después del efectivo, las CXC es uno de los activos más relevantes, son el mayor activo del grupo económico.

##### **Definición operacional**

Las cuentas por cobrar bien gestionadas permiten a la entidad contar con liquidez y operar con normalidad, siendo importante contar para ello con políticas claras y que se cumplan tanto para el otorgamiento de créditos, cobranza y ventas, para reducir los riesgos de morosidad.

#### **Variable 2: Liquidez**

##### **Definición conceptual**

Es la cantidad de activos líquidos que una compañía debe tener para poder afrontar sus obligaciones, ya sean a corto o largo plazo, o cualquiera sea el plazo establecido y reembolsable con sus propios recursos. Cuando una empresa tiene liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones, podrá funcionar de forma eficiente y cumplir con sus compromisos. (Montaño, 2014, P.45)

##### **Definición operacional**

La liquidez le permite a la organización afrontar sus compromisos de pago de corto plazo oportunamente. Siendo importante evaluar permanente la liquidez general, el capital de trabajo y prueba acida.

Para los indicadores de las variables CXC y liquidez; se utiliza la escala de Likert, que se encuentra en el (Anexo 2), en el cual se muestra la matriz de operacionalización de las variables completa.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Comprendió a 40 personas que laboran en Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021. Población es definido como conjunto de casos con características comunes y se ubican en un determinado espacio. (Arispe, et al., 2020)

#### **Muestra:**

Se estableció, para las variables CXC y liquidez 30 personas, quienes están vinculadas con el tema investigado, se incluyó las áreas de gerencia, administración, contabilidad, ventas, créditos y cobranzas. Es un subgrupo de la población en el que se recoge información, la cual puede ser probabilística y no probabilística. (Arispe, et al., 2020)

#### **Muestreo:**

El muestreo fue probabilístico. Es la herramienta en la investigación científica cuyo objetivo es establecer que parte de la población es la que va a formar parte del estudio. (Hernández y Carpio, 2019)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos se realizó con el número de personas elegida como muestra. Aplicamos la encuesta como técnica. Para (Sánchez, et al., 2018), la encuesta comprende a la totalidad de instrumentos por los cuales se realiza un método, cuyo fin será recopilar datos relacionados al problema materia de estudio. (p. 120).

El instrumento para recolectar datos fue cuestionario, que se define como una herramienta que contiene una serie de ítems relacionadas con las variables y es utilizada para recoger datos, debe ser confiable y válido. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 217) La escala de Likert permite hacer la medición en tres, cinco o siete categorías. Por tanto, se formularon 22 ítems coherentes con alternativas de respuesta que van de 1 a 5, donde 1 denota nunca y 5 denota siempre.

La validación de instrumentos se realizó por 3 expertos; calificaron cada ítem, la cual se basa en la matriz de validación establecida por la Universidad César Vallejo, los expertos son profesionales con grado de Magister, los cuales se encuentran registrados en SUNEDU.

La validez se refiere a la medida en que un método o técnica calcula con precisión una variable que se está midiendo, según el contenido, el criterio, el constructo, la opinión de los expertos y la comprensión del instrumento. (Sánchez, et al., 2018). Se utilizará el juicio de expertos para validar el instrumento.

El Alfa de Cronbach se aplica a instrumentos para evaluar la homogeneidad de las interrogantes. (Arispe, et al., 2020, p.81).

Se hará uso del coeficiente Alfa de Cronbach para analizar los criterios de fiabilidad de los instrumentos, que normaliza sus resultados entre 0 y 1, siendo 0 la ausencia de fiabilidad y 1 la fiabilidad total.

**Tabla 1**

*Validación de juicios de expertos*

Experto	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1.	Doctor	Victor Hugo Armijo Garcia	95%
2.	Magister	Alex Cuba Bustamante	96%
3.	Magister	Elizabeth Salcedo Medina	98%

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Procedimientos**

Luego de determinar el tema a investigar, se establecieron las variables, dimensiones e indicadores para definir la encuesta, así mismo se solicitó a contadores públicos colegiados con grado de validar el instrumento para proceder a aplicar el cuestionario, para cuyo efecto se contó con la autorización de Gerencia de la empresa Surtidores S.A.C., en el horario establecido para no interrumpir con la jornada laboral.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de aplicar el instrumento (cuestionario) para las CXC y liquidez, la información recabada, fue trasladada a una base de datos a la hoja de cálculo en Excel para su procesamiento mediante el programa estadístico SPSS V26 para Windows, para demostrar su confiabilidad y validez.

### **3.7 Aspectos éticos**

#### **Criterio de confidencialidad**

Sin la autorización de los trabajadores encuestados, no se mostrará ni se publicará ninguna información obtenida de ellos en esta investigación.

#### **Criterio de objetividad**

Los datos recogidos en este estudio no se manipularon, ni alteraron de ningún modo para favorecer a los investigadores; los datos se presentan tal y como están.

#### **Criterio de originalidad**

El derecho de cada autor será respetado en esta investigación; además de ser mencionados en las bases teóricas, también fueron incluidos en las referencias bibliográficas y se elaboran de acuerdo con las normas APA de la 7ma edición.

#### **Criterio de veracidad**

La investigación es verdadera porque, además de seguir las directrices de la universidad César Vallejo, la información recogida se basa en hechos reales; los encuestados responden en función del estado actual de la entidad.

#### **Criterio de confiabilidad**

La privacidad y la confianza de los trabajadores encuestados en relación con la información que proporcionarán se respetan en esta investigación, para aplicar medidas de seguridad.

#### **Criterio de autonomía**

Para reforzar el criterio de confidencialidad, los encuestados serán informados sobre quiénes tendrán acceso a la información recogida con el fin de desarrollar la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de:

**Tabla 2**

Estadística de fiabilidad de cuentas por cobrar

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
0,802	0,818	11

De la prueba de confianza se deduce que el instrumento es fiable, porque está cerca de 1.

**Tabla 3**

Estadística de fiabilidad de liquidez

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
0,786	0,786	11

De la prueba de confianza se puede deducir que el instrumento es fiable, por su cercanía a 1.

## 4.2. Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos tienen distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no tienen distribución normal

**Tabla 4**

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas por cobrar	,869	30	,002
Liquidez	,863	30	,001
Políticas de Crédito	,871	30	,002
Políticas de Cobranza	,932	30	,057
Ventas	,921	30	,029
Liquidez General	,846	30	,001
Capital de Trabajo	,882	30	,003
Prueba Acida	,828	30	,000

Se usó el análisis estadístico de prueba de Shapiro – Wilk, debido a que la muestra es menor a 50 datos

### Análisis:

En la tabla 4, que la significancia para la variable 1 CXC y sus dimensiones (Políticas de crédito y ventas) y la variable 2 Liquidez; dimensiones (Liquidez general, capital de trabajo y Prueba Acida) son menores o iguales a 0.05, lo que indica que los resultados obtenidos no tienen distribución normal; las dimensiones Política de cobranza es mayor a 0,05 por ende es de distribución normal.

## 4.3. Prueba del Chi Cuadrado

Se formula la Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Las cuentas por cobrar se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

H<sub>0</sub>: Las cuentas por cobrar no se relacionan directa ni significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

**Tabla 5**

***Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general***

Pruebas de Chi Cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	283,033 <sup>a</sup>	196	,000
Razón de verosimilitud	119,517	196	1,000
Asociación lineal por lineal	25,468	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 225 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia usando SPSS

**Análisis**

Según la tabla de la hipótesis general, el valor es  $0.000 < 0.05$ ; se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir: Las cuentas por cobrar se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

**Correlaciones**

**Tabla 6**

***Medidas simétricas de la Hipótesis general***

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,714	,112	5,389	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,534	,147	3,340	,002 <sup>c</sup>
N de casos válidos	30			

## Análisis:

Observamos según tabla 6 la existencia de correlación moderada entre las variables de estudio CXC y Liquidez.

### Prueba de Hipótesis Específica 1

H<sub>1</sub>: Las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

H<sub>0</sub>: Las políticas de crédito no se relacionan directa ni significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

**Tabla 7**

### *Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 1*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	159,175 <sup>a</sup>	126	,024
Razón de verosimilitud	87,096	126	,997
Asociación lineal por lineal	22,177	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 150 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia usando SPSS

## Análisis

Según la tabla de la hipótesis específica 1, el valor es  $0.024 < 0.05$ ; se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir: Las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

## Correlaciones

**Tabla 8**

*Medidas simétricas hipótesis Específica 1*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,917			,024
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,874	,063	9,540	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,778	,093	6,549	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

### Análisis

Según la tabla se pudo observar la existencia de correlación alta entre la variable liquidez y la dimensión política de crédito.

### Prueba de Hipótesis Específica 2

H<sub>1</sub>: Las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

H<sub>0</sub>: Las políticas de cobranza no se relacionan directa ni significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

**Tabla 9**

*Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 2*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	159,062 <sup>a</sup>	112	,002
Razón de verosimilitud	83,782	112	,979
Asociación lineal por lineal	17,777	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 135 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboracion propia usando SPSS

## Análisis

Según la tabla de la hipótesis específica 2, el valor es  $0.002 < 0.05$ ; se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir: Las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

## Correlaciones

**Tabla 10**

*Medidas simétricas de la hipótesis Específica 2*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,917			,002
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,783	,089	6,660	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,653	,127	4,561	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

## Análisis

Según la tabla se pudo observar la existencia de correlación moderada entre las variables liquidez y la dimensión política de cobranza.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

H<sub>1</sub>: Las ventas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

H<sub>0</sub>: Las ventas no se relacionan directa ni significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

**Tabla 11****Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis específica 3**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,083 <sup>a</sup>	126	,019
Razón de verosimilitud	93,920	126	,985
Asociación lineal por lineal	14,765	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 150 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboracion propia usando SPSS

**Análisis**

Según la tabla de la hipótesis específica 3, el valor es  $0.019 < 0.05$ ; se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir: Las ventas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.

**Correlaciones****Tabla 12****Medidas simétricas hipótesis específica 3**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,918			,019
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,714	,112	5,389	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,534	,147	3,340	,002 <sup>c</sup>
N de casos válidos		30			

## Análisis

Según la tabla 12 se pudo observar la existencia de correlación moderada entre la variable de estudio Liquidez y la dimensión ventas.

### 4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

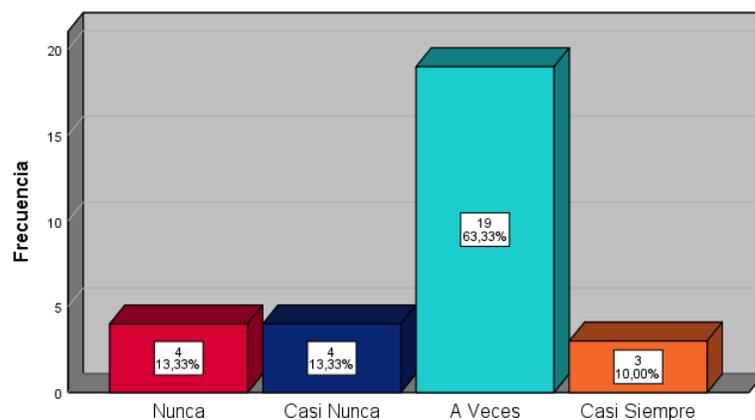
Tabla 13

El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	26,7
	A Veces	19	63,3	63,3	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 1:

El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago



**Análisis:** según la tabla 13 y gráfico 1 se observa que el 63.3% sostiene que a veces el área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a

sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago, de igual manera el 13.3% respondieron casi nunca y nunca respectivamente y solo un 10% respondieron siempre.

**Comentario:**

Se observa que el nivel más alto corresponde a la alternativa a veces respecto a los descuentos que se efectúan por el volumen de compras con el fin de reducir el riesgo de pago.

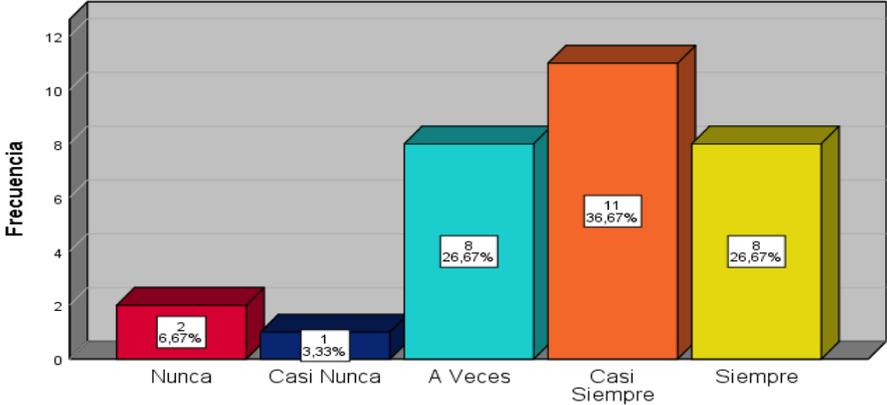
**Tabla 14**

Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	10,0
	A Veces	8	26,7	26,7	36,7
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 2:**

Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.



**Análisis:** según la tabla 14 y gráfico 2 se observa que el 36.7% sostiene que a casi siempre Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado, de igual manera el 26.7% respondieron siempre y a veces respectivamente, el 6.7% respondió nunca y solo un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

Se observa que un mayor porcentaje opino casi siempre en lo que se refiere a evaluación del historial crediticio para el otorgamiento de crédito comercial y lograr el retorno del crédito en el tiempo previsto.

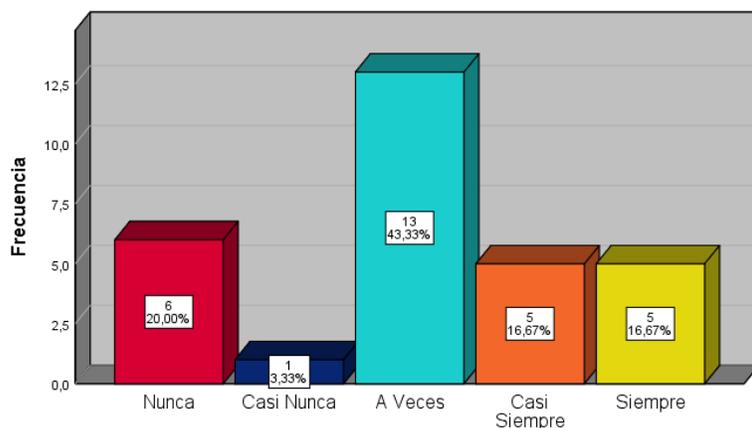
**Tabla 15**

Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	23,3
	A Veces	13	43,3	43,3	66,7
	Casi Siempre	5	16,7	16,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 3:**

Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes.



**Análisis:** según la tabla 15 y gráfico 3 se observa que 43.3% sostiene que a veces Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes, de igual manera el 20% respondieron nunca, el 16.7% respondieron siempre y casi siempre, mientras que un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

De los resultados podemos observar que el más alto resultado obtenido corresponde a quienes respondieron a veces en relación a la data actualizada que contribuye a una evaluación a los clientes más eficiente.

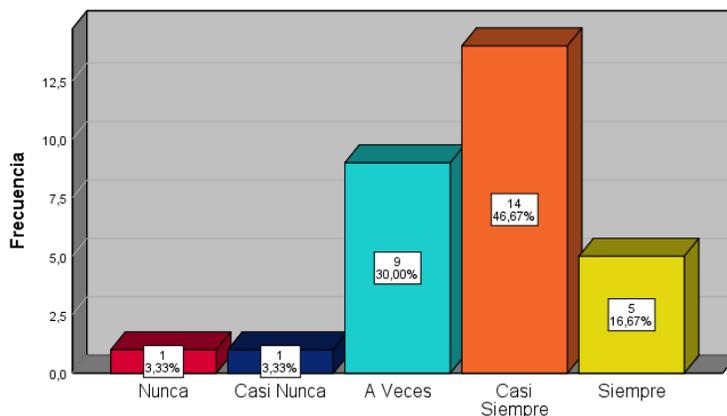
**Tabla 16**

La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3
	Casi Nunca	1	3,3	6,7
	A Veces	9	30,0	36,7
	Casi Siempre	14	46,7	83,3
	Siempre	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	

**Gráfico 4:**

La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.



**Análisis:** según la tabla 16 y gráfico 4 se observa que el 46.7% sostiene que casi siempre la empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente, de igual manera el 30% respondieron a veces, el 16.7% siempre y un 3.3% respondieron casi nunca y nunca respectivamente.

**Comentario:**

Se observa de acuerdo a los resultados que el nivel más alto alcanzado respecto a la evaluación de los ingresos de los clientes corresponde a casi siempre, en función a su permanencia en el mercado o fidelidad del cliente.

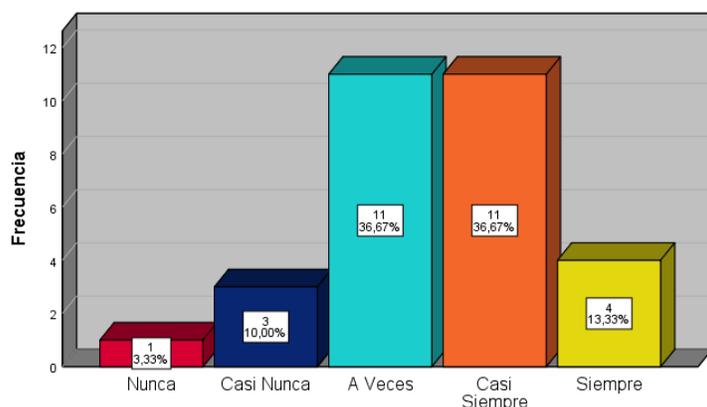
**Tabla 17**

El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A Veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 5:**

El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.



**Análisis:** según la tabla 17 y gráfico 5 se observa que el 36.7% sostiene que a veces y casi siempre área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables, de igual manera el 13.3% respondieron siempre, el 10% casi nunca y un 3.3% nunca.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos observamos que el nivel más alto de respuesta corresponde a casi siempre y a veces, respecto a que el área de cobros cuenta con información de clientes confiables debido a que usa tecnología para su gestión.

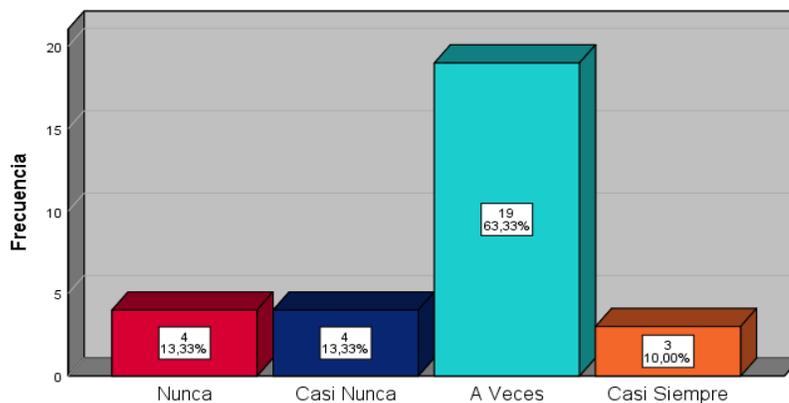
**Tabla 18**

Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3
	Casi Nunca	4	13,3	26,7
	A Veces	19	63,3	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	

**Gráfico 6:**

Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.



**Análisis:** según la tabla 18 y gráfico 6 se observa que el 63.3% sostiene que a veces gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros, de igual manera el 13.3% respondieron casi nunca y nunca respectivamente y solo un 10% respondieron casi siempre.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos se observa que la mayoría respondió a veces y representa el nivel más alto respecto a evaluación periódica sobre estrategias de cobro.

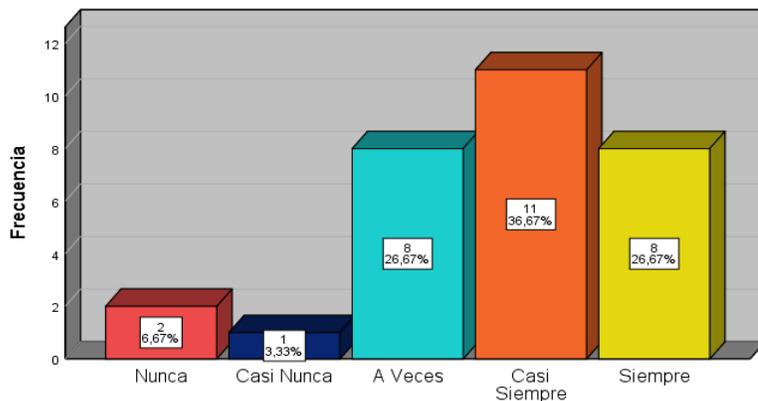
**Tabla 19**

El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	10,0
	A Veces	8	26,7	26,7	36,7
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 7:**

El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.



**Análisis:** según la tabla 19 y gráfico 7 se observa que el 36.7% sostiene que casi siempre el área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia, de igual manera el 26.7% respondieron a veces y casi siempre, el 6.7% nunca y un 3.3% casi nunca.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos observamos que la mayoría respondió casi siempre en referencia al seguimiento que realiza cobranza a los clientes que demoran en realizar el pago de su obligación.

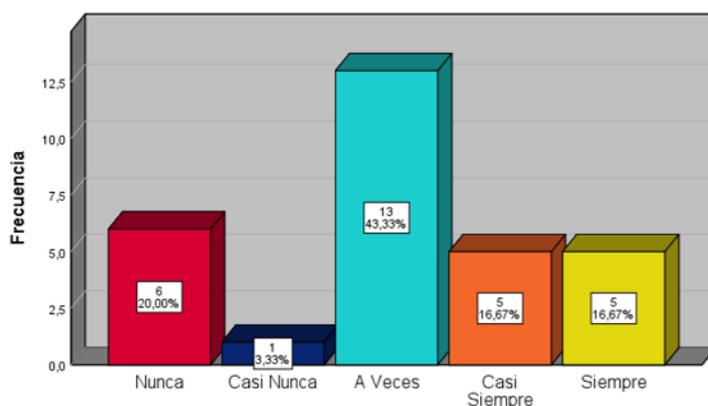
**Tabla 20**

La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0
	Casi Nunca	1	3,3	23,3
	A Veces	13	43,3	66,7
	Casi Siempre	5	16,7	83,3
	Siempre	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

**Gráfico 8:**

La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez



**Análisis:** según la tabla 20 y gráfico 8 se observa que el 43.3% sostiene que a veces la empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez, de igual manera el 20% respondieron, el 16.7% casi siempre y siempre respectivamente y solo un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

Según los resultados obtenidos observamos que la a veces representa el resultado más alto, respecto a las medidas adoptadas para recuperar cuentas morosas y mejorar la liquidez.

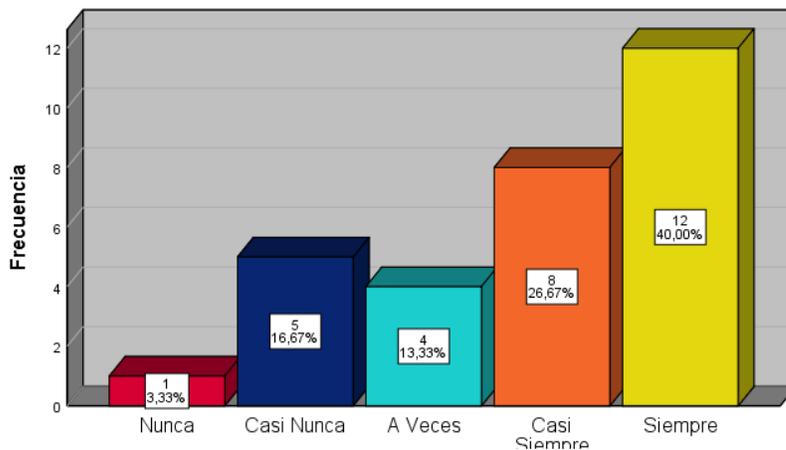
**Tabla 21**

Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.

		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	4	13,3	13,3	33,3
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 9:**

Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.



**Análisis:** según la tabla 21 y gráfico 9 se observa que el 40% sostiene que siempre Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos, de igual manera el 26.7% respondieron casi siempre, 16.7% casi nunca, 13.3% a veces y solo un 3.3% respondieron nunca.

**Comentario:**

En los resultados que se han obtenido observamos que siempre representa el nivel más alto en referencia como una forma de promoción se aplica un porcentaje de descuento sobre la venta total.

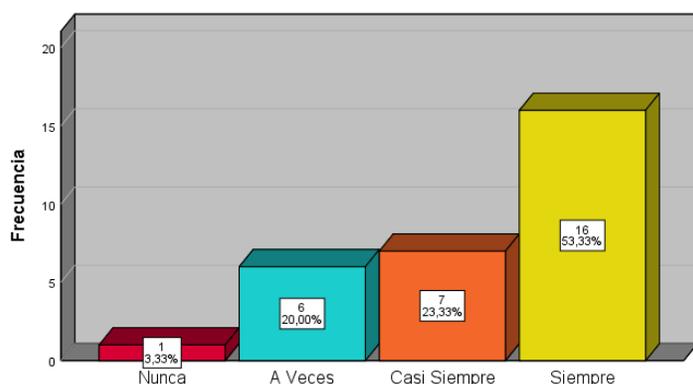
**Tabla 22**

Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	3,3	3,3	3,3
A Veces	6	20,0	20,0	23,3
Casi Siempre	7	23,3	23,3	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 10:**

Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.



**Análisis:** según la tabla 22 y gráfico 10 se observa que el 53.3% sostiene que siempre, las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días, de igual manera el 23.3% respondieron casi siempre, el 20% a veces y solo un 3.3% respondieron nunca.

**Comentario:**

Según se observa de acuerdo a los resultados obtenidos siempre representa el nivel más alto respecto a que las ventas al crédito tienen un plazo de 30 días, pero los problemas administrativos generan mayor retraso.

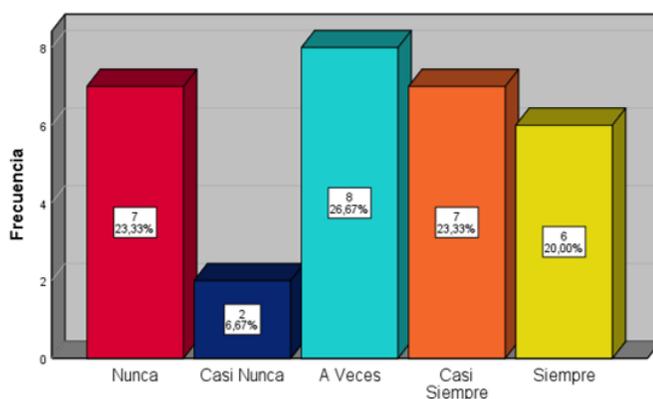
**Tabla 23**

Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi Nunca	2	6,7	6,7	30,0
	A Veces	8	26,7	26,7	56,7
	Casi Siempre	7	23,3	23,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 11:**

Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza



**Análisis:** según la tabla 23 y gráfico 11 se observa que el 26.7% sostiene que a veces los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza, de igual manera el 23.3% respondieron casi siempre, 20% respondieron siempre y solo un 6.7%% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

Se observa de los resultados que el mayor índice corresponde a quienes respondieron a veces respecto que los créditos se otorgan utilizando la letra de cambio para garantizar el pago y ejecutar la cobranza.

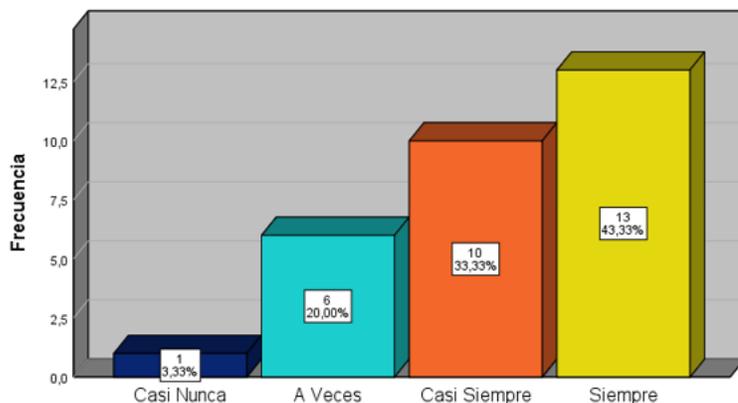
**Tabla 24**

La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A Veces	6	20,0	20,0	23,3
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 12:**

La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa



**Análisis:** según la tabla 24 y gráfico 12 se observa que el 43.3% sostiene que siempre la empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por tanto la liquidez de la empresa, de igual manera el 33.3% respondieron casi siempre, el 20% a veces y solo un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:** Se observa de los resultados que el mayor índice corresponde a quienes respondieron siempre respecto que la empresa realiza análisis mensuales de sus ingresos por cobranza para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende su liquidez.

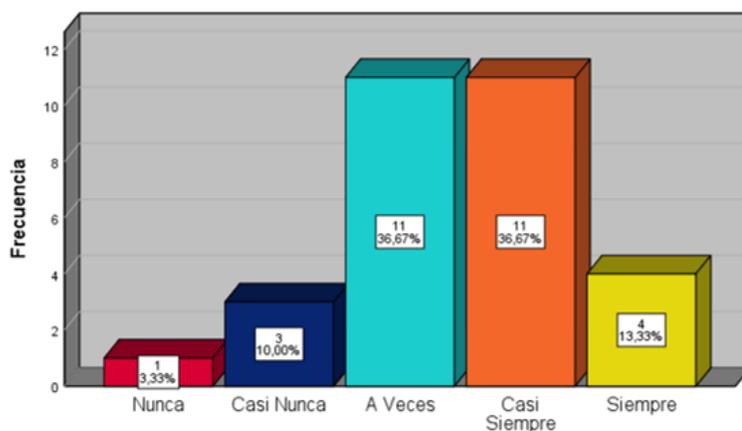
**Tabla 25**

Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A Veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 13:**

Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.



**Análisis:** según la tabla 25 y gráfico 13 se observa que el 36.7% sostiene que siempre y a veces, para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente, de igual manera el 13.3% respondieron siempre, un 10% nunca y solo un 3.3% respondieron nunca.

**Comentario:**

Según los resultados observamos que a veces y casi siempre son los más altos; esto respecto a que la empresa ha establecido como políticas realizar una cobranza más efectiva y cancelar obligaciones más lentamente.

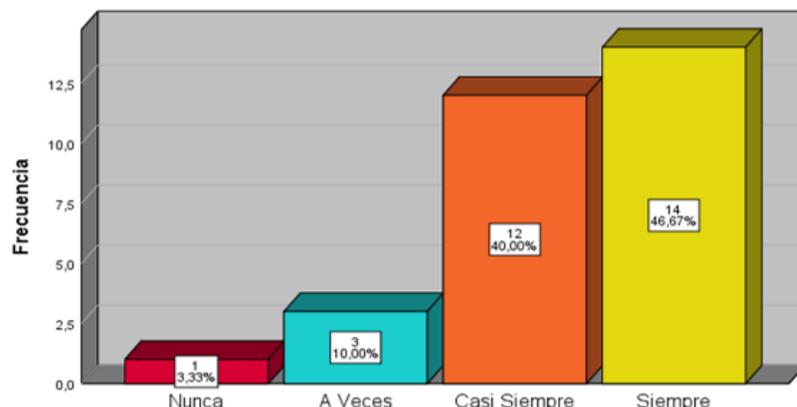
**Tabla 26**

La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <u>Nunca</u>	1	3.3	3.3	3.3
<u>A Veces</u>	3	10.0	10.0	13.3
<u>Casi Siempre</u>	12	40.0	40.0	53.3
<u>Siempre</u>	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**Gráfico 14:**

La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo



**Análisis:** según la tabla 26 y gráfico 14 se observa que el 46.7% sostiene que siempre, la empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo, de igual manera el 40% respondieron casi siempre, 10% a veces y solo un 3.3.% respondieron nunca.

**Comentario:**

Según los resultados obtenidos observamos que siempre representa el más alto nivel en lo que se refiere a que la empresa tiene liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones de corto y largo plazo.

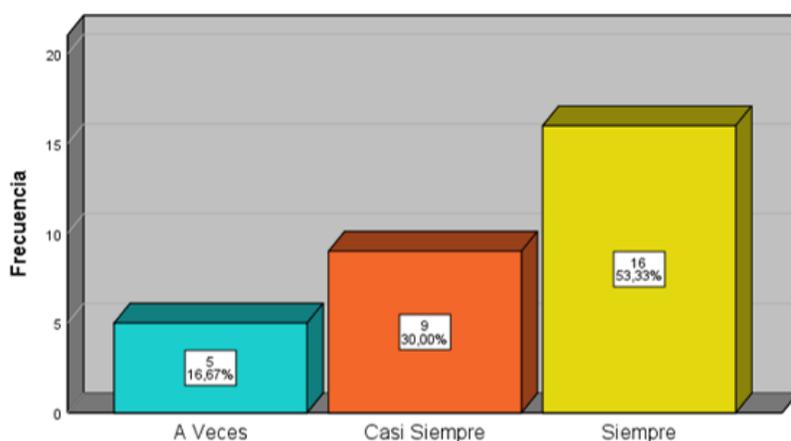
**Tabla 27**

Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	5	16.7	16.7	16.7
	Casi Siempre	9	30,0	30,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 15:**

Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.



**Análisis:** según la tabla 27 y gráfico 15 se observa que el 53.3% sostiene que siempre los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar

para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo, de igual manera el 30% respondieron casi siempre y solo un 16.7% respondieron a veces.

**Comentario:**

Según podemos observar de los resultados obtenidos siempre representa el nivel más alto respecto a que quienes se encargan de cobrar realizan seguimiento oportunamente a las cuentas por cobrar para contar con ingresos para el pago de sus pasivos de corto plazo.

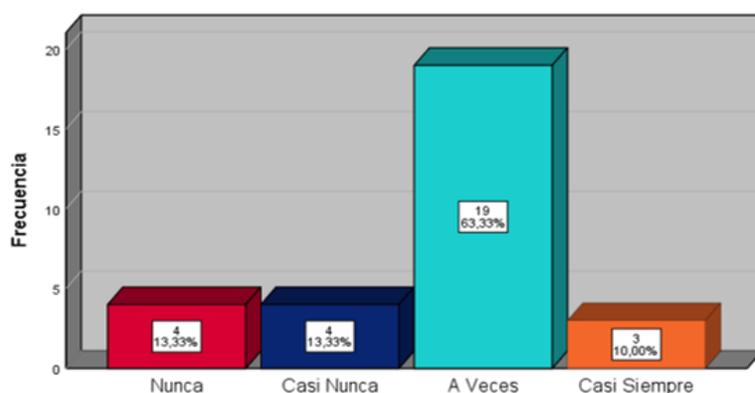
**Tabla 28**

Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	4	13,3	13,3	26,7
	A Veces	19	63,3	63,3	90,0
	Casi Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 16:**

Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores



**Análisis:** según la tabla 28 y gráfico 16 se observa que el 63.3% sostiene que a veces para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores, de igual manera el 13.3%

respondieron casi nunca y nunca respectivamente y solo un 10% respondieron casi siempre.

**Comentario:**

Según los resultados obtenidos observamos que a veces representa el nivel más alto respecto a que la empresa para contar con liquidez se ha endeudado con terceros.

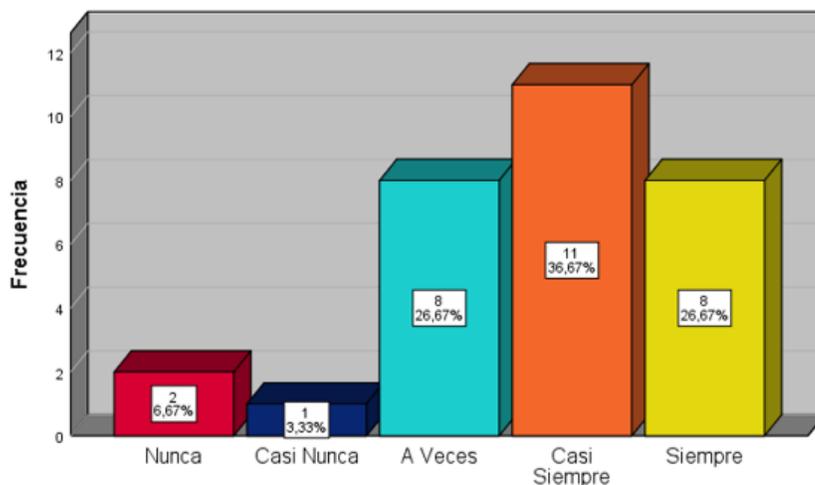
**Tabla 29**

Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	10,0
	A Veces	8	26,7	26,7	36,7
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 17:**

Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.



**Análisis:** según la tabla 29 y gráfico 17 se observa que el 36.7% sostiene que casi siempre Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera realiza

evaluaciones a la empresa para conocer su capacidad de pago, de igual manera el 26.7% respondieron a veces y siempre respectivamente, 6.7% nunca y solo un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos observamos que casi siempre representa el nivel más alto en referencia a que la empresa para acceder a financiamiento primero evalúa su capacidad de pago.

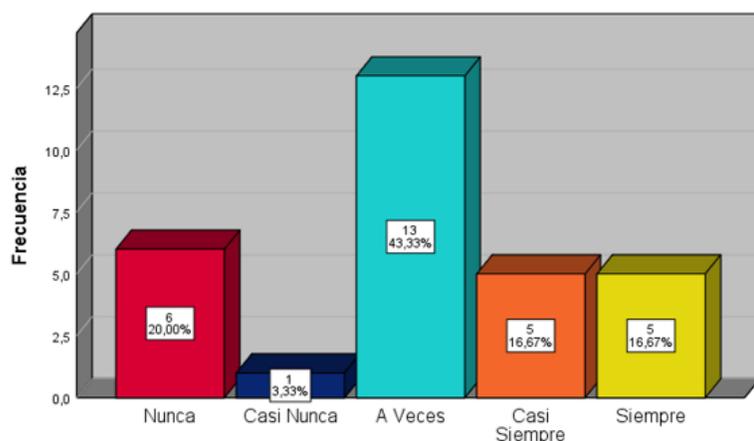
**Tabla 30**

La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	20,0	20,0	20,0
Casi Nunca	1	3,3	3,3	23,3
A Veces	13	43,3	43,3	66,7
Casi Siempre	5	16,7	16,7	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 18:**

La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa



**Análisis:** según la tabla 30 y gráfico 18 se observa que el 43.3% sostiene que a veces la utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de

trabajo de la empresa, de igual manera el 20% respondieron nunca, el 16.7% casi siempre y siempre respectivamente y solo un 3.3% respondieron casi nunca.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos se desprende que a veces es el nivel más alto, esto respecto que la decisión de la empresa en el último año decidió capitalizar la utilidad no distribuida en beneficio de su capital de trabajo.

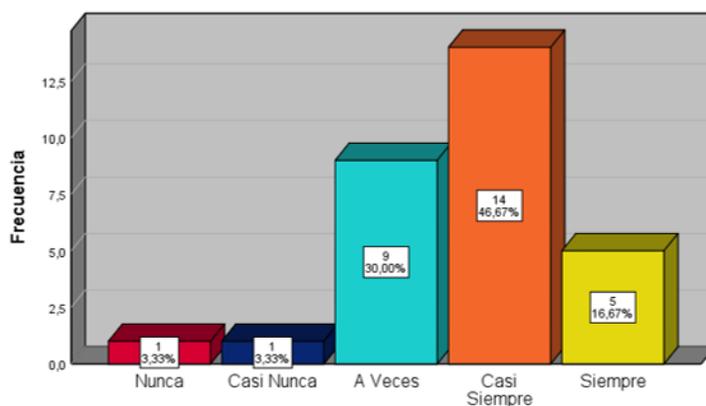
**Tabla 31**

A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Nunca</b>	1	3,3	3,3	3,3
<b>Casi Nunca</b>	1	3,3	3,3	6,7
<b>A Veces</b>	9	30,0	30,0	36,7
<b>Casi Siempre</b>	14	46,7	46,7	83,3
<b>Siempre</b>	5	16,7	16,7	100,0
<b>Total</b>	30	100,0	100,0	

**Gráfico 19:**

A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.



**Análisis:** según la tabla 31 y gráfico 19 se observa que el 46.7% sostiene que casi siempre a fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera, de igual

manera el 30% respondieron a veces, el 16.7% siempre y solo el 3.3% contestaron nunca y casi nunca respectivamente.

**Comentario:** Se observa de los resultados que el mayor índice corresponde a quienes respondieron casi siempre respecto a que la empresa crea nuevas estrategias con el fin de incrementar sus ventas y alcanzar solidez financiera.

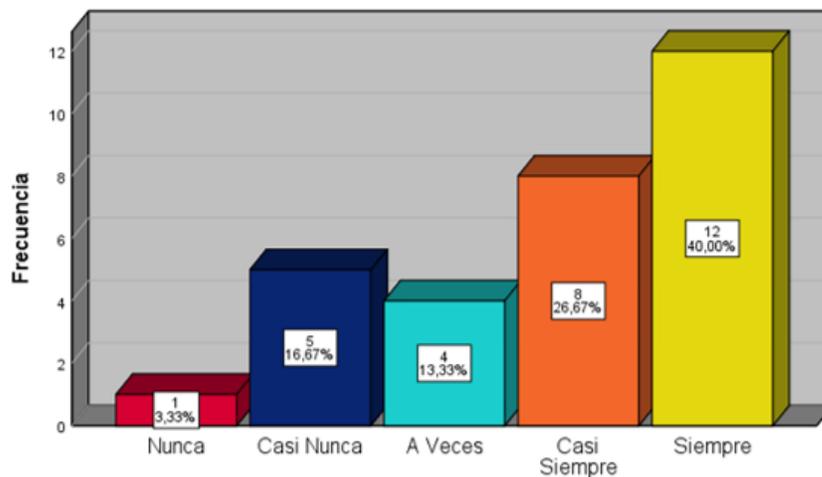
**Tabla 32**

Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja.

		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	4	13,3	13,3	33,3
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 20:**

Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja.



**Análisis:** según la tabla 32 y gráfico 20 se observa que el 40% sostiene que siempre gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja, de igual manera el 26.7% respondieron casi siempre, el 16.7% casi nunca, el 13.3% a veces y solo un 3.3% respondieron nunca.

**Comentario:** Se observa de los resultados que el mayor índice corresponde a quienes respondieron siempre respecto a que la gerencia ha establecido el uso de diversos medios de pago como estrategia para hacer efectiva la cobranza.

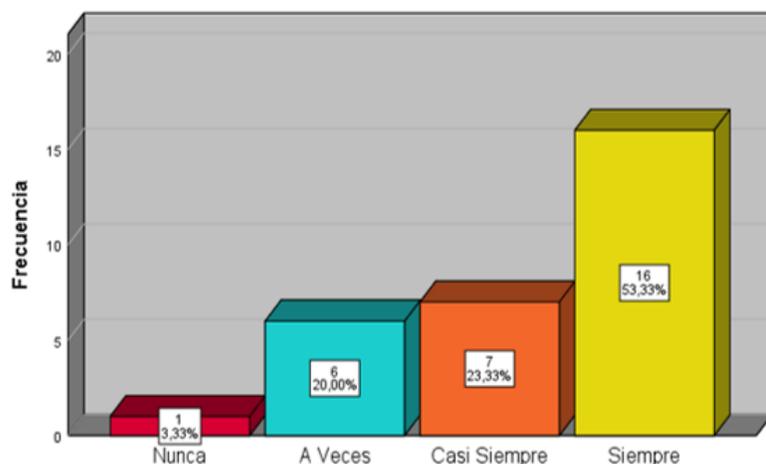
**Tabla 33**

La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A Veces	6	20,0	20,0	23,3
	Casi Siempre	7	23,3	23,3	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0

**Gráfico 21:**

La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales.



**Análisis:** según la tabla 33 y gráfico 21 se observa que el 53.3% sostiene que siempre la empresa cuenta con un área específica para la atención de las CXC comerciales, de igual manera el 23.3% respondieron casi siempre, el 20% a veces y solo un 3.3% respondieron nunca.

**Comentario:**

De los resultados obtenidos observamos que siempre representa el nivel más alto en referencia a que en la empresa existe un área específica que se dedica a atender las CXC comerciales.

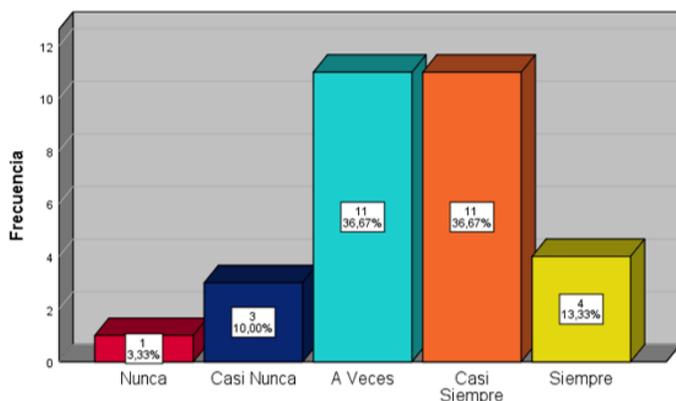
**Tabla 34**

Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A Veces	11	36,7	36,7	50,0
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico 22:**

Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.



**Análisis:** según la tabla 34 y gráfico 22 se observa que el 36.7% sostiene que a veces y casi siempre las CXC a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital, de igual manera el 13.3% respondieron siempre, 10% casi nunca y solo un 3.3% nunca.

**Comentario:**

Según los resultados observamos que el nivel más alto está representado por a veces y casi siempre en relación a que los socios aun adeudan parte de sus aportes de capital.

#### IV. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados, planteamos la discusión, iniciando con el objetivo general: Determinar de qué manera las CXC se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021. La información recabada fue procesado con el uso del software SPSS V.26 en el que cada variable cuenta con 11 ítems, luego de ejecutar la encuesta se trasladó los datos al SPSS, utilizando el Alfa de Cronbach para la prueba de cuyo resultado de confiabilidad fue de 0,802 y 0,786 para las variables CXC y liquidez, respectivamente, observándose un alto valor, que a decir de Arispe, et al. (2020), se aplica a instrumentos para evaluar la homogeneidad de las interrogantes y considera que el acercamiento a 1, refleja fiabilidad.

Para aceptar la hipótesis general, las CXC se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.534$ , entre las variables: cuentas por cobrar y liquidez que indica una correlación positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.000 (Sig.= 0,000 < 0.05), en virtud a ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Siendo las CXC el activo más importante de toda organización, su manejo eficiente es fundamental para el rápido retorno de la cobranza, reducir el índice de morosidad aplicando eficientemente las políticas establecidas. En el mismo sentido, Stevens (2019) señaló que después del efectivo, las CXC son uno de los activos más críticos ya que son el mayor activo del grupo económico. De la misma forma, Gómez y Agapito (2016), sostiene la CXC es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.

Para que el manejo de las CXC logre ser efectiva es necesario que se cumplan con las políticas de otorgamiento de créditos, de cobranza y ventas, así mismo que estas sean debidamente controladas en sus procedimientos a fin de que el

incremento de morosidad u otorgamiento de créditos en plazos muy amplios generen problemas de liquidez para afrontar obligaciones de corto plazo o vencimiento inmediato.

Para Pérez y Gardey (2019), la liquidez es la capacidad de un activo para convertirse rápidamente en dinero en efectivo sin el riesgo de perder su valor. Mayor liquidez implica mayor posibilidad de obtener efectivo de manera rápida. Asimismo, (Rubio 2017) sostiene que es el grado en que una institución está al día en el cumplimiento de sus obligaciones, origina la suficiencia para conseguir liquidez del cual disponer para afrontar las obligaciones a corto plazo. Lo que se complementa con lo señalado por Quispe y Zarate (2020), quien concluyo que la influencia de las CXC en la liquidez es considerable, siendo importante la buena gestión y aplicación de políticas de crédito y estrategias claras contribuyen a no tener dificultades financieras.

Para aceptar la hipótesis específica 01, Las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.778$ , entre la variable liquidez y la dimensión políticas de crédito, indicando una correlación positiva alta; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.000, en virtud a ello se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez. las políticas de crédito que viene a ser la primera dimensión, son instituidas por el gerente de una empresa y deberá ser muy específico, su objetivo es reducir el riesgo por los créditos; en ella se precisan los requisitos para ser sujeto de crédito y los procedimientos para otorgar un crédito. Viene a ser un marco de referencia para el otorgamiento de los préstamos y deberán ser revisadas periódicamente o de ser necesario modificarlas. (Gutiérrez y Peralta, 2021). Lo que se complementa con lo investigado previamente por: Arana (2017) quien demostró que existe incidencia entre las CXC y la liquidez de la empresa, la no existencia de las políticas de cobranza y créditos se ven reflejadas en los resultados, repercutiendo en la liquidez de la entidad, originándose el no cumplimiento de sus obligaciones con sus

colaboradores y proveedores, y originándose más gastos lo que afecta el margen de beneficios de la empresa.

Para aceptar la hipótesis específica 02, las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, se usó el coeficiente de correlación de Spearman que dio como resultado de  $Rho=0.653$ , entre la liquidez y la dimensión políticas de cobranza, mostrando una correlación positiva moderada; con una significancia de 0,000, menor a 0.05, en cuya virtud, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Lo que se complementa con los trabajos preliminares realizados por Manrique (2021), quien concluyo en que las cxc inciden significativamente en la liquidez, así como también cumplir totalmente las políticas de cobranza, el control y el monitoreo de las citadas cuentas tienen incidencia en la liquidez de la entidad. En el mismo sentido Farias y Sabando (2019) quienes concluyeron que la institución materia de estudio, no tiene en cuenta la NIC 37 a la hora de realizar los registros contables que trata de los activos contingentes vencidos además de las provisiones, no cuenta con documentación de los procedimientos de la gestión de cobranza, tampoco cuenta con los perfiles crediticios para otorgar los créditos referidos a la aprobación, montos y riesgos, lo que origina problemas en la liquidez.

Las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez, (Marquez, 2021) lo define como conjunto de normas y procedimientos que detalla la forma como serán manejados la cobranza y los pagos de los clientes. Proporcionan una guía para el logro de sus objetivos empresariales, porque tiene un impacto inmediato sobre los resultados económicos de la entidad.

Para aceptar la hipótesis específica 03, las ventas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, se usó el coeficiente de correlación de Spearman el cual dio como resultado de  $Rho=0.5346$ , entre la variable liquidez y dimensión ventas, indicando una correlación positiva moderada; cuyo nivel de significancia 0,000 es menor a 0.05, en tal virtud se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Las ventas para (Asociación Americana de Marketing Association, 2016, es un proceso, mediante el cual el proveedor comprueba, activa y satisface la necesidad

del adquirente, con cuyo hecho se benefician los dos. Del mismo modo la venta se define en el (Diccionario de Marketing de Cultural S.A.,1999) como un contrato en el que el proveedor transfiere la propiedad o derechos al adquirente, a cambio de una suma especificada de dinero. Lo que se complementa con las investigaciones preliminares de: Morales y Villavicencio (2018), quienes concluyeron que se desconoce la liquidez de la institución porque no se realiza un análisis cuantitativo de las ventas, que luego se refleja en las cuentas por cobrar, también porque no se aplica de forma correcta las políticas y los manuales de procedimientos para otorgar los créditos, falta de capacitación a los colaboradores para lograr el cumplimiento efectivo de los procesos, no existe estrategias de control en las áreas contable, de crédito y de gerencia general, se desconoce el plazo de morosidad de los clientes porque no hay un reporte periódico de la cartera vencida.

## V. CONCLUSIONES

Mediante el análisis estadístico, en el proceso de investigación se arribó a la conclusión de que las cuentas por cobrar se relacionan directa y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, para aceptar la hipótesis general del tema de investigación, el coeficiente de correlación de Spearman, dio como resultado; un valor de ( $Rho = 0.534$ ), lo que muestra que existe una correlación positiva moderada. El manejo eficiente de las cuentas por cobrar permite tener mayor liquidez, con la gestión adecuada de las cuentas por cobrar se garantiza liquidez y operatividad de la empresa en el tiempo, claro esta se tiene que, si es necesario evaluar y/ o replantear las políticas de crédito, cobranza y ventas, así como analizar mediante indicadores financieros la liquidez general, capital de trabajo y prueba acida.

Mediante el procedimiento en el análisis estadístico, se concluye que las políticas de crédito se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, para aceptar de la hipótesis específica 01, de la investigación, mediante el coeficiente de Spearman, dio como resultado un valor de ( $Rho = 0.778$ ), que muestra una correlación positiva alta. Las políticas de crédito son necesarias para una adecuada gestión de las ventas, en el que converge los descuentos por volumen, el crédito comercial y evaluación de cartera de clientes.

Mediante el análisis estadístico, se llegó a la conclusión que las políticas de cobranza se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021, para aceptar la hipótesis específica 02, de la investigación, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.653$ ), que indica que hay una correlación positiva moderada. Surtidores S.A.C. debe contar con políticas claras de cobranza e inclusive deben ser evaluadas

periódicamente su operatividad a fin de que fuese necesario replantearlos para reducir el índice de morosidad y acelerar el retorno de los pendientes de cobro, valorando la cartera de clientes, estrategias y recuperación de cuentas morosas.

Mediante el análisis estadístico, se concluye que Las ventas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021. Para aceptar la hipótesis específica 03, de la investigación, el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de ( $Rho = 0.534$ ), que indica que hay una correlación positiva moderada. Para cuyo efecto es importante tener presente los procedimientos y estrategias que se aplican para realizar las ventas sean estas al contado o al crédito, de tal forma que se garantiza la liquidez de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Recomendamos que el gerente administrativo de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, evalúe las políticas y procedimientos que se vienen aplicando para el manejo de las cuentas por cobrar a fin de que la liquidez de la empresa no se vea afectada y pueda cumplir con el pago de sus obligaciones de manera oportuna, garantizando de esa forma su operatividad en el tiempo.
2. Recomendamos que el jefe del área de créditos revise las políticas de crédito y analice por medio de indicadores financieros la rotación de los créditos, a fin mejorar el otorgamiento de créditos con una buena evaluación del historial crediticio y capacidad de pago del cliente; asegurando de este modo la recuperación de las deudas a fin de asegurar la liquidez de Surtidores S.A.C.
3. Recomendamos que el jefe del área de cobranzas revise las políticas de cobranza, a fin de recuperar las deudas impagas de los clientes y disminuir el índice de morosidad, a fin de garantizar la liquidez de Surtidores S.A.C.
4. Recomendamos que el gerente de ventas revise las estrategias y procedimientos de venta y evalúe si fuere necesario la actualización de los mismos a fin de realizar la venta y cobranza de manera efectiva para contar con liquidez que beneficia en gran medida la operatividad de Surtidores S.A.C.

## REFERENCIAS

- Abad, G. (30 de 5 de 2018). *Hablemos de empresas.com*.  
<https://hablemosdeempresas.com/pymes/ratios-liquidez/>
- Aguilar, M. y Remy, C. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en una pequeña empresa: Una revisión de la literatura científica de los últimos 8 años*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Aquino, A. (2020). *Arrendamiento financiero y la gestión empresarial en las empresas de transporte de carga de la ciudad de Huancayo periodo 2017*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2443/T037\\_70306010\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2443/T037_70306010_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arana, J. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. - Trujillo 2017*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13515/Arana%20Mera%20Jacklyn%20Milagritos.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arispe, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Lozada, O.; Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Asociación, A. M. (10 de 2016). *Marketingpower.com*.  
<http://www.marketingpower.com/>.
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero. Enfoque y proyecciones*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cantos, L. (2014). *Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos de los gobiernos locales*. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Castro, A. (2020). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Farias, G. y Sabando, B. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

- Gomez, A. y Agapito, R. (2016). Analisis tributario de los principales estados financieros. *Gaceta Juridica*.
- Gonzales, M. (2021). *Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa AHP Headhunting S.A. 2020*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Guias juridicas*. (2021).
- Gutierrez, S. y Peralta, A. (2021). *Incidencia en la aplicación de las politicas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020*.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>
- Hernandez, C. y Carpio, N. (24 de 4 de 2019). Introduccion a los tipos de muestreo. *Revista cientifica del Instituto Nacional de Salud ALERTA*.  
doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018, p. 217). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Lopez, J. y Vidal, Z. (2019). *Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Manrique, R. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G &K Consultores S.A.C., año 2019*. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Marquez, C. (27 de julio de 2021). *aulicum.com. Políticas de cobranza en Instituciones Educativas: Porqué y Cómo crearlas*.
- Marquez, C.;Tello, G.;Legarda, C.; Henriquez, V. y Burgos, J. (26 de 2 de 2021). Factores motivacionales del cumplimiento triburario en los contribuyentes que residen en zonas rurales del Ecuador. *Espacios*, 18.  
<https://www.revistaespacios.com/a21v42n04/a21v42n04p10.pdf>
- Mogollon, Y. (2011). *Fuentes de financiacion para el Start Up de una empresa*. Bogota.
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Credito y cobranza*. Grupo Patria S.A.
- Morales, J. y Villavicencio, E. (2018). *Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

- Navarrete, J. (2018). *Arrendamiento financiero y rentabilidad de las Mypes del sector metal mecánica, San Juan de Lurigancho-2017*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Noriega, J. (10 de 2014). *Manual de procedimientos de credito y cobranza*. Mexico: Lumosa S.A. Promonegocios.net:  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- Pacheco, J. (15 de 6 de 2017). Gestion tributaria en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 18.  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2978/3475>
- Paez, A. (13 de junio de 2018). *Liquidez: definicion y aspectos más importantes para el negocio*. <https://www.obsbusiness.school/blog/liquidez-definicion-y-aspectos-mas-importantes-para-el-negocio>
- Peralta, N. (2018). *Políticas de creditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Grafica Biblios S.A. 2016-2017*. Lima.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2019). *Definición de liquidez*. <https://definicion.de/liquidez/>
- Quispe, D. y. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Ico Logística S.A.C., Distrito de Puente Piedra, periodo 2019*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Sarmiento, B. (2019). *Gestion de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit S.A. Provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena , Ecuador.
- Soto, C., Ramon, R., Solorozano, A., & Sarmiento, C. y. (2017). *Análisis de Estados Financieros "La clave del equilibrio gerencial"*. Ecuador: Grupo Compas.

**ANEXO**

## Anexo: 01

### Matriz de consistencia

Título: Cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable y Dimensiones	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Las cuentas por cobrar se relacionan directamente y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Cuentas por cobrar</p>	Políticas de crédito	
				Políticas de cobranza	
				Ventas	
<p><b>Problemas Específicos:</b> <b>Problema Específico 1:</b> ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>Objetivo Específico 1:</b> Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b> <b>Hipótesis Específico 1:</b> Las políticas de crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> Liquidez</p>	Liquidez general	
<p><b>Problema Específico 2:</b> ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2:</b> Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específico 2:</b> Las políticas de cobranza se relacionan directamente y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>		Capital de trabajo	
<p><b>Problema Específico 3:</b> ¿De qué manera las ventas se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3:</b> Determinar de qué manera las ventas se relacionan con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específico 3:</b> Las ventas se relacionan directamente y significativamente con la liquidez en la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.</p>		Prueba ácida	

**ANEXO: 02**

**Matriz de Operacionalización de variable 1: Cuentas por cobrar**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CUENTAS POR COBRAR	Las cuentas por cobrar, según Stevens (2019), después del efectivo, representa uno de los activos más importantes ya que es el activo más grande del grupo económico. Donde la oferta o compra de un producto o servicio en particular identificado en liquidez.	La variable cuentas por cobrar se va a operacionalizar por medio de sus dimensiones evaluación, condiciones y morosidad.	Políticas de crédito	Descuentos por volumen	Ordinal
				Crédito comercial	
				Evaluación de cartera de clientes	
			Políticas de cobranza	Cartera de clientes	
				Estrategias de cobranza	
				Recuperación de cuentas morosas	
			Ventas	Ventas al contado	
				Ventas al crédito	

### Operacionalización de la Variable 2: Liquidez

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Liquidez	Es el volumen de liquidez que tiene una empresa para poder pagar las obligaciones ya sea a corto o largo plazo o de acuerdo al plazo establecidos y se pueda pagar con recursos propios. Al contar la empresa con liquidez adecuada para poder solventar sus obligaciones será capaz de contar con una suficiente liquidez para poder trabajar de manera eficiente y cumplir con los pagos que tiene la empresa (Montaño, 2014, P.45).	La variable liquidez se va a operacionalizar por medio de sus dimensiones: Liquidez general Capital de trabajo Prueba acida	Liquidez general	Activo corriente	Ordinal
				Pasivo corriente	
				Vencimiento de deudas	
			Capital de trabajo	Endeudamiento	
				Capitalización	
				Generación propia	
			Prueba ácida	Efectivo y equivalente de efectivo	
				Cuentas por cobrar comerciales	
				Cuentas por cobrar a socios	



**ANEXO 03**

**Validez y confiabilidad de los instrumentos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señor:**

Mg. ALEX CUBAS BUSTAMANTE

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Olaya Suarez, Erika Jacqueline

DNI: 46867176

Apellidos y Nombres

Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

DNI: 47270874



## Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones

### I. Variable 1: Cuentas por cobrar

Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.

#### Dimensiones:

##### 1. Políticas de crédito

Según (Gutiérrez y Peralta, 2021), Las políticas de crédito son instituidas por el gerente de una empresa y deberá ser muy específico, su objetivo es reducir el riesgo por los créditos; en ella se precisan los requisitos para ser sujeto de crédito y los procedimientos para otorgar un crédito. Viene a ser un marco de referencia para el otorgamiento de los préstamos y deberán ser revisadas periódicamente o de ser necesario modificarlas.

##### 1. Políticas de cobranza

Respecto a las políticas de cobranza, (Marquez, 2021), señala que es el conjunto de normas y procedimientos que detalla la forma como serán manejados la cobranza y los pagos de los clientes. Proporcionan una guía para el logro de sus objetivos empresariales, porque tiene un impacto inmediato sobre los resultados económicos de la entidad.

##### 2. Venta

La venta es definida por la (American Marketing Association, 2016), como un proceso, mediante el cual el proveedor comprueba, activa y satisface la necesidad del adquirente, con cuyo hecho se benefician los dos.

### II. Variable 2: Liquidez

Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.

#### Dimensiones:



1. **Liquidez general:** (Abad, 2018), señala: muestra el cociente entre los activos que se espera realizar en un periodo y las obligaciones que debemos cubrir en el mismo ejercicio, no se mide en unidades monetarias.
  
2. **Capital de trabajo:** (Soto, et al., 2017), sostiene que el capital de trabajo, muestra todo el recurso con que cuenta la empresa para su funcionamiento diario, es decir, está en condiciones de operar con sus activos de corto plazo.
  
3. **Prueba ácida:** (Abad, 2018), dice: la prueba ácida, a diferencia de la liquidez general no se considera las existencias, por la complejidad en su ejecución, por cuanto se encuentra condicionada que sea vendida.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>V.1. CUENTAS POR COBRAR</b>	Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>V.2. LIQUIDEZ</b>	Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Liquidez General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	1= Nunca  2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	
			Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li> <li>• Cuentas por cobrar comerciales</li> <li>• Cuentas por cobrar a socios</li> </ul>	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**Título:** “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”

**Autor:** Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth - Olaya Suarez, Erika Jacqueline

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1 a) Cuentas por cobrar</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ÍTEMS</b>	<b>CRITERIO DE MEDICION</b>
¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Las cuentas por cobrar se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago.</li> <li>2. Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.</li> <li>3. La Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,</li> <li>4. La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.</li> <li>5. El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.</li> </ol>	1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.</li> <li>7. El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.</li> </ol>	

					<p>8. La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.</p> <p>9. Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.</p> <p>10. Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.</p> <p>11. Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza.</p>
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2 b) Liquidez</b>		
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Liquidez general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	<p>12. La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa.</p> <p>13. Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.</p> <p>14. La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo.</p> <p>15. Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.</p>
¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de cobranza se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	<p>16. Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores.</p> <p>17. Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.</p>



distrito de Miraflores, periodo 2021?	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.			18. La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa. 19. A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.	
¿De qué manera las ventas al crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las ventas se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las ventas se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li><li>• Cuentas por cobrar comerciales</li><li>• Cuentas por cobrar a socios</li></ul>	20. La Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja. 21. La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales. 22. Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALEX IVAN CUBAS BUSTAMANTE

I.2. Especialidad del Validador: CONTADOR-MAGISTER

I.3. Cargo e Institución donde labora:

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

Br. Olaya Suarez, Erika Jacqueline

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

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					97%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					97%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					97%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					97%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						96%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

96%

Lima, 22 de marzo de 2022

Firma de experto informante

DNI: 45652189



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: CUENTAS POR COBRAR

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: LIQUIDEZ

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		
Ítem 22	X		

Lima, 22 de marzo de 2021

.....  
Firma de experto informante

DNI: 45652189



## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A** “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca.
1. Nunca

**VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR**

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1. Políticas de crédito</b>					
01	El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago					
02	Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.					
03	Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,					
04	La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.					



05	El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.				
<b>Dimensión 2. Políticas de cobranza</b>					
06	Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.				
07	El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.				
08	La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.				
<b>Dimensión 3. Ventas</b>					
09	Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.				
10	Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.				
11	Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza				

**VARIABLE 2: LIQUIDEZ**

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. LIQUIDEZ GENERAL</b>						
12	La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa					



13	Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.					
14	La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo					
15	Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.					
<b>Dimensión 2. CAPITAL DE TRABAJO</b>						
16	Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores					
17	Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.					
18	La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa					
19	A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.					
<b>Dimensión 3. PRUEBA ÁCIDA</b>						
20	Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja.					
21	La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales.					
22	Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.					

¡Gracias por su colaboración!



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:**

Mg. ELIZABETH SALCEDO MEDINA

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.



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

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Olaya Suarez, Erika Jacqueline

DNI: 46867176

Apellidos y Nombres

Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

DNI: 47270874

## Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones

### III. Variable 1: Cuentas por cobrar

Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.

#### Dimensiones:

##### 2. Políticas de crédito

Según (Gutiérrez y Peralta, 2021), Las políticas de crédito son instituidas por el gerente de una empresa y deberá ser muy específico, su objetivo es reducir el riesgo por los créditos; en ella se precisan los requisitos para ser sujeto de crédito y los procedimientos para otorgar un crédito. Viene a ser un marco de referencia para el otorgamiento de los préstamos y deberán ser revisadas periódicamente o de ser necesario modificarlas.

##### 3. Políticas de cobranza

Respecto a las políticas de cobranza, (Marquez, 2021), señala que es el conjunto de normas y procedimientos que detalla la forma como serán manejados la cobranza y los pagos de los clientes. Proporcionan una guía para el logro de sus objetivos empresariales, porque tiene un impacto inmediato sobre los resultados económicos de la entidad.



#### 4. Venta

La venta es definida por la (American Marketing Association, 2016), como un proceso, mediante el cual el proveedor comprueba, activa y satisface la necesidad del adquirente, con cuyo hecho se benefician los dos.

#### IV. Variable 2: Liquidez

Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.

#### Dimensiones:

4. **Liquidez general:** (Abad, 2018), señala: muestra el cociente entre los activos que se espera realizar en un periodo y las obligaciones que debemos cubrir en el mismo ejercicio, no se mide en unidades monetarias.
5. **Capital de trabajo:** (Soto, et al., 2017), sostiene que el capital de trabajo, muestra todo el recurso con que cuenta la empresa para su funcionamiento diario, es decir, está en condiciones de operar con sus activos de corto plazo.
6. **Prueba ácida:** (Abad, 2018), dice: la prueba ácida, a diferencia de la liquidez general no se considera las existencias, por la complejidad en su ejecución, por cuanto se encuentra condicionada que sea vendida.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>V.1. CUENTAS POR COBRAR</b>	Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>V.2. LIQUIDEZ</b>	Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Liquidez General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	1= Nunca  2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	
			Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li> <li>• Cuentas por cobrar comerciales</li> <li>• Cuentas por cobrar a socios</li> </ul>	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**Título:** “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

**Autor:** Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth - Olaya Suarez, Erika Jacqueline

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1 a) Cuentas por cobrar</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ÍTEMS</b>	<b>CRITERIO DE MEDICION</b>
¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Las cuentas por cobrar se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago.</li> <li>2. Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.</li> <li>3. La Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,</li> <li>4. La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.</li> <li>5. El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.</li> </ol>	1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.</li> <li>7. El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.</li> </ol>	

					<p>8. La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.</p> <p>9. Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.</p> <p>10. Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.</p> <p>11. Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza.</p>
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2 b) Liquidez</b>		
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Liquidez general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	<p>12. La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa.</p> <p>13. Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.</p> <p>14. La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo.</p> <p>15. Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.</p>
¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de cobranza se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	<p>16. Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores.</p> <p>17. Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.</p>



distrito de Miraflores, periodo 2021?	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.			18. La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa. 19. A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.	
¿De qué manera las ventas al crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las ventas se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las ventas al crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li><li>• Cuentas por cobrar comerciales</li><li>• Cuentas por cobrar a socios</li></ul>	20. La Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja. 21. La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales. 22. Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: MG. ELIZABETH SALCEDO MEDINA

I.2. Especialidad del Validador: CONTADOR

I.3. Cargo e Institución donde labora:

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

Br. Olaya Suarez, Erika Jacqueline

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

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					98%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					98%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					98%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					98%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						98%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%

Lima, 22 de marzo de 2022



Firma de experto informante

DNI: 45422939

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

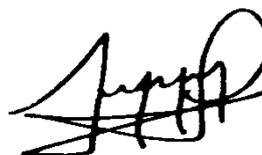
Variable 1: CUENTAS POR COBRAR

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: LIQUIDEZ

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		
Ítem 22	X		

Lima, 25 de marzo de 2021



.....  
Firma de experto informante

DNI: 45422939

Teléfono:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”**

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca.
1. Nunca

**VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR**

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1. Políticas de crédito</b>					
01	El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago					
02	Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.					
03	Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,					
04	La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.					

05	El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.					
<b>Dimensión 2. Políticas de cobranza</b>						
06	Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.					
07	El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.					
08	La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.					
<b>Dimensión 3. Ventas</b>						
09	Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.					
10	Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.					
11	Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza.					

## VARIABLE 2: LIQUIDEZ

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. LIQUIDEZ GENERAL</b>						
12	La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa.					
13	Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.					

14	La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo					
15	Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.					
<b>Dimensión 2. CAPITAL DE TRABAJO</b>						
16	 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores					
17	Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.					
18	La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa					
19	A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.					
<b>Dimensión 3. PRUEBA ÁCIDA</b>						
20	Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja.					
21	La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales.					
22	Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.					

¡Gracias por su colaboración!



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:**

DR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,



Apellidos y Nombres

Olaya Suarez, Erika Jacqueline

DNI: 46867176



Apellidos y Nombres

Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

DNI: 47270874



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones

### V. Variable 1: Cuentas por cobrar

Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.

#### Dimensiones:

##### 3. Políticas de crédito

Según (Gutiérrez y Peralta, 2021), Las políticas de crédito son instituidas por el gerente de una empresa y deberá ser muy específico, su objetivo es reducir el riesgo por los créditos; en ella se precisan los requisitos para ser sujeto de crédito y los procedimientos para otorgar un crédito. Viene a ser un marco de referencia para el otorgamiento de los préstamos y deberán ser revisadas periódicamente o de ser necesario modificarlas.

##### 5. Políticas de cobranza

Respecto a las políticas de cobranza, (Marquez, 2021), señala que es el conjunto de normas y procedimientos que detalla la forma como serán manejados la cobranza y los pagos de los clientes. Proporcionan una guía para el logro de sus objetivos empresariales, porque tiene un impacto inmediato sobre los resultados económicos de la entidad.

##### 6. Venta

La venta es definida por la (American Marketing Association, 2016), como un proceso, mediante el cual el proveedor comprueba, activa y satisface la necesidad del adquirente, con cuyo hecho se benefician los dos.

## VI. Variable 2: Liquidez

Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.



### Dimensiones:

23. **Liquidez general:** (Abad, 2018), señala: muestra el cociente entre los activos que se espera realizar en un periodo y las obligaciones que debemos cubrir en el mismo ejercicio, no se mide en unidades monetarias.
24. **Capital de trabajo:** (Soto, et al., 2017), sostiene que el capital de trabajo, muestra todo el recurso con que cuenta la empresa para su funcionamiento diario, es decir, está en condiciones de operar con sus activos de corto plazo.
25. **Prueba ácida:** (Abad, 2018), dice: la prueba ácida, a diferencia de la liquidez general no se considera las existencias, por la complejidad en su ejecución, por cuanto se encuentra condicionada que sea vendida.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>V.1. CUENTAS POR COBRAR</b>	Gómez y Agapito (2016), cuenta por cobrar es una cuenta que comprende valores o existencias que han de convertirse en efectivo en el corto plazo, por otro lado, se caracterizan por no generar de manera directa ganancia, pues depende de su transferencia en el mercado.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>V.2. LIQUIDEZ</b>	Según (Paez, 2018), la liquidez se refiere a la sencillez que resulta convertir los activos de una empresa en efectivo, tiene que ver con la facilidad de realizar la venta y la compra.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió obtener información relevante sobre la población a partir de una muestra seleccionada.	Liquidez General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	1= Nunca  2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	
			Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li> <li>• Cuentas por cobrar comerciales</li> <li>• Cuentas por cobrar a socios</li> </ul>	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**
**Título:** “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021

**Autor:** Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth - Olaya Suarez, Erika Jacqueline

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1 a) Cuentas por cobrar</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ÍTEMS</b>	<b>CRITERIO DE MEDICION</b>
¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Las cuentas por cobrar se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento por volumen</li> <li>• Crédito comercial</li> <li>• Evaluación de cartera de clientes</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago.</li> <li>2. Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.</li> <li>3. La Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,</li> <li>4. La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.</li> <li>5. El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.</li> </ol>	1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de cobranza</li> <li>• Recuperación de cuentas morosas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. La Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.</li> <li>7. El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.</li> </ol>	



					<p>8. La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.</p> <p>9. Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.</p> <p>10. Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.</p> <p>11. Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza.</p>
			Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al contado</li> <li>• Ventas al crédito</li> </ul>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2 b) Liquidez</b>		
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Liquidez general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Pasivo corriente</li> <li>• Vencimiento de deudas</li> </ul>	<p>12. La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa.</p> <p>13. Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.</p> <p>14. La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo.</p> <p>15. Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.</p>
¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las políticas de cobranza se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento</li> <li>• Capitalización</li> <li>• Generación propia</li> </ul>	<p>16. Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores.</p> <p>17. Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.</p>



distrito de Miraflores, periodo 2021?	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.			18. La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa. 19. A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.	
¿De qué manera las ventas al crédito se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021?	Determinar de qué manera las ventas se relacionan con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Las ventas al crédito se relacionan directamente y significativamente con la liquidez de la Empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021.	Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectivo y equivalente de efectivo</li><li>• Cuentas por cobrar comerciales</li><li>• Cuentas por cobrar a socios</li></ul>	20. La Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja. 21. La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales. 22. Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: ARMIJO GARCIA, VICTOR HUGO

I.2. Especialidad del Validador: CONTADOR -DOCTOR

I.3. Cargo e Institución donde labora:

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Hidalgo Vásquez, Gabriela Elizabeth

Br. Olaya Suarez, Erika Jacqueline

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

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					98%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					96%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					94%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>95%</u>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

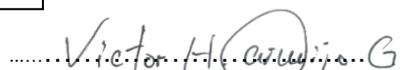
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95%

Lima, 22 de marzo de 2022

  
 Firma de experto informante

DNI: 15725558

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: CUENTAS POR COBRAR**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

**Variable 2: LIQUIDEZ**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		
Ítem 22	X		

Lima, 22 de marzo de 2021

*Victor H. Caruajo G.*  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI:15725558

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A** “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la empresa Surtidores S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “**X**” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca.
1. Nunca

### VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1. Políticas de crédito</b>					
01	El área de créditos tiene como política, realizar descuentos por volumen de compras a sus clientes redes, a fin de reducir el riesgo de no pago					
02	Antes de otorgar un crédito comercial a un cliente antiguo o nuevo, se evalúa su historial crediticio a fin de garantizar su cobranza en el tiempo acordado.					
03	Gerencia dispone de una base de datos actualizada que le permite acceder a la información sobre evaluación de la cartera de clientes,					
04	La empresa evalúa la cartera de clientes en función a los ingresos que estos generan por influencia en el mercado; referencias comerciales, y años de permanencia o fidelidad del cliente.					

05	El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas que permite tener información de cartera de clientes confiables.				
					
	<b>Dimensión 2. Políticas de cobranza</b>				
06	Gerencia realiza evaluaciones periódicas sobre las estrategias de cobranza, a fin de realizar los ajustes en caso sea necesario para mejorar los resultados en materia de cobros.				
07	El área de cobranza tiene como estrategia hacer seguimiento a los clientes morosos, a fin de conocer las razones por las cuales se encuentra impago y brindarle alternativas para mejorar su situación crediticia.				
08	La empresa ha establecido nuevas medidas en sus políticas para la recuperación de cuentas morosas y elevar la liquidez.				
	<b>Dimensión 3. Ventas</b>				
09	Las ventas al contado se realizan con un % de descuento sobre el total de facturación como un medio de promoción de sus productos.				
10	Las ventas al crédito a clientes redes se otorgan con vencimiento a 30 días, como una estrategia de venta, pero por problemas administrativos en el proceso de programación del pago hay atraso de 60 a 90 días.				
11	Los clientes que acceden a comprar al crédito aceptan letras de cambio, a fin de garantizar el pago y la empresa pueda proceder judicialmente en caso necesario para ejecutar la cobranza				

## VARIABLE 2: LIQUIDEZ

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión 1. LIQUIDEZ GENERAL</b>					
12	La empresa analiza mensualmente los ingresos por cobranza, para mejorar los saldos de su activo corriente y por ende la liquidez de la empresa					

13	Para obtener recursos financieros más rápidamente convierte sus cuentas por cobrar en efectivo e implementa medidas para cancelar sus deudas más lentamente.					
14	La empresa cuenta con liquidez para garantizar el pago de su pasivo corriente en el corto y largo plazo.					
15	Los responsables de cobranzas hacen seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar para percibir el ingreso a su vencimiento y pagar sus obligaciones de corto plazo.					
<b>Dimensión 2. CAPITAL DE TRABAJO</b>						
16	 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> Para mejorar su liquidez la empresa ha tenido que acceder a endeudamiento o financiación de entidades financieras o proveedores					
17	Antes de hacer uso de financiamiento, gerencia financiera evalúa la capacidad de pago de la empresa.					
18	La utilidad no distribuida del último año ha sido capitalizada para mejorar el capital de trabajo de la empresa					
19	A fin de garantizar el flujo continuo del efectivo, la empresa ha establecido nuevas estrategias para incrementar las ventas y alcanzar solidez financiera.					
<b>Dimensión 3. PRUEBA ÁCIDA</b>						
20	Gerencia ha establecido como estrategia para efectivizar la cobranza, diversos medios de pago como: depósitos en cuenta de ahorros, transferencia y efectivo o cheque en caja.					
21	La empresa cuenta con un área específica para la atención de las cuentas por cobrar comerciales.					
22	Las cuentas por cobrar a socios comprenden los pagos pendientes de aportes de capital.					

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ANEXO 04: Autorización de la Empresa.**

Alejandro Ballesteros Alarco, identificado (a) con DNI N° 710542731 representante de la empresa/institución SURTIDORES S.A.C. con el cargo de Gerente Administrativo, me dirijo a su representada a fin de dar

- a) Erika Jacqueline Olaya Suarez
- b) Gabriela Elizabeth Hidalgo Vásquez

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en la Empresa SURTIDORES S.A.C., distrito de Miraflores, periodo 2021."

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

con CamScanner

Atentamente,

SURTIDORES S.A.C.

Jorge A. Ballesteros Alarco

Gerente Administrativo

"Tu mejor aliado en sistemas de control  
y expendio de combustibles"



### ANEXO 06: Cuadro de Base de datos en SPSS versión 25

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: p16 3 Visible: 30 de 30 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	1	3	4	5	5
4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	5	3
6	1	1	4	4	2	1	1	4	5	5	3	5	2	4	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5
8	2	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
10	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4
12	1	5	1	5	2	1	5	1	5	5	1	5	2	5	5
13	2	5	2	5	3	2	5	2	5	5	1	5	3	5	5
14	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	1	3	3	5	5
15	4	2	4	4	4	4	2	4	2	5	3	2	4	4	3
16	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5
19	3	4	1	4	4	3	4	1	5	5	4	5	4	4	4
20	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	4	5	4	5
21	3	4	1	4	3	3	4	1	4	5	3	4	3	4	4
22	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
23	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables