



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Cuentas incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo de la empresa
Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Holgado Huacho, Olivia Julieta (ORCID: 0000-0002-6683-234X)

Sumire Esquíá, José Luis (ORCID: 0000-0002-6812-7003)

ASESOR:

Mg. Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi novio José Luis, por su amor, paciencia y su apoyo incondicional ya que él fue un pilar importante en gran parte del desarrollo de mi carrera profesional y en la elaboración de esta investigación, a mis padres, pues ellos han sido mi mayor motivación para no rendirme en mis estudios y por haberme inculcado los valores para ser la persona que soy

Holgado Huacho, Olivia Julieta

Dedicado a mí novia Olivia quien fue la persona que más me apoyo en la realización del trabajo y a mis padres quienes me apoyaron en todo momento.

Sumire Esquia, José Luis

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud y por guiarme en mi camino, también agradezco a mis padres por haberme forjado como la persona que soy y especialmente al asesor Mg C.P.C. Alberto quien nos guio en todo momento para la elaboración de esta investigación.

Holgado Huacho, Olivia Julieta

En primer lugar agradezco a Dios por brindarnos salud y cuidarnos en todo momento, a mi novia Olivia quien me alentaba y me apoyaba, también agradezco a las personas que me apoyaron en cada momento para realizar el trabajo, a nuestros profesores quienes nos enseñaron y a nuestro asesor quien nos guio con la realización del presente trabajo.

Sumire Esquia, José Luis

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES.....	6
CAPÍTULO III: MÉTODO	13
3.1 Diseño de investigación	14
1. Tipo de estudio	14
2. Nivel de estudio	14
3. Diseño de estudio.....	15
3.2 Operacionalización de variables	15
3.3 Población y muestra	17
1. Población.....	17
2. Muestra	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
1. Técnicas de recolección de información	18
2. Instrumentos.....	19
3.5 Método de análisis de datos	21
3.6 Aspectos Éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
4.1 Análisis de confiabilidad de instrumento	24
1. CUENTAS INCOBRABLES	24
2. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	25
4.2 Validación de Hipótesis	27
1. Prueba de Normalidad.....	27
2. Aplicación de la Correlación de Rho Spearman.....	30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	36

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	cuadro de la muestra.....	17
TABLA 2	Validación de expertos	20
TABLA 3	Validez por juicio de expertos.....	20
TABLA 4	Interpretaciones de coeficientes.....	21
TABLA 5	Variable 1 Cuentas Incobrables casos procesados	24
TABLA 6	Estadísticas mediante Alpha de Cronbach de la variable	24
TABLA 7	de Variable 2 Estado de Flujo de Efectivo	25
TABLA 8	Estadística de fiabilidad de la variable 2.....	25
TABLA 9	Resumen del procesamientos de los casos	26
TABLA 10	Alpha de Cronbach de ambas variables 1 y 2	26
TABLA 11	Prueba de normalidad de la variable Cuentas Incobrables.....	27
TABLA 12	prueba de Normalidad de Políticas de Crédito	27
TABLA 13	Prueba de Normalidad de Evaluación de Clientes.....	28
TABLA 14	Prueba de Normalidad de Estado de Flujo de Efectivo.....	28
TABLA 15	Prueba de Normalidad de Actividades de Operación	28
TABLA 16	Prueba de Normalidad de Actividades de Financiamiento.....	29
TABLA 17	Prueba de Normalidad de Actividades de Inversión	29
TABLA 18	Pruebas de normalidad de las dos variables	29
TABLA 19	coeficientes de Rho Spearman interpretación	30
TABLA 20	MUESTRA DE CORRELACIONES	31
TABLA 21	Correlación de Spearman Cuentas incobrables – Act. de Operación	32
TABLA 22	Correlación de Spearman Políticas de Crédito –E. de Flujo de Efectivo.....	34
TABLA 23	Correlación Spearman Evaluación de Clientes –E. de Flujo de Efectivo.	35
TABLA 24	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN.....	54
TABLA 25	Ítem 01	61
TABLA 26	Ítem 02.....	62
TABLA 27	Ítem 03.....	63

TABLA 28 Ítem 04.....	64
TABLA 29 Ítem 05.....	65
TABLA 30 Ítem 06.....	66
TABLA 31 Ítem 07.....	67
TABLA 32 Ítem 08.....	68
TABLA 33 Ítem 09.....	69
TABLA 34 Ítem 10.....	70
TABLA 35 Ítem 11.....	71
TABLA 36 Ítem 12.....	71
TABLA 37 Ítem 13.....	72
TABLA 38 Ítem 14.....	73
TABLA 39 Ítem 15.....	74
TABLA 40 Ítem 16.....	75
TABLA 41 Ítem 17.....	76
TABLA 42 Ítem 18.....	77
TABLA 43 Ítem 19.....	78
TABLA 44 Ítem 20.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ítem 01.....	61
GRÁFICO 2 ítem 02.....	62
GRÁFICO 3 ítem 03.....	63
GRÁFICO 4 ítem 04.....	64
GRÁFICO 5 ítem 05.....	65
GRÁFICO 6 ítem 06.....	66
GRÁFICO 7 ítem 07.....	67
GRÁFICO 8 ítem 08.....	68
GRÁFICO 9 ítem 09.....	69
GRÁFICO 10 ítem 10.....	70
GRÁFICO 11 ítem 11.....	71
GRÁFICO 12 ítem 12.....	72
GRÁFICO 13 ítem 13.....	73
GRÁFICO 14 ítem 14.....	74

GRÁFICO 15 ítem 15.....	75
GRÁFICO 16 ítem 16	76
GRÁFICO 17 ítem 17.....	77
GRÁFICO 18 ítem 18.....	78
GRÁFICO 19 ítem 19.....	79
GRÁFICO 20 ítem 20	80

RESUMEN

En nuestro trabajo de investigación, tenemos como objetivo analizar de qué manera las cuentas incobrables se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz Laboratorios S.R.L., 2021. La prioridad de nuestra investigación está basada en la dificultad que se tiene al realizar el procedimiento adecuado de cobros por los créditos comerciales otorgados. Esta empresa tiene esta problemática debido a que no tiene una buena política de crédito y evaluación de clientes, es por ello que se ha buscado soluciones que mejoren dichas deficiencias para no terminar con diferentes problemas, como puede ser una cartera amplia de clientes morosos o con cuentas incobrables. El tipo de investigación es básica, el diseño es no experimental transversal correlacional, para la muestra se aplica 16 trabajadores de la empresa ya que la población es finita. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, que se aplicó a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa Paz Laboratorios S.R.L. Para la validación de instrumentos se hizo el uso de criterio de juicio de expertos y de la misma manera es respaldado por el uso de Alfa de Cronbach; y para la comprobación de las hipótesis se realizó el uso de la prueba de Rho de Spearman. Finalmente llegamos a la conclusión que las cuentas incobrables si tienen relación con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz Laboratorios S.R.L., 2021. Donde se recomienda que la empresa deba establecer una mejora en sus políticas de crédito y debe realizar proyecciones trimestrales o semestrales de su estado de flujo de efectivo.

Palabras claves: Cuentas, evaluación, efectivo, crédito

ABSTRACT

In our research work, we aim to analyze how uncollectible accounts are related to the cash flow statement in the company Paz Laboratories SRL, 2021. The priority of our research is based on the difficulty of performing the adequate collection procedure for commercial credits granted. This company has this problem because it does not have a good credit policy and customer evaluation, which is why solutions have been sought to improve these deficiencies so as not to end up with different problems, such as a large portfolio of delinquent customers or with uncollectible accounts. The type of research is basic, the design is non-experimental transversal correlational, for the sample 16 workers of the company are applied since the population is finite. The technique used was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire, which was applied to the workers of the different areas of the company Paz Laboratories S.R.L. For the validation of instruments, the use of expert judgment criteria was made and in the same way it is supported by the use of Cronbach's Alpha; and to test the hypotheses, the Spearman's Rho test was used. Finally, we conclude that bad debts are related to the cash flow statement in the company Paz Laboratories SRL, 2021. Where it is recommended that the company should establish an improvement in its credit policies and should make quarterly or semi-annual projections of your cash flow statement.

Keywords: Accounts, evaluation, cash, credit.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Muchas veces en el sector empresarial, las organizaciones buscan crecer y expandirse en el mercado, por ello deben tomar decisiones, las cuales ayuden a su crecimiento y ver la manera de realizar sus operaciones, pronosticando sus ventas futuras, minimizando errores, que podrían costar las inversiones de los mismos accionistas, por ende deben guiarse utilizando una herramienta que les brinde la información necesaria, para ver si la empresa tiene liquidez y si puede cubrir sus obligaciones, como es la aplicación de la NIC El estado de flujo de efectivo, en el cual reúne la información sobre sus movimientos de efectivo y los cuales son actividades operacionales, actividades de inversión y actividades de financiamiento. Dentro de estas actividades se puede evidenciar incrementos y disminuciones de nuestros activos circulantes, pasivos circulantes, activos corrientes, pasivos corrientes, patrimonio y utilidades.

Toda empresa diversifica sus fuentes de ingreso y así obtiene mayores recursos financieros; entre esos distintos mecanismos para incrementar sus recursos, las empresas emplean el uso de crédito comercial; Villaseñor (2013) “nos dice que un crédito de comercio es como un financiamiento de periodo corto lo cual usan muchos negocios, hoy en día no hay exigencia para que los clientes cancelen sus deudas por consumo de bienes o servicios, pero esperan un tiempo prudente para hacer el cobro” (p. 128). Al dar facilidad de dar una venta a crédito a un cliente, hay más posibilidades de que este incremente sus actividades empresariales, lo cual hará que pueda adquirir mayor cantidad de productos y pagarlos en un periodo tiempo, al igual que el proveedor se ve obligado a dar sus ventas al crédito para poder asegurar su proyección de venta y confiar que su cliente le pague. Toda venta al crédito llega a ser rentable, porque entre el vendedor y comprador pactan un acuerdo, donde el bien o servicio tiene un precio adicional, a diferencia si este fuera pagado al contado.

Toda empresa que brinda o recibe créditos comerciales, tiene una buena imagen entre sus clientes, proveedores y competidores, porque indica que puede cubrir sus obligaciones pactadas, demostrando que la empresa es confiable, en cambio

una empresa que no cuenta con estos créditos comerciales demostraría lo contrario y esto repercute en su línea de segmentos en el mercado hasta tal punto de cerrar sus operaciones ya que no podría expandirse por no contar con créditos financieros, ni de inversionistas ya que toda empresa puede tener esos problemas de capitalización.

La presidenta de la Asociación Nacional Pyme Perú, Ana María Choquehuanca, señaló que el 80% del total de empresas realizan ventas al crédito y estos son micro y pequeñas empresas. Fuente Andina: agencia peruana de noticias, 18 de mayo 2021.

Esto indica que una mayoría de empresas que están en el Perú optan por ventas al crédito, ya que es muy vital para crecimiento de la economía, sobre todo en estos tiempos donde los países sufren recesión por las circunstancias del Covid-19.

Sin embargo muchas de estas empresas durante su proceso de crecimiento no manejan adecuadamente los factores de riesgo, entre ellas, las ventas al crédito, ya que al no realizar la cobranza en su totalidad, afecta la liquidez de la entidad lo cual solo incrementa sus pasivos, generando deudas a corto tiempo o a largo plazo, y ser posiblemente incobrables.

La empresa Paz Laboratorios S.R.L. que pertenece al grupo PAZ, situada en la ciudad de Arequipa en el distrito de Yanahuara, el cual viene realizando sus actividades desde hace 7 años desde su creación y se dedica a brindar servicios de alquiler de equipos, consultoría y venta de equipos para monitoreo ambiental, al igual que toda empresa realiza operaciones brindando créditos comerciales a sus clientes de entidades privadas y estatales ya que muchos de ellos no realizan sus pagos al contado, porque esperan que termine el servicio contratado y pasado unos días realizar el pago correspondiente, pero varios clientes no realizan estos pagos en el tiempo establecido generándose una cartera de clientes morosos y que perjudican el ingreso de la empresa y el flujo de efectivo. Entonces se ha planteado como **problema general**: ¿De qué manera las cuentas incobrables se relacionan con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021? **Problemas específicos**: ¿Cómo las cuentas incobrables se relacionan con las actividades de operación en la

empresa?, ¿Cómo las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa? Y ¿Cómo la evaluación de clientes se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa?

El estudio tiene como **objetivo general**: Analizar de qué manera las cuentas incobrables se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021. **Objetivos específicos**: determinar cómo las cuentas incobrables se relación con las actividades de operación de la empresa Paz laboratorios S.R.L. Arequipa año 2021; explicar cómo las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021 y Precisar como la evaluación de clientes se relacionan con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021. Con respecto a la **hipótesis general**, según el problema, se tiene: H₁: las cuentas incobrables se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L. Arequipa año 2021. **Hipótesis específicas** las cuentas incobrables se relaciona con las actividades de operación en la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021; las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021 y la evaluación de clientes se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa año 2021. Así mismo, la investigación se **justificara** por conveniencia, porque de ello se obtendrá bastante conocimiento lo cual enriquecerá al investigador con respecto a las variables de la investigación. Por consiguiente, se justificara por **relevancia social**, donde los primeros beneficiados de la investigación serán el investigador, la empresa y otras entidades que tengan similitud en cuanto al rubro y si evidencian los mismos problemas en cuanto a cuentas incobrables. De igual manera, se justificara por su **implicancia práctica**, porque con la adquisición de diferentes datos, se podrá obtener distintas soluciones a los diferentes inconvenientes que tiene la entidad referidos a los temas que son materia de estudio. Finalmente se justificara por su **utilidad metodológica**, porque la investigación tendrá uso del estudio científico, por medio de diferentes técnicas con respectivas elaboraciones de instrumentos por variable, los cuales permitirán la recolección de datos que serán expresados en resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

La investigación se basa teniendo en cuenta diferentes trabajos previos los cuales se relacionan con las variables del proyecto, donde a **Nivel Internacional**, se tiene la tesis presentada por Cadena (2018) *Implementación de flujos de efectivo para la toma de decisiones gerenciales* de Ecuador (Artículo científico) de la universidad católica del Ecuador Matriz, Quito-Ecuador, que tiene como objetivo, implementar el flujos de efectivo para tomar decisiones de gerencia dentro de la Empresa Industrial Modelo S.A. donde concluye que el flujo de caja proyectado es muy importante para la empresa ya que tiene muchos ingresos representativos y también sirve para una toma de decisiones en gerencia. Por otro lado los autores Rolando y Rene (2020), *en el departamento de San Vicente* de El Salvador, de la Universidad de El Salvador, San Vicente El Salvador, que tiene como objetivo, Determinar el valor de la empresa por medio de la aplicación de la metodología del flujo de caja libre, donde concluye, que es bueno el ciclo del efectivo porque realiza pagos en su momento y todo lo realiza con sus recursos propios de la empresa y también el no establecer políticas manuales y sus procedimientos recae de forma negativa en la empresa en cuanto a su administración de recursos. Otros autores como Lozada (2018) de la universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato Ecuador, que tiene como objetivo, Proponer mejoras para el manejo contable y financiero de las cuentas por cobrar, donde concluye que su cartera tiene un incremento alto lo cual provoca falta de liquidez a su vez al realizar una encuesta determinan que deben realizar una correcta aplicación de sus normas y políticas. En la investigación realizada por Bajaña (2017) de la Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador que tiene como objetivo Analizar las cuentas incobrables y concluye que hay falta de políticas y más procedimientos para cobranza el cual debe ser adecuado, finalmente lleva a una toma de decisiones para recuperar los créditos. Por último en contexto internacional los autores Pérez y Marín (2020) *Importancia de la administración de flujo de efectivo para pymes* (Artículo Científico) de la Universidad de el Salvador Centro América - Salvador que tiene el objetivo de hacer un análisis entre conocimiento y cultura de empresa donde concluye las pymes no tienen conocimiento acerca del estado de flujo de efectivo ya que

desconocen del tema y se interesan por la cultura empresarial para una mejor administración. Y en un contexto **A nivel Nacional** donde el trabajo realizado por Valdivia y Alarcón (2020) *flujo de efectivo y rendimiento financiero* (Artículo Científico) de la Universidad Autónoma Lima – Perú que tiene por objetivo determinar la relación entre el flujo de efectivo y el rendimiento financiero, y concluye que es muy importante el realizar un flujo de efectivo y así obtener mejores resultados positivos en lo que es financiamiento, ya que se mostró mayor rendimiento financiero en su investigación a mayor empleo de esta herramienta, claramente es importante para una toma de decisión y de ello también depende su crecimiento como empresa. También el trabajo realizada por Torres y Blas (2019) *Norma Internacional Contable 7 y el impacto en la gestión financiera* (Artículo Científico) de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima – Perú teniendo como objetivo de su investigación la misma que indica la norma, fue realizada en base a la Norma Internacional Contable 7 (NIC 7) donde concluye que realizar un flujo de efectivo en la Empresa es sustancial porque en ello recaudamos información de las distintas operaciones que se realiza en la empresa y las clasificamos y el resultado nos mostrara si hay Liquidez. Por otra parte en la investigación realizada por Flores (2019) *Gestión de las Cuentas y su incidencia en la liquidez - Arequipa 2017* (Artículo Científico) Universidad N. de San Agustín. Arequipa – Perú, donde su objetivo es Determinar su incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez, concluyendo que dicha empresa tiene muchas cuentas por cobrar por no emplear una buena gestión de cobranza y a su vez políticas que no las tiene muy claras que afectarían la liquidez de la empresa, también incremento en clientes morosos lo cual ocasiona más gastos financieros. Seguidamente en la investigación realizado por López Salazar (2019) *El EFE como herramienta para la toma de decisiones de TRANSTAC servicios generales S.R.L. del distrito de Cajamarca 2018* (Artículo Científico) en la universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca – Perú, donde su objetivo es Analizar la aplicación del EFE como una herramienta principal, concluye que, al realizar los análisis del estado de flujo, se puede obtener las diferencias en los movimientos de flujo de efectivo durante un periodo, con lo cual la empresa tiene la facilidad de identificar el estado flujo actual, lo cual es necesario para una buena gestión y toma de decisiones. Y por último el trabajo de Encinas (2019) G.

de ctas por cobrar y su efecto en liquidez (Artículo Científico) en la universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa - Perú donde el objetivo es, cómo la g. de cuentas por cobrar repercute en la liquidez de le empresa, concluyendo cómo influye las ctas por cobrar en la liquidez y a su vez el incremento de sus ventas al crédito y que deben tener mejoras en sus políticas tanto de créditos y cobranzas.

La investigación se realizó con **bases teóricas**, para iniciar, la variable **Cuentas incobrables** Según Herz (2018) Las ctas incobrables surgen al realizar una venta de bienes o servicios y este no tendrá éxito de cobro. Para realizar una provisión de cobranza dudosa, se deben agotar toda posibilidad de cobro y establecer una política que respalde su cobranza (pág. 100). **Política de crédito** Cervera (2017), indica que debe cumplirse lo siguiente: toda política de crédito debe estar establecida donde evite el acercamiento de riesgos que perjudique los fondos permanentes de la entidad, usando las diferentes formas que permitan usar el criterio y juicio para optar por decisiones indicadas, donde se apruebe o desapruebe una solicitud de crédito. (Pág. 32). **Términos de crédito** según Weston y Brigham (2000), nos dice que van a incluir algunos acuerdos importantes ya que dicho crédito se dará por un periodo de tiempo, en esta parte también van a dar conocimiento de la existencia de una deuda que tendrá el cliente. **Límites de crédito** para Villaseñor (2000) para poder determinar que limite debe aplicar como un máximo, se debe considerar sus antecedentes y como realizo sus pagos en conclusión realizar evaluaciones en donde indique un supuesto de lo máximo que podrá pagar. **Supervisiones de crédito** según Lawrence J. Gitman, Chad J. Zutter (2012) es examinar, revisar de acuerdo a su política deben dar seguimiento si los clientes están realizando o cumpliendo con sus pagos ya que muchos no cancelan en el tiempo debido entonces no cumple los términos que se dieron al inicio de otorgarse el crédito (p. 565). **Cobranza** Para Omeñaca (2017) se le define como proceso que tiene una serie de actividades en el cual ideara un plan o alguna forma de recuperar los distintos créditos que se otorgaron a los clientes ya sea según la política administrativa o aplicación de métodos legales. (p. 32). **Técnicas populares de cobro** De acuerdo con (Gitman, 2007, pág. 533) se utilizan diversas técnicas para un

proceso del cobro de deudas: Cartas, Llamadas, Visitas y Acciones legales.

Evaluación de clientes Según Torres (2011) nos dice que debemos aplicar ciertos criterios para tener en cuenta que clientes pueden cubrir sus compras a crédito ya sea guiándonos por información que ellos mismo puedan mostrar o hacer un cálculo muy aparte teniendo en cuenta las formalidad del cliente si este cumple con sus pagos a tiempo, si tiene reconocimientos, recomendaciones, alguna fama o certificaciones que la avalan todo esto puede ayudarnos a realizar una mejor evaluación para poder otorgarle crédito. **Evaluación de créditos** según (Longenecker, J., Moore, C., Petty, W., y Palich, L., 2008, pág. 373) nos refiere que para poder otorgar créditos, el cliente realiza un llenado de su información, pero esto sucede más en los bancos ya que ellos siempre piden información financiera de sus ingresos y egresos de la empresa lo cual podría ser válido para aplicar a los clientes de consumo. **Criterios de clasificación** según Gutiérrez Morillo, Gerssy (2018) se debe tener en cuenta una aplicación de parámetros o dar cierto grado para poder clasificar a los clientes, muchos optan poniéndolos a prueba según los días que se brindan un crédito otros si consideran el pronoto pago para concederles descuentos en ello se observara las características del cliente si es responsable o si es muy serio en cuanto a beneficios que se otorgue ya que buscan obtener más ganancias, todo ello se verá en la aplicación de los criterios que usemos. **Clasificación de clientes** según López Pérez, Lisbeth y Caballero Hernández, Lucia (2016) Es una técnica que permite clasificar cuales son los clientes vitales para la empresa, dependiendo el tipo de elemento que es para la organización. **Morosos** según Encinas Bustinza, Christian (2019), ser un cliente moroso hoy en día es una característica por parte de clientes que no realizan sus pagos a tiempo sobre el crédito que se les otorgo, ya que de un día para otro un cliente puede ser moroso el hecho de pasarse horas en realizar la cancelación de su deuda ya se le considera moroso, por ello la mayoría de las empresas siempre tendrán este riesgo existente ya que algunos clientes no llegarían a cancelar ninguna de sus deudas. **Tipos de Morosos** Según Brachfeld, J. (2008), citado por Nole Zeña Griselda Isabel (2016) tomado en cuenta de un artículo científico nos menciona acerca de los diferentes tipos de clientes moroso que puedan existir o se les haya considerado según características que tienen cada tipo de moroso en donde se tomó en cuenta algunos de ellos: clientes no

informados; deudores por momento; Los que pueden cubrir deudas pero no tienen buena administración; los que no planifican: los que exigen y no cumplen; Los deudores de siempre; Los que deben por situación de crisis; Los estafadores. Siguiendo con las definiciones tenemos la segunda variable que es el **Estado de flujo de efectivo** Donde Izaguirre et al. (2020) Define que El estado de flujo de efectivo – EFE, es un estado financiero en el que visualizamos los diferentes cambios que ocurren en una empresa en cuanto a dinero en un tiempo determinado y la aplicación de este se encuentra dividida en 3 diferentes actividades las cuales representan el movimiento del dinero por compras y ventas por gastos que muestra los cambios en efectivo que tuvo la empresa en un período determinado. El Estado de Flujo de E. consta de tres partes: actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento. (p. 39).

Actividades de operación “La NIC 7 (2013) en su párrafo 14, (p.634) nos dice que toda actividad realizada en esta parte surgirán de todas las operaciones que tenga la empresa, los movimientos de dinero como pagos ventas, cobros, ingresos y muchas más actividades todos estos movimientos van a formar parte de las actividades de operación durante el funcionamiento de la empresa que generaran muchas ganancias o muchas pérdidas”. **Pago de impuestos** (Cantú & Andrade de Guajardo, 2008) refiere que todo impuesto resulta de adquisiciones realizadas con entidades u otras personas el cual será determinado de acuerdo a la base del valor del producto como en operaciones de ventas y compras de bienes o servicio, hablar de impuesto implica mencionar las diferentes formas de recaudación de fondos el estado, como impuesto vehicular, alcabala, impuestos a los casinos, etc. (pág. 72). **Inventarios** vienen a ser activos circulantes que se clasifican en 3 tipos aquellos que son de uso netamente de la empresa comercial para luego ser vendidos; aquellos que se utilizan en la elaboración de un producto para luego ser vendido y aquellas que serán consumidos como suministros o servicios para la empresa. NIC 2. **Cobro de ventas** Para (Brachfield P, 2003, pág. 29) nos hace referencia que toda venta a crédito tendrán un cobro lo cual será el ingreso de la Entidad o negocio cabe resaltar que estas ventas de bienes o servicios hayan sido planteados en el acuerdo suscrito entre el cliente y vendedor. **Pago a proveedores** (Cantú & Andrade de Guajardo, 2008) toda empresa o negocio tendrán proveedores los cuales nos proveerán de bienes o servicios para

continuar las operaciones por ello se debe realizar la cancelación de la deuda que tengamos con nuestros proveedores para poder seguir realizando nuestras operaciones con normalidad (pág. 476). **Actividades de Inversión** Correspondiente una serie de movimientos en el cual se adquiere o se desapropia de activos no circulantes y también se incluyen otras fuentes de inversión el cual beneficia a la entidad en un tiempo. NIC 7 (p.634). **Ingresos por venta de activos tangibles** Según Gitman y Zutter (2016) refieren que todo ingreso realizado por la venta de activos palpables se tendrá en cuenta su valor residual el cual obtendremos al aplicar uno de los métodos de depreciación. (p. 449). **Compra de acciones comunes** toda empresa que cotiza en bolsa está constituida por accionistas como las sociedades anónimas los cuales están valorizadas en acciones comunes o preferentes, entonces algunas empresas optan por realizar compra de estas acciones que vendría a ser una inversión a largo o corto plazo ya que luego de venderlas generarían ingresos como también perdidas si hubiese problemas en el mercado. (pág. 495). **Compra de activos intangibles** (Cantú & Andrade de Guajardo, 2008) menciona que todo activo no circulante intangible es aquel que no es palpable carecen de materia, pero es el más beneficioso en la actualidad en términos de dinero, la compra de estos vendría a ser como una inversión para la entidad ya que dicho activo intangible podrá tener un valor en un futuro, pero también tenemos tipos de activos intangibles los cuales serán determinados según la aplicación de procesos si va a tener una vida útil o será perecible.(pág. 446). **Actividades de financiamiento** (Andrade y Parrales, 2019) es el conjuntos de realizaciones, que van a incrementar el capital mediante la recaudación de dinero producto de terceros o propietarios, estas actividades no tienen nada que ver con las otras actividades como inversión y de operación, ya que es muy distinta al igual que su funcionamiento. **Préstamos bancarios** Lawrence J. Gitman, Chad J. Zutter (2012) hace referencia que hoy en día todos los bancos son entidades que recaudan bastante cantidad de dinero y estos realizan actividades de prestaciones de dinero lo cual es muy importante sobre todo para el crecimiento de las empresas, ya que al tener una fuente de dinero producto de un préstamo bancario puede incrementar sus fondos de capital como de efectivo con el cual se expandiera en el mercado o cumpliría sus metas a corto plazo, todo

prestamos es bueno lo malo es no saber administrar y darle un buen uso al dinero además se deben negociar los intereses los cuales servirán como escudos fiscales para reducción de impuestos y siempre se debe medir los riesgos o estar preparados para ello.(p. 589) **Pago de dividendos** al mencionar pagos sabemos que son las cancelaciones de deudas pendientes en este caso con los propietarios de o socios de la empresa, estos dividendos surgen al finalizar las operación de un determinado tiempo ya sea trimestral, semestral o anual de acuerdo a los socios o junta directiva, al culminar ese periodo de tiempo muestran el total de ingresos obtenidos después de disminuir todas obligaciones o pagos hasta de los impuestos se procede a repartir utilidades , los socios pueden decidir reinvertir parte de sus dividendo o exigir el pago de ello y antes de ser cancelados deben pagar cualquier deuda como el impuesto de primera categoría y de ahí se hacen el cobro los socios acreedores. Lawrence J. Gitman, Chad J. Zutter (2012) (p.252) **Leasing financiero**, método financiero que hoy en día viene siendo utilizado por empresas o entidades en donde se trata de adquirir un arrendamiento esto implica establecer un contrato en donde el activo a arrendar será utilizado por el proveedor para el funcionamiento de su empresa o negocio que se trata de realizar pagos de montos de dinero en diferentes fechas establecidas en el contrato una vez hecho se opta por comprar el activo lo cual conlleva a un efecto tributarios para la empresa lo cual es como una alternativa más de financiamiento Olivera, Caballero y Falconi (2013).

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Diseño de investigación

1. Tipo de estudio

Investigación básica según Daniela Rodríguez (2020), el autor indica que este tipo de estudio, básica o fundamenta, persigue conocer la realidad o aquellos hechos de la naturaleza, para colaborar con una sociedad más desarrollada y afronte de mejor manera los desafíos de la humanidad. El autor Baena (2014), describe que la **investigación pura**. “es el análisis de un suceso, donde se busca principalmente hallar el conocimiento”

2. Nivel de estudio

La Investigación contiene un nivel de un estudio que es correlacional descriptiva ya que plasma la realidad para luego conocer la condición que tendrá en relación de sus variables, independiente y dependiente. **Arias** (2012, p. 24), indica que la **investigación descriptiva**, es una característica de un fenómeno, suceso, hecho, eventualidad, grupos o individuos, con el objetivo de hallar el comportamiento de lo estudiado. Otro autor como, Tamayo y Tamayo (2006), nos dice que una **investigación de nivel descriptivo**, es obtener un registro de lo que podemos visualizar donde analizaremos la eventualidad de los sucesos de la naturaleza y comprenderemos sus procesos, componentes y en que nos enfocaremos para concluir sobre la materia de estudio. Asimismo **Según** Cancela y Otros (2010), los estudios **correlacionales** comprende aquellos estudios de los nosotros nos interesamos en aclarar o describir las relaciones que existen entre variables más significativas, haciendo uso de coeficientes de correlación. Por último, Bernal (2006), señala que el nivel correlacional es un examen de un hecho número uno con un hecho número dos, en donde un cambio de un componente en el hecho número uno, repercute en el cambio del hecho número dos.

3. Diseño de estudio

El presente proyecto posee un diseño de estudio no experimental, en donde no se manipulara la variable Cuentas incobrables ni el estado de flujo de efectivo.

Para Sampieri (2003), un diseño no experimental se basa desde la recolección de datos pero estos sean de un tiempo determinado, todos le dicen un corte en el tiempo ya que busca información de ese instante donde ocurren los hechos. Asimismo esta investigación no experimental para Hernández, Fernández y Baptista (2006), es un estudio donde va a manipular los datos que se obtengan a partir de las variables para poder analizar, pero no interviene en el suceso de dicha investigación.

Entonces se entiende que este diseño de investigación solo se basa en observar los sucesos que ocurren tal como estén presentes sin ninguna modificación o intervención para luego describir y analizar sin modificar ni manipular estos datos obtenidos, también al ser captados en un determinado momento o tiempo este diseño toma la forma de investigación transversal tal como lo dice Sampieri (2003) estos sucesos son momentos únicos y el verdadero propósito es describir estas variables con el momento dado. También conforme a Carrasco (2007) nos dice que este diseño de investigación busca contrastar la realidad de ese tiempo determinado (p. 72).

3.2 Operacionalización de variables

1. Variable I

En el desarrollo del trabajo de tesis, la variable I es las “cuentas incobrables”, ya que es la razón por lo cual se ha investigado.

Dimensiones

- Política de Crédito
- Evaluación de Clientes

Indicadores

- Términos de Crédito
- Límites de crédito
- Supervisiones de Crédito
- Cobranza
- Técnicas Populares de Cobro
- Evaluación de Créditos
- Criterios de Clasificación
- Clasificación de Clientes
- Morosos
- Tipos de Morosos

2. Variable II

Con respecto a la variable II tenemos “Estados de flujo de Efectivo”, donde viene a ser una consecuencia de la primera variable I “Cuentas Incobrables”.

Dimensiones

- Actividades de Operación
- Actividades de Inversión
- Actividades de Financiamiento

Indicadores

- Pago de Impuestos
- Inventarios
- Cobro de ventas
- Pago proveedores
- Ingresos por venta de Activos tangibles
- Compra de Acciones Comunes
- Compra de Activos Intangibles
- Préstamos Bancarios
- Pago de dividendos
- Leasing Financiero

3.3 Población y muestra

1. Población

Según Hurtado (2002), cuando se define un suceso o sucesos a estudiar se debe determinar el objeto de estudio es decir en cual individuo, ser u objeto se realiza la investigación, porque serán la unidad a estudiar pero al agruparlos este conjunto va teniendo distintas características lo cual va a conformar nuestra población. Para este caso la empresa donde se realiza la investigación cuenta con 16 personas los cuales laboran en distintas áreas de la empresa Paz laboratorios S.R.L. información brindada por recursos humanos de la empresa en mención.

Por ende, esta población se va a considerar finita debido a que se puede enumerar todos los elementos que van a participar en el desarrollo del trabajo.

2. Muestra

La muestra debe ser representativa es por consiguiente se considerara al Gerente, a las Áreas de administración, contabilidad, Comercial, recursos humanos, Ingeniería, Logística, mantenimiento y el área de SIG de la empresa en mención. Los individuos conformados que han sido antes debidamente mencionados, fueron seleccionados por conveniencia y además se tiene en cuenta que van a responder el instrumento de una forma adecuada gracias al conocimiento del tema que se investiga.

TABLA 1 cuadro de la muestra

N°	EMPRESA PAZ LABORATORIOS	N° DE PERSONAL
1	Area de Gerencia	1
2	Area de Administracion	1
3	Area de Recursos Humanos	1
4	Area de Contabilidad	2
5	Area Comercial	2
6	Area de Ingenieria	2
7	Area de Logistica	2
8	Area de Mantenimiento	3
9	Area de SIG	2
	Total	16

Fuente: Elaboracion Propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

1. Técnicas de recolección de información

Como técnica de recolección de información o datos se vio necesario el aplicar una encuesta para que luego puedan ser contrastadas.

a. La encuesta

Refieren Tamayo y Tamayo (2006), la técnica de recolección de datos de un proceso de investigación es denominada encuesta, lo cual es un cuestionario en donde lee el respondedor, contiene una serie de preguntas estructuradas formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde.

Con uso de esta técnica se obtendrá opiniones de acuerdo a nuestra problemática en donde las personas que tengan conocimiento sobre el tema, estudios relacionados, actividades ya sea como de negocios o emprendimientos y también si estos tuvieron acceso a alguna información tendría resultaría de manera muy positiva para la investigación que se realiza ya que todo será muy óptimo para un correcto desarrollo del trabajo que se realiza con ello podremos determinar la hipótesis la cual es: si existe relación entre el Cuentas incobrables y el Estado de flujo de Efectivo de la empresa Paz Laboratorios S.R.L. Arequipa, 2021

b. El Análisis estadístico

Una vez realizado la encuesta se procede con el colectado de la información, para ello nosotros empleamos el uso de internet donde se utilizó el google drive, ya que su uso se consideró por el tiempo en el que nos encontramos que es el del covid-19, esto nos ayudare de una manera más rápida para el análisis ya que tiene mecanismos los cuales nos brinda cuadros estadísticos, en otras palabras, nosotros podremos evaluar la confiabilidad y validez de los instrumentos de medición., después analizaremos cada una de nuestras variables con relación a nuestro trabajo de investigación haciendo uso de una estadística descriptiva.

2. Instrumentos

En instrumentos el más utilizado es el cuestionario perteneciente a la técnica de encuesta, como mencionamos en el análisis, este cuestionario fue realizado con el aplicativo de google drive lo cual agiliza la recolección de datos de acuerdo a las preguntas que realizamos esta información será lo más relacionado de acuerdo a nuestras variables, se trata de 20 enunciados los cuales fueron elaborados con claridad y de manera entendible de tal forma que los participantes puedan dar respuesta marcando 1 de las 5 respuestas que tienen en cuenta ya que estas respuestas se basan según la escala de Likert que tengan relación con las variables (Cuentas Incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo).

Para Hernández et al. (2014), nos dice que una escala de Likert va a consistir en la agrupación de varios ítems que son enunciados en forma de oraciones en donde los respondedores darán a conocer su opinión eligiendo 1 de 5 respuestas.

Entonces podríamos afirmar que al hacer uso de esta escala mencionada obtendríamos información de acuerdo a lo que opinan y la actitud que tienen las personas que fueron interrogadas, con ello medir el nivel de si están de acuerdo o no y así analizando y dando un comentario o comentarios en cada respuesta.

I. Validez y fiabilidad del instrumento

a. Validez

Nuevamente Hernández et al. (2014), nos habla sobre como los expertos van a dar validez, lo cual es el nivel o grado de como un instrumento va a medir esta variable según expertos calificados.

Seguidamente dando validez a este instrumento que va a medir la variable, mediante el juicio, criterio y opinión de expertos, se tomó en cuenta a Doctores profesionales que tienen una trayectoria intachable los cuales laboran en la universidad y son muy reconocidos los cuales opinaron el cuestionario, dando mayor confiabilidad lo cual es un apoyo moral al trabajo

que se realiza. A continuación los tres expertos con un grado de Doctor que tienen mayor dominio en el tema que dieron validez de la variable.

TABLA 2 Validación de expertos

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Dra. Patricia Padilla Vento	Aplicable
Mg CPC Alberto Álvarez López	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

TABLA 3 Validez por juicio de expertos

Ítems	J1	J2	J3	S	IA	V
I1	Si	Si	Si	3	1	100%
I2	Si	Si	Si	3	1	100%
I3	Si	Si	Si	3	1	100%
I4	Si	Si	Si	3	1	100%
I5	Si	Si	Si	3	1	100%
I6	Si	Si	Si	3	1	100%
I7	Si	Si	Si	3	1	100%
I8	Si	Si	Si	3	1	100%
I9	Si	Si	Si	3	1	100%
I10	Si	Si	Si	3	1	100%
I11	Si	Si	Si	3	1	100%
I12	Si	Si	Si	3	1	100%
I13	Si	Si	Si	3	1	100%
I14	Si	Si	Si	3	1	100%
I15	Si	Si	Si	3	1	100%
I16	Si	Si	Si	3	1	100%
I17	Si	Si	Si	3	1	100%
I18	Si	Si	Si	3	1	100%
I19	Si	Si	Si	3	1	100%
I20	Si	Si	Si	3	1	100%
Promedio					1	100%

Nota: J1, J2, J3 jueces, IA índice de aceptabilidad. V validez

Fuente: Elaboración propia

b. Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), una confiabilidad es el nivel que va a tener de acuerdo al instrumento empleado de como los resultados serán consistentes y muy coherentes.

Haciendo referencia a esto de la confiabilidad del instrumento de medición y poder seguir con el proyecto se tendrá que someter a una técnica de Alpha de cronbach, su fórmula es la siguiente.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente de Confiabilidad

S_i^2 = Varianza del ítem i

S_t^2 = Varianza de la suma de todos los Items

K = número de preguntas o ítems

Según Hernández et al. (2014), nos muestra cuales son estos indicadores de alpha de Cronbach.

TABLA 4 Interpretaciones de coeficientes

Coeficiente Alfa	
Resultado	Interpretación
0.9	Total o perfecta
0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy baja
Coeficiente de Alfa menor a 5 es inaceptable	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Método de análisis de datos

Como se menciona anteriormente la recolección de datos se obtendrá mediante el uso de una encuesta el cual se realizara con el permiso del gerente en donde encuestaremos a las diferentes áreas de la empresa Paz laboratorios y empleado el uso estadístico de tablas y graficas con ello también al recopilar la información se elaborara un cuadro de la confiabilidad del alpha de cronbach.

En cuanto a la recolección, procesamiento y un análisis de la información, se aplicara:

- Confiabilidad
- Distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Seguidamente la muestra resultante, se aplicara:

- Prueba de normalidad
- Correlacional de Spearman

Para terminar todas las conclusiones y observaciones que se realicen nos ayudara en dar un mejor entendimiento en cuanto a análisis lo cual nos permitirá dar respuesta al problema que se estableció al empezar el proyecto.

3.6 Aspectos Éticos

El presente proyecto que se realizó es de carácter muy ético y principalmente guarda una confidencialidad, cumpliendo el objetivo y teniendo discreción de dicha información que fue brindada por dueños y con los permisos correspondientes de la empresa Paz Laboratorios del distrito de Yanahuara de Arequipa.

De la misma manera, el presente proyecto de investigación viene cumpliendo todas aquellas pautas según a la escuela Profesional de Contabilidad, de la U. Cesar Vallejo, asimismo cumpliendo la aplicación de normas APA y por consiguiente tener un respeto de la autoría en cuanto a información como la bibliográfica, por ello hacemos referencia de distintos autores con sus datos y sus publicaciones de trabajos los cuales ayudaron como guía para la realización del trabajo de investigación, de tal manera se evita inconvenientes con la información que fueron obtenidas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de confiabilidad de instrumento

1. CUENTAS INCOBRABLES

Mencionando anteriormente en el proceso para dar validación de este instrumento se opta por aplicar el Alpha de Cronbach, con ellos se determinara el grado de confiabilidad de esta variable, haciendo uso del software SPSS versión 25.

La validación del instrumento lo conforma 10 ítems y con una muestra de 16 personas que laboran en la empresa los cuales fueron encuestados, hacemos mención del nivel de confiabilidad del proyecto es del 95%

Resultados:

TABLA 5 Variable 1 Cuentas Incobrables casos procesados

		N	%
Casos	Valido	16	100.00
	Excluido	0	0.0
	Total	16	100.00

Fuente: elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25

TABLA 6 Estadísticas mediante Alpha de Cronbach de la variable

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.837	0.854	10

Fuente: Elaboración propia

Discusión:

Como ha de saberse para dar garantía de la confiabilidad de esta escala, el valor de la técnica de Alpha de Cronbach debe ser mayor a 0.7 entre más se aproxime a 1 más fiable será el instrumento, entonces tenemos un resultado de 0.854 lo cual indica que es aceptable

2. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Seguidamente aplicaremos el mismo método para dar validez de confiabilidad a nuestra recolección de datos de encuesta, de igual manera se aplicara el alpha de cronbach haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25 donde el instrumento que se valida consta de 10 ítems los cuales son aplicados a los trabajadores de la empresa teniendo como muestra 16 personas, también se utilizara el nivel de confiabilidad del 95%

TABLA 7 de Variable 2 Estado de Flujo de Efectivo

		N	%
Casos	Valido	16	100.00
	Excluido	0	0.0
	Total	16	100.00

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TABLA 8 Estadística de fiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.845	0.858	10

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

Seguidamente dando validez a la investigación acerca de la variable 2 Estado de Flujo de Efectivo obtenemos como resultado de fiabilidad 0.845 mediante la aplicación de alpha de Cronbach lo cual resulta positivo para nuestro trabajo ya que el valor debe ser mayor a 0.7 por ello el instrumento es muy aceptable ya que se acerca a 1

CUENTAS INCOBRABLES Y ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Finalmente, procedemos a dar validación a ambas variables utilizando la misma técnica donde veremos la fiabilidad de las dos variables juntas, ya que se pudo apreciar la fiabilidad de cada una, entonces este instrumento a validar está conformada por el total de 20 ítems los cuales será aplicados a una población de 16 personas que laboran en la empresa y también damos a conocer que el nivel de confiabilidad del trabajo es el mismo de 95%

Resultado Global: variables cuentas incobrables y estado de flujo de efectivo

TABLA 9 Resumen del procesamientos de los casos

		N	%
Casos	Valido	16	100.00
	Excluido	0	0.0
	Total	16	100.00

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TABLA 10 Alpha de Cronbach de ambas variables 1 y 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,913	20

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Discusión:

La información fue procesada por el software SPSS versión 25 en donde nos da como resultado un Alpha de Cronbach mayor a 0.7 ya que nos da un resultado de 0.907 lo cual es muy próximo a 1 por ende la confiabilidad de ambas variables son muy positivas para nuestro trabajo haciendo que sea aceptable.

4.2 Validación de Hipótesis

1. Prueba de Normalidad

Seguidamente se procesa la validación de la hipótesis para ello se debe aplicar la prueba de normalidad el cual nos va a determinar el valor de “p” ya que necesitamos saber el nivel que obtendrá como significancia para aceptar o no nuestra hipótesis nula o alterna

La prueba de normalidad se divide en dos clases: Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-wilk, se divide en dos porque la primera se utiliza en una población mayor de 50 y la otra de Shapiro-wilk en muestras o poblaciones menores a 50, aquí el resultado con respecto a P debe ser mayor a 0.05 para que se acepte la hipótesis nula, pero si el resultado es menor se rechaza y se utiliza la hipótesis alterna

TABLA 11 Prueba de normalidad de la variable Cuentas Incobrables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas Incobrables	,134	16	,200 [*]	,948	16	,456

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Como la población es menor a 50 utilizamos los resultados de Shapiro-wilk donde la prueba de normalidad es mayor a 0.05 de esta primera variable Cuentas Incobrables.

TABLA 12 prueba de Normalidad de Políticas de Crédito

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Crédito	,147	16	,200 [*]	,943	16	,388

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Seguidamente utilizamos la misma prueba para la dimensión Políticas de Crédito donde el resultado sig nos muestra que es mayor a 0.05 lo cual podría aceptar parte de la hipótesis

TABLA 13 Prueba de Normalidad de Evaluación de Clientes

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de Clientes	,189	16	,130	,950	16	,484

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

El siguiente cuadro pertenece a la otra dimensión Evaluación de Clientes donde también muestra el SIG mayor a 0.05 entonces hacemos mención nuevamente que se estaría aceptando la hipótesis nula

TABLA 14 Prueba de Normalidad de Estado de Flujo de Efectivo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estado de Flujo de Efectivo	,148	16	,200 [*]	,947	16	,449

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

En el cuadro siguiente se ve el resultado de la prueba de normalidad donde la variable del estado de flujo de efectivo tiene un sig mayor a 0.05 lo cual sigue aprobando la hipótesis nula

TABLA 15 Prueba de Normalidad de Actividades de Operación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Actividades de Operación	,267	16	,003	,925	16	,203

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Pasando a la siguiente prueba de normalidad de la dimensión Actividades de Operación tenemos que el resultado sigue siendo mayor a 0.05 lo cual sigue aceptando la hipótesis nula.

TABLA 16 Prueba de Normalidad de Actividades de Financiamiento

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Actividades de Financiamiento	,172	16	,200 [*]	,961	16	,680

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

El siguiente cuando de la dimensión actividades de financiamiento también hace referencia tiene un resultado mayor a 0.05 hacer por separado nos da a conocer que dan aceptación a la hipótesis nula.

TABLA 17 Prueba de Normalidad de Actividades de Inversión

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Actividades de Inversión	,250	16	,009	,930	16	,240

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Casi terminando con las pruebas de normalidad aplicamos a la dimensión en donde el resultado es menor a 0.05 por ende sigue aceptando la hipótesis nula

TABLA 18 Pruebas de normalidad de las dos variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas Incobrables	,498	16	,000	,314	16	,000
Estado de Flujo de Efectivo	,148	16	,200 [*]	,947	16	,449

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Terminando de aplicar la prueba de normalidad a ambas variables obtenemos resultados de sig uno que es menos a 0.05 y el otro mayor, esta prueba de normalidad es para aplicar técnicas no paramétricas para obtener resultados con significancia, haciendo un análisis al juntar ambos resultados no cumplen que deben ser mayores a 0.05 en el caso de cuentas incobrables, por consiguiente se procede a aplicar una prueba no paramétrica

2. Aplicación de la Correlación de Rho Spearman

Seguidamente vamos a utilizar la prueba de spearman lo cual ayudara a comprobar la hipótesis tanto general como especifica donde el coeficiente nos de spearman nos mostrara la relación que tendrán las variables y el resultado de estas correlaciones.

Hacemos énfasis que este proceso la aceptación de hipótesis alternas deben estar más debajo de 0.05, con ello descarta la hipótesis nula.

TABLA 19 coeficientes de Rho Spearman interpretación

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy considerable
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

PRIMER PASO: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre Cuentas Incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe relación entre Cuentas Incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

SEGUNDO PASO: se determina el nivel de significancia, para ello se resta el nivel de confianza es el 95% menos 1, entonces la diferencia que es 0.05 serviría para la significancia con respecto de Sig lo cual debe ser menor en nuestros resultados

TABLA 20 MUESTRA DE CORRELACIONES

			Cuentas Incobrables	Estado de Flujo de Efectivo
Rho de Spearman	Cuentas Incobrables	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	16	16
	Estado de Flujo de Efectivo	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	16	16

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

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TERCER PASO: Comprobación

Si el valor P llega a ser menor de 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula ya que es muy significativa la relación media de 0.005 y significativa (p valor es menor a 0.05) donde las cuentas incobrables tienen relación con el estado de flujo de efectivo

CUARTO PASO: Interpretación

El resultado dado es de $\text{sig}=0.005$ lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.666 entonces si existe relación entre las variables cuentas incobrables y estado de flujo de efectivo

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

PRIMER PASO: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre Cuentas Incobrables y Actividades de Operación en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación entre Cuentas Incobrables y Actividades de Operación en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

SEGUNDO PASO: se determina el nivel de significancia, para ello se resta el nivel de confianza es el 95% menos 1, entonces la diferencia que es 0.05 serviría para la significancia con respecto de Sig lo cual debe ser menor en nuestros resultados.

TABLA 21 Correlación de Spearman Cuentas incobrables
– Act. de Operación

			Cuentas Incobrables	Actividades de Operación
Rho de Spearman	Cuentas Incobrables	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Actividades de Operación	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

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

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TERCER PASO: Comprobación

Si el valor P llega ser menor de 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que es muy significativa la relación media de 0.000 y significativa (p valor es menor a 0.05) donde las cuentas incobrables tienen relación con Actividades de Operación.

CUARTO PASO: Interpretación

El resultado dado es de $\text{sig}=0.005$ lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.666 entonces si existe relación entre las variables cuentas incobrables y Actividades de Operación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

PRIMER PASO: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre Políticas de crédito y Estado de flujo de efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación entre Políticas de crédito y Estado de flujo de efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

SEGUNDO PASO: se determina el nivel de significancia, para ello se resta el nivel de confianza es el 95% menos 1, entonces la diferencia que es 0.05 serviría para la significancia con respecto de Sig lo cual debe ser menor en nuestros resultados

TABLA 22 Correlación de Spearman Políticas de Crédito
– E. de Flujo de Efectivo.

			Políticas de Crédito	Estado de Flujo de Efectivo
Rho de Spearman	Políticas de Crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	16	16
	Estado de Flujo de Efectivo	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	16	16

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

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TERCER PASO: Comprobación

Si el valor P llega ser menor de 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que es muy significativa la relación media de 0.006 y significativa (p valor es menor a 0.05) donde las políticas de crédito tienen relación con el estado de flujo de efectivo.

CUARTO PASO: Interpretación

El resultado dado es de sig=0.005 lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.652 entonces si existe relación entre Políticas de crédito y Estado de flujo de efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

PRIMER PASO: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre Evaluación de Clientes y el Estado de Flujo de Efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación entre Evaluación de Clientes y el Estado de Flujo de Efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

SEGUNDO PASO: se determina el nivel de significancia, para ello se resta el nivel de confianza es el 95% menos 1, entonces la diferencia que es 0.05 serviría para la significancia con respecto de Sig lo cual debe ser menor en nuestros resultados

TABLA 23 Correlación Spearman Evaluación de Clientes
–E. de Flujo de Efectivo.

			Evaluación de Clientes	Estado de Flujo de Efectivo
Rho de Spearman	Evaluación de Clientes	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	16	16
	Estado de Flujo de Efectivo	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	16	16

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

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

TERCER PASO: Comprobación

Si el valor P llega ser menor de 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que es muy significativa la relación media de 0.001 y significativa (p valor es menor a 0.05) donde la evaluación de clientes tienen relación con el estado de flujo de efectivo

CUARTO PASO: Interpretación

El resultado dado es de sig=0.001 lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0747 entonces si existe relación entre la dimensión evaluación de clientes y la variable estado de flujo de efectivo

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Discusión de resultados

Luego de obtener los resultados en este trabajo de investigación, pasamos a dar discusión y también interpretaremos todo acerca del tema planteado.

Seguidamente cabe señalar que el objetivo general del trabajo el cual es determinar la relación entre las cuentas incobrables y el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz Laboratorios S.R.L. de Arequipa 2021.

En la prueba de validez de este instrumento que se aplica a esta investigación fue realizado atreves de la prueba alpha de cronbach, donde determinamos la confiabilidad por medio del uso del software estadístico SPSS versión 25, en el cual obtenemos resultados de un 0,837 y 0,846 para las variables Cuentas incobrables y el estado de flujo de efectivo a correspondencia al finalizar la encuesta.

También el coeficiente por ambas variables los cuales representan los indicadores que son 20 dan como fiabilidad un 0.907 lo cual es muy elevado y muy aceptado ya que es muy próximo a 1

HIPÓTESIS GENERAL

Finalmente con los resultados evidenciados, las cuentas incobrables si se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa, 2021. Obtenemos la validación de nuestra hipótesis general aplicando el instrumento a trabajadores de la empresa. Donde solo nos enfocaremos en los resultados de preminentes que permitan corroborar la relación existente de acuerdo a la hipótesis general.

En la tabla 15, tenemos que el 43.8% están totalmente de acuerdo lo cual representa más del tercio de la empresa, entonces las personas que laboran saben que lagunas políticas de la empresa deben de mejorarse para que no perjudique sus funciones dentro de la empresa.

Por otra parte en la tabla N° 22 el 81.3% de trabajadores de la empresa considera que deben tener en cuenta una clasificación de sus clientes, para así poder conocerlos mejor y lo cual mejorara las relaciones de la empresa con sus clientes al igual que sus trabajadores.

Con respecto a la hipótesis general, la validación que se obtuvo con la aplicación de la técnica de correlación Rho de Spearman, el resultado es de 0.666 con ello indica que existe correlación positiva, con ello el nivel de significancia sig de 0.005 lo cual es menor a 0.05 debido a esto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados dan veracidad al estudio que fue realizado por Sánchez (2017), quien realizo un trabajo de cuentas por cobrar y su influencia en el estado de flujo de efectivo en las empresas de equipos magnéticos y vibratorios de ate, donde llega a la conclusión de que muchas empresas no utilizan el estado de flujo de efectivo para toma de decisiones ya que pierden también uso de préstamos bancarios y el efectivo de la empresa no crece ni le dan mejor uso lo cual afecta a la empresa.

HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1

Por otro lado los resultados para la hipótesis especifica 1 es que si existe relación entre las cuentas incobrables y las actividades de operación de la empresa Paz laboratorios S.R.L. Arequipa 2021 la validación se dio al aplicar el instrumento a 16 personas los cuales laboran en la empresa donde nos enfocaremos de acuerdo a las tablas de frecuencia cuales son los más relevantes

En la tabla N° 21 un 62.5% de las personas diferencian que clientes llegan a ser morosos en la empresa, entonces deben de clasificarlos para no tener problemas futuros y en la tabla N° 25 que tiene 62.5% de los que laboran en la empresa no saben con exactitud cuánto se incrementa las deudas de los clientes ya que estas corresponden a las actividades de un periodo en la empresa y se desconoce esas cifras.

El resultado para esta hipótesis específica es de $\text{sig}=0.000$ lo cual es menor a 0.05, entonces rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.781 entonces si existe relación entre las variables cuentas incobrables y Actividades de Operación.

Los resultados confirmaron el trabajo de investigación de contreras y Pedrosa (2021) en donde concluyen que las cuentas por cobrar si no tienen políticas de crédito bien establecidas van a perjudicar las obligaciones de la empresa ya que al no cobrarse las deudas de los clientes perjudicarían la recuperación de efectivo de la empresa en ese periodo de sus actividades.

HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2

Siguiendo con los demás resultados tenemos la hipótesis específica 2 donde se planteó la relación de las políticas de crédito y el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L. Arequipa 2021 teniendo en cuenta que su validación se basa en los que laboran en la empresa y no se excluyó a nadie, con ello nos enfocaremos en las tablas de frecuencia más relevantes.

En la tabla N° 15 el 43.8% están totalmente de acuerdo en que se deben supervisar los créditos, si estos se dejan de dar seguimiento se verá afectado la liquidez de la empresa, en la tabla N° 30 se tiene que un 31.3% están totalmente de acuerdo con que la empresa pueda cubrir su obligaciones mediante préstamos también de esta manera incrementa su liquidez.

El resultado de la hipótesis específica 2 es de $\text{sig}=0.006$ lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.652 ya que se acerca a 1 entonces si existe relación entre Políticas de crédito y Estado de flujo de efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L.

Entonces se confirma el trabajo realizado por Zuazo (2017) donde concluye que al dejar pasar más días y no dar seguimiento o supervisión a los clientes deudores perjudicaría los estados financieros de la empresa lo cual podría endeudar a la empresa si esto de sus clientes deudores se sigue incrementando.

HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 3

Finalmente para la hipótesis específica 3 donde se planteó que existe relación entre la evaluación de clientes y el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorio S.R.L. Arequipa 2021 se dio validez con la participación de las 16 personas que laboran en la empresa para ello nos enfocaremos en las tablas más relevantes para este resultado positivo que existe.

Enfocados en la tabla N° 20 el 31.3% de las personas están totalmente de acuerdo con que se evalúen a los clientes mediante ciertos criterios con ello se evitaría que nuestros pasivos aumenten esto tiene relación con la tabla N° 29 en donde el 75% está de acuerdo que se adquiriera un software propio que vendría a ser un activo intangible el cual ayude o se encargue de mejorar la gestión de la empresa para dar mejores reportes y ayuden en las decisiones de gerencia.

El resultado para esta hipótesis específica 3 es de $\text{sig}=0.001$ lo cual es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula en consecuencia aceptamos la hipótesis alterna lo cual nos indica que efectivamente hay una correlación positiva ya que el Rho es igual a 0.747 entonces si existe relación entre la dimensión evaluación de clientes y la variable estado de flujo de efectivo

Con ello se confirma que el trabajo realizado por Sánchez (2017), donde concluye que la empresa debe aplicar las 5 c de evaluaciones a sus clientes para otorgar créditos lo cual se va a relacionar con las actividades de la empresa ya que debe recuperar el efectivo lo antes posible si no perjudicaría la liquidez de la empresa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Una vez obtenida toda la información necesaria, por medio de las encuestas que se aplicó a los trabajadores de la empresa Paz Laboratorios ubicada en el distrito de Yanahuara, se procedió a analizar y aplicar diferentes técnicas como prueba de normalidad y Rho spearman, lo cual dio validez a nuestras hipótesis planteada, finalizamos con las conclusiones detalladas a continuación:

1. En cuanto a los resultados que se obtuvo, llegamos a concluir que las cuentas incobrables si tiene relación con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz Laboratorios S.R.L., porque las cuenta incobrables surgen de la cuentas por cobrar por ello la empresa debe mejorar sus políticas de crédito y evaluar a sus clientes, asimismo la empresa no utiliza el estado de flujo de efectivo para tomar algunas decisiones, no tiene conocimiento si se incrementan sus cuentas por cobrar cada periodo no realiza control de sus egresos e ingresos los cuales podrían ayudar para su proyección y de alguna manera un apoyo en su gestión de gerencia.
2. Seguidamente, se llegó a determinar que las cuentas incobrables se relaciona con las actividades de operación de la empresa Paz Laboratorios, pues debe haber mayor control en las deuda de los clientes, si esto se alarga en días va a reducir la liquidez de la empresa lo cual afectaría sus obligaciones y sus pasivos que tenga, los cuales estarán en las actividades de operación por ello el área de contabilidad debe implementar ese estado de flujo de efectivo como un reporte adicional donde mostraran cifras que ayuden a pronosticar sus compras y ventas para la empresa.
3. También se concluye que existe relación entre las políticas de crédito y el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios, pues se llegó a concluir que la empresa no hace seguimientos a facturas que no se han sido cancelados por parte de sus clientes, esto debido a las políticas de la empresa los cuales deben mejorarse, al no realizar supervisiones estas cuentas de deudores se incrementan y la empresa tiene más clientes morosos, todo ello se reflejara en estados financieros y en el estado de flujo de efectivo tendremos menos ingresos lo que podría llevar a deudas o

desacreditación financiera por los bancos y no tendríamos la oportunidad de percibir prestamos con terceros para cuando se quiera hacer una expansión de la empresa.

4. Finalmente se concluye que la evaluación de clientes se relaciona con el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios, por ello se debe realizar una evaluación a sus distintos clientes de forma interna, donde puedan clasificarlos teniendo en cuenta otros métodos como las 5C o hacerlo por sus propios criterios como días que demoran en cancelar sus deudas, montos de deudas o si tienen interés en cancelar por ofrecer descuentos por pronto pago, todo ello mejoraría la recaudación de sus ingresos de la empresa los cuales mostrarían los estados financieros así como el estado de flujo de efectivo, donde aparte de ver los ingresos podríamos pronosticar nuevas inversiones en cuanto a adquisiciones de activos tanto tangibles como intangibles todo en beneficio para la empresa y su crecimiento.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Paz laboratorios S.R.L. de Arequipa, en vista de los resultados obtenidos que debe mejorar sus políticas de crédito para poder otorgar créditos a sus clientes también debe realizar seguimientos a sus documentos como las facturas, supervisarlas cada periodo, establecerlas como prioridad para no perder clientes y a su vez mantener una mejor relación. También que realice proyecciones ya sea trimestrales o semestrales de estado de Flujo de efectivo de esta manera los reportes ayudarían a pronosticar sus recaudación de ingresos y a la vez los egresos de ese mismo periodo.
2. También se recomienda que la empresa Paz laboratorios SRL realice proyecciones de estado de Flujo de efectivo, los reportes mejorarían algunas decisiones del gerente igualmente podrá obtener información de que meses recauda menos efectivo y tratar de no recurrir a préstamos para solventar deudas innecesarias ya que los préstamos bancarios se emplean mejor para expandirse en el mercado y para el crecimiento de la empresa.
3. Asimismo se recomienda a la empresa Paz laboratorios SRL que tenga en cuenta el uso de un software o al que posee que implemente y se generen reportes respecto a evaluación y estados de flujo de efectivo esta inversión de activo intangible podrá realizar mejoras en la empresa ya que estos ayudaran a los diferentes áreas para dar a conocer sus reportes, para ello deben instruir de manera correcta al personal si hacen uso de algún software con respectivas horas de aprendizaje, un personal bien capacitado contribuiría al crecimiento y desarrollo de la empresa, lo cual agilizará más los movimientos de la empresa en cuanto a sus actividades.
4. Por último se recomienda evaluar a los clientes con ello se determinaría que clientes pueden cubrir sus obligaciones con la empresa para mejorar la recaudación de efectivo y que la empresa cuente con liquidez oportuno para poder realizar inversiones en compras de activos tanto tangibles o

intangibles y a su vez esto ayudara a la empresa para tener mejor capacidad para que se le otorgue crédito por medio de bancos para expandir la empresa y pueda crecer además es una herramienta que no se aprovecha porque la empresa contaría con un escudo fiscal.

REFERENCIAS

TESIS:

Torres Zarate, A. y Blas Pérez, V. (2019) *NIC 7 Estado de flujos de efectivo y su impacto en la gestión financiera, en las empresas industriales de pinturas en Lima, año 2018 (Tesis de Titulo)*. Recuperado de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653456/Torres_ZA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Valdivia Condori, E. y Alarcón Vilca, V. (2020). *Flujo de Efectivo y Rendimiento Financiero en la Empresa Fibraprint S.A.C., Chilca, 2020 (Tesis de Titulo)*. Recuperado de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1058/Alarcon%20Vilca%2c%20Victor%20Valentin%3b%20Valdivia%20Condori%2c%20Estrella%20Sayuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Sarco, J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017 (Tesis de Titulo)*, Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11157/CPflsaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Salazar, M. (2019). *El Estado de Flujo de Flujos de Efectivo como herramienta fundamental para la toma de decisiones en la empresa Transtac Servicios Generales S.R.L. del distrito de Cajamarca 2018 (Tesis de Titulo)*. Recuperado de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4016/TESIS%20-%20L%C3%93PEZ%20SALAZAR%20MARLY%20YSABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cadena Calle, J. (2018). *Propuesta de implementación de Flujos de Efectivo para la toma de decisiones gerenciales (Tesis de grafo previo al Título)*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15304/TESIS%20JOSSELYN%20CADENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano Duran, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018 (Tesis de bachiller)*. Recuperado de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina Valois, D, y Vasquez Ramírez, Y. (2019). *Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019 y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las normas internacionales de Información Financiera NIIF* (Tesis de título). Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15478/1/2019_incidencias_cuentas_vencidas.pdf

Bajaña García, G. (2017). *Cuentas Incobrables y su Incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.* (Tesis de grado previo al título). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1928>

Encinas Bustinza, C. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su efecto en la Liquidez de la empresa Distribuidora Oíl S.A.C. 2017* (Tesis de bachiller). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9053/COenbucm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez Morillo, G. (2018). *Las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa CAME S.A. del distrito S.M.P, 2014-2016* (Tesis de título). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25028/Gutierrez_MGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Villafane, M. y Román Trujillo, E. (2020). *Omisión y registros erróneos de las cuentas de valuación Estimación de Cobranza Dudosa y Desvalorización de Existencia; y sus efectos en los Estados Financieros e Indicadores Financieros de la empresa comercial XYZ S.A.C. – Periodo 2019* (Tesis de bachiller). Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3325/Maria%20Mendoza_Emily%20Roman_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta Peralta, K. (2018). *Evaluación de las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - año 2015* (Tesis de bachiller). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6796/COpepeki.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nole Zeña, G (2016) *Estrategias de Cobranza y su relación con la Morosidad de pagos de servicios en la zona ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de lambayeque S.A.año 2015* (tesis de Título). Recuperado de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>

López Pérez, Y y Caballero Hernández, L(2016) *Cuentas por cobrar y provisión para cuentas de cobro dudoso, al periodo que finaliza el 31 de Diciembre de 2015, de la empresa Comercial LC Nicaragüense, S.A.*, (Tesis de Titulo) recuperado de <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM7988>

Toledo López, C(2016) *Elaboración, Análisis e Interpretación del Estado de flujos de efectivo de una droguería* (tesis de Titulo) recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5363.pdf

Aguilar, V. (2013). *Realizaron un trabajo de investigación titulado gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. Lima, Perú*: Universidad San Martín de Porres.

Huallpa, F. (2018). *Leasing financiero y rentabilidad en las MYPES del distrito de San Isidro, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21139/Huallpa_C_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PÁGINA WEB:

Jose Antonio Morales Castro crédito y cobranza Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Cr%C3%A9dito_y_Cobranza.html?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Ranting empresarial concepto de ventas al crédito. Recuperado de <http://www.ratingempresarial.com/ventajas-de-la-venta-a-credito/>

Diario andino noticias de empresas Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-80-empresas-financian-ventas-al-credito-facturas-son-mypes-845617.aspx>

Indicadores crédito Recuperado de <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>

LIBRO:

Hernández. Fernández, B. (2010), Metodología de la investigación, México, Mc GrawHill/Interamericana Editores S A De CV

Guajardo, G. y Andrade, N. (2008). Contabilidad Financiera. D.F, México: The McGraw-Hill Companies

Lawrence J. Gitman , & Chad J. Zutter. (2012). Principios de administración financiera, 12va Edición .

Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Ediciones Gestión 2000.

Longenecker, J., Moore, C., Petty, W., y Palich, L. (2008). Administración de pequeñas empresas: Enfoque emprendedor (Decimotercera ed.). México: Cengage Learning.

Gitman, L. (2007). Principios de administración financiera (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación

Guajardo Cantú G. y Andrade de Guajardo N. (2014). *Contabilidad financiera*. México.

Villaseñor Emilio (2013). Elementos de Administración de Crédito y Cobranza. Editorial Trillas. México, pág. 98 y 168.

Hernández Fernández, B. (2010), Metodología de la investigación, México, Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S A De CV

Lawrence j. Gitman, Chad j. Zutter (2012). Principios de administración financiera (decimosegunda edición), Pearson educación.

ANEXOS

ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA EFECTOS DE INVESTIGACIÓN

Yo Erwin Edgardo Paz Gonzales, identificado con DNI N° 42092265, como Representante Legal de la empresa Paz Laboratorios S.R.L. con R.U.C. 206017770840, domiciliada en Calle Oscar Benavides Nro. 602 Yanahuara, Arequipa, **AUTORIZO** hacer uso de la información necesaria durante el desarrollo de su tesis; a los señores; Holgado Huacho Olivia Julieta y Sumire Esquia José Luis, Identificados con DNI Nro. 46663197 y 47556039, bachilleres de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis; considerando que:

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X)

Arequipa, 15 de octubre del 2021


Firma y sello del Representante legal o
directivo de la empresa
Fecha: 15-10-2021 Erwin Edgardo Paz Gonzales
DNI: 42092265 REPRESENTANTE LEGAL
PAZ LABORATORIOS S.R.L.

Nosotros bachilleres, de la Carrera Profesional de Contabilidad declaramos que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario aceptamos ser sometidos al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.


Firma estudio / Bachiller

Fecha: 15-10-2021

DNI: 46663197


Firma estudio / Bachiller

Fecha: 15-10-2021

DNI: 47556039

ANEXO 2

TABLA 24 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Cuentas Incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo en la Empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa, 2021						
HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Existe relación entre Cuentas Incobrables y el Estado de Flujo de Efectivo en la empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa, 2021.	V.1: Cuentas Incobrables	Las cuentas incobrables surgen normalmente como la aplicación de una política del Área encargada o área de crédito, donde este es demasiado cuidadoso y dependiendo de cómo realiza la evaluación de los clientes puede evitar todas las pérdidas de crédito, pero al hacerlo llega a perder rentabilidad en el negocio por rechazar a muchos clientes aceptables” (Meigs, 1992, p.256)	Políticas de Crédito	- Términos de crédito	1	Ordinal. Escala de Likert: 5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Indeciso 2) En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo
				- Límites de crédito	2	
				- Supervisiones de crédito	3	
				- Cobranza	4	
				- Técnicas Populares de Cobro	5	
			Evaluación de Clientes	- Evaluación de créditos	6	
				- Criterios de clasificación	7	
				- Clasificación de clientes	8	
				- Morosos	9	
				- Tipos de morosos	10	
	V.2: Estado de Flujo de Efectivo	El efectivo comprende Lo equivalente al efectivo que son inversiones en periodo corto de gran liquidez, que son fácilmente convertibles determinados de efectivo, Flujos de efectivo son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo según NIC 7 describe las actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento (p.634)	Actividades de Operación	- Pago de Impuestos	11	
				- Inventarios	12	
				- Cobro de Ventas	13	
				- Pago a Proveedores	14	
			Actividades de Inversión	- Ingresos por Venta de activos tangibles	15	
				- Compra de Acciones Comunes	16	
				- Compra de Activos Intangibles	17	
			Actividades de Financiamiento	- Préstamos Bancarios	18	
				- Pago de Dividendos	19	
				- Leasing Financiero	20	

ANEXO 3 MATRIZ

"CUENTAS INCOBRABLES Y EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA PAZ LABORATORIOS S.R.L., AREQUIPA 2021"			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	1. MÉTODO DE INVESTIGACION Cuantitativo
¿De qué manera las cuentas incobrables se relacionan con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa 2021?	Analizar de qué manera las cuentas incobrables se relaciona con el estado de flujo de efectivo en empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa 2021?	Las cuentas incobrables se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa Paz laboratorios S.R.L., Arequipa 2021.	2. TIPO DE ESTUDIO Aplicada
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal
- ¿Cómo las cuentas incobrables se relaciona con las actividades de operación de la empresa Paz Laboratorios S.R.L., Arequipa-2021? - ¿Cómo las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021? - ¿Cómo la evaluación de clientes se relacionan con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021?	-Determinar cómo las cuentas incobrables se relaciona con las actividades de operación de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021. -Explicar cómo las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021. -Precisar cómo la evaluación de clientes se relacionan con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021	-Las cuentas incobrables se relaciona con las actividades de operación de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021. - Las políticas de crédito se relaciona con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021. - la evaluación de clientes se relacionan con el estado de flujo de efectivo de la empresa paz laboratorios S.R.L., Arequipa-2021	4. POBLACIÓN Constituido por los trabajadores de la empresa Paz Laboratorios S.R.L. 5. MUESTRA Constituido por los 16 trabajadores que laboran en la empresa Paz Laboratorios S.R.L. empresa. 6. TÉCNICA Encuesta 7. INSTRUMENTOS Encuesta

ANEXO 4 INSTRUMENTO CUESTIONARIO

El presente trabajo es en busca del conocimiento el cual servirá para nuestro trabajo “cuentas incobrables y el estado de flujo de efectivo en la empresa Paz laboratorios S.R.L. Arequipa 2021”

INSTRUCCIONES

Elegir la alternativa adecuada que considere con un (x)

Cabe indicar que los datos son para fines académicos.

TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

DIMENSIÓN POLÍTICAS DE CRÉDITO						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	Los términos de crédito especifican evidencia de deuda, condiciones y como se reembolsara de acuerdo a la política de crédito					
2	Los límites de crédito determinan las necesidades probables de compra y se brindan de acuerdo a su puntualidad de pago y capacidad financiera que determina las políticas de crédito.					
3	Las Supervisiones de crédito permiten identificar los tiempos de pago y si los clientes están pagando de acuerdo a las políticas de crédito.					
4	La cobranza permite mostrar los planes de recuperación de los fondos de la empresa de acuerdo a las políticas de crédito.					
5	Las técnicas populares de cobro determinan las actividades administrativas y legales para el proceso de cobro de los créditos vencidos de acuerdo a las Políticas de Crédito.					
DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE CLIENTES						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
6	La evaluación de créditos Determina que clientes deben recibir crédito e implica evaluación del cliente de acuerdo a su capacidad crediticia.					
7	Los criterios de clasificación permiten el uso de parámetros para los créditos concedidos en la evaluación de clientes.					
8	La clasificación de clientes muestra el grado de prioridad que debemos tener con cada ente según la evaluación de clientes.					
9	Los clientes morosos permite identificar la relación de clientes con cuentas vencidas realizados en la evaluación de clientes					
10	Los tipos de morosos permiten identificar los distintos tipos de clientes morosos según la evaluación de clientes.					
DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
11	El pago de impuestos muestra los diferentes impuestos que pueden surgir al realizar el consumo de bienes o servicios en las Actividades de Operación.					
12	Los inventarios determinan la relación de existencias que posee la empresa durante sus Actividades de Operación.					
13	El cobro de ventas permite identificar el efectivo de activo circulante que fueron realizados durante sus Actividades de Operación.					
14	El pago a proveedores identifica las obligaciones pendientes de efectivo con los proveedores durante sus Actividades de Operación.					
DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
15	Los ingresos por venta de activos tangibles permiten reconocer los ingresos derivados por ventas de activos no circulantes corpóreos en el Estado de Flujo de Efectivo.					
16	La compra de acciones comunes determina las fuentes de capital aportado por accionistas, que se contabilizan como capital adicional en el Estado de Flujo de Efectivo.					
17	La compra de activos intangibles identifica la adquisición de activos no circulantes no materiales que realiza la empresa durante sus actividades de inversión.					
DIMENSIÓN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO						
Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
18	Los préstamos bancarios identifican las obligaciones a largo plazo los cuales apoyan el financiamiento de la empresa en el Estado de Flujo de Efectivo.					
19	El pago de dividendos identifica las obligaciones con los accionistas los cuales se pagan en efectivo o si estos pasan a la empresa como financiamiento en el Estado de Flujo de Efectivo.					
20	El leasing financiero identifica las adquisiciones de arrendamientos como una alternativa de financiamiento en el Estado de Flujo de Efectivo.					

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Dra. Patricia Padilla Vento

Sirva el presente para saludarlo y a la vez le comunico que el instrumento de su investigación tiene el VºBº.

Saludos cordiales

...



Dra. Patricia Padilla Vento |
E.P de Contabilidad
<https://orcid.org/0000-0002-3151-2303>
Telf. +51(1)2024342 Anexo 2179 | Cel. 987638101

PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

para mí ▾

OK

...

--



Dr. Pedro Costilla Castillo | DTC
EP. de Contabilidad | Campus Los Olivos
T. +51(1)2024342 Anexo 2040
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos
<https://orcid.org/0000-0002-1727-9883>

Mg C.P.C. Álvarez López, Alberto

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. ALVAREZ LOPEZ ALBERTO DNI:....10690346.....

Especialidad del validador:.....AUDITORIA.....

21 de Marzo del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 6 Validez de Ítems por Ítems de la variable cuentas incobrables

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los términos de crédito especifican evidencia de deuda, condiciones y como se reembolsara de acuerdo a la política de crédito	37,1250	13,583	,678	,739	,807
Los límites de crédito determinan las necesidades probables de compra y se brindan de acuerdo a su puntualidad de pago y capacidad financiera que determina las políticas de crédito.	37,3750	13,850	,649	,673	,810
Supervisiones de crédito permite identificar los tiempos de pago y si los clientes están pagando de acuerdo a las políticas de crédito.	37,1250	16,117	,174	,521	,857
La cobranza permite mostrar los planes de recuperación de los fondos de la empresa de acuerdo a las políticas de crédito.	37,3750	14,117	,731	,830	,806
Las técnicas populares de cobro determinan las actividades administrativas y legales para el proceso de cobro de los créditos vencidos de acuerdo a las Políticas de Crédito.	37,4375	14,129	,645	,812	,811
La evaluación de créditos Determina que clientes deben recibir crédito e implica evaluación de acuerdo a su capacidad crediticia.	37,1250	15,583	,472	,672	,828
Los criterios de clasificación permiten el uso de parámetros para los créditos concedidos en la evaluación de clientes.	37,3750	14,917	,422	,457	,833
La clasificación de clientes muestra el grado de prioridad que debemos tener con cada ente según la evaluación de clientes.	37,1875	14,029	,748	,892	,804
Los clientes morosos permite identificar la relación de clientes con cuentas vencidas realizados en la evaluación de clientes	37,4375	13,463	,451	,662	,841
Los tipos de morosos permiten identificar los distintos tipos de clientes morosos según la evaluación de clientes.	37,3750	15,317	,601	,572	,821

Fuente: elaboración por medio del Programa SPSS versión 25

ANEXO 7 Validez de ítems de la variable 2

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El pago de impuestos muestra los diferentes impuestos que pueden surgir al realizar el consumo de bienes o servicios en las Actividades de Operación.	36,1250	16,383	,488	,890	,837
Los inventarios determinan la relación de existencias que posee la empresa durante sus Actividades de Operación.	36,0625	16,862	,547	,816	,831
El cobro de ventas permite identificar el efectivo de activo circulante que fueron realizados durante sus Actividades de Operación.	36,0625	16,596	,605	,909	,826
El pago a proveedores identifica las obligaciones pendientes de efectivo con los proveedores durante sus Actividades de Operación.	36,1250	16,650	,526	,868	,832
Los ingresos por venta de activos tangibles permiten reconocer los ingresos derivados por ventas de activos no circulantes corpóreos en el Estado de Flujo de Efectivo.	36,1875	14,962	,802	,908	,805
La compra de acciones comunes determina las fuentes de capital aportado por accionistas, que se contabilizan como capital adicional en el Estado de Flujo de Efectivo.	36,2500	15,667	,724	,900	,814
La compra de activos intangibles identifica la adquisición de activos no circulantes no materiales que realiza la empresa durante sus actividades de inversión.	36,3125	17,829	,462	,646	,838
Los préstamos bancarios identifican las obligaciones a largo plazo los cuales apoyan el financiamiento de la empresa en el Estado de Flujo de Efectivo.	36,1250	16,383	,328	,628	,864
El pago de dividendos identifica las obligaciones con los accionistas los cuales se pagan en efectivo o si estos pasan a la empresa como financiamiento en el Estado de Flujo de Efectivo.	36,1875	16,696	,568	,929	,829
El leasing financiero identifica las adquisiciones de arrendamientos como una alternativa de financiamiento en el Estado de Flujo de Efectivo.	36,2500	17,000	,571	,731	,829

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ANEXO 8 Validez de los ítems uno a uno de las variables cuentas incobrables y estado de flujo de efectivo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	77,3125	58,229	,675	,899
ITEM 2	77,5625	59,463	,578	,902
ITEM 3	77,3125	62,363	,281	,909
ITEM 4	77,5625	59,063	,747	,898
ITEM 5	77,6250	59,450	,629	,900
ITEM 6	77,3125	62,629	,412	,905
ITEM 7	77,5625	61,196	,406	,906
ITEM 8	77,3750	58,650	,792	,897
ITEM 9	77,6250	57,717	,500	,906
ITEM 10	77,5625	61,863	,564	,903
ITEM 11	77,5625	57,729	,653	,899
ITEM 12	77,5000	59,200	,672	,900
ITEM 13	77,5000	60,000	,584	,902
ITEM 14	77,5625	61,729	,355	,907
ITEM 15	77,6250	57,583	,710	,898
ITEM 16	77,6875	57,696	,757	,897
ITEM 17	77,7500	62,200	,448	,905
ITEM 18	77,5625	58,263	,441	,908
ITEM 19	77,6250	60,250	,543	,903
ITEM 20	77,6875	61,563	,454	,905

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

Cada ítem corresponde a cada pregunta, en este caso son los mismo de las variables, desde el ítem 1 hasta el numero 10 corresponde a la variable cuentas incobrables y desde el ítem 11 hasta el 20 corresponden a la variable Estado de Flujo de E. todo ello fue procesado por el software de estadística SPSS versión 25, seguidamente interpretaremos cada ítem planteado en las tablas de frecuencia.

ANEXO 9 TABLAS DE FRECUENCIA

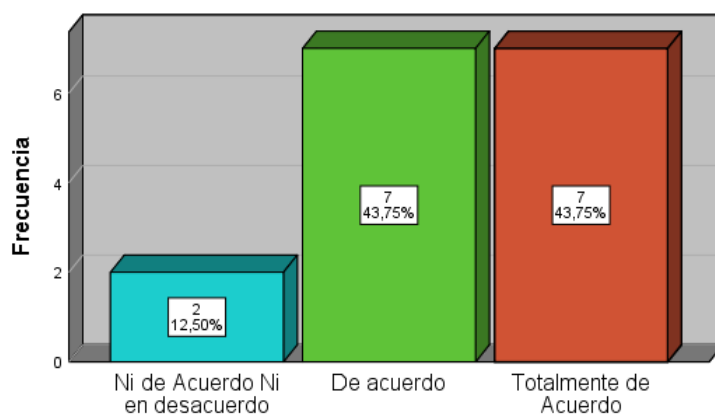
ITEM 01

TABLA 25 Ítem 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	7	43,8	43,8	56,3
	Totalmente de Acuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 01



Fuente: Tabla N° 26

INTERPRETACIÓN

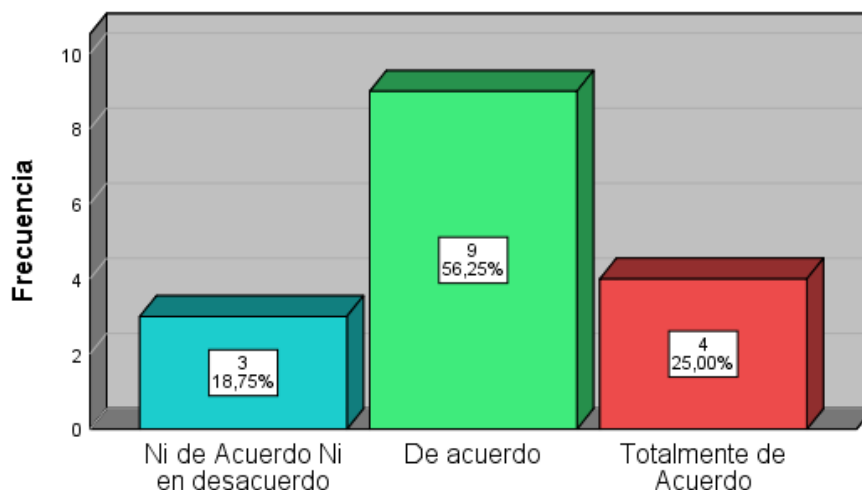
De la población de 16 personas encuestadas, se obtuvo, que un 43.8 % está totalmente de acuerdo, al igual que un 43.8% de acuerdo, seguido de un 6.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y con 6.3% en desacuerdo, concluimos, que varias de las personas encuestadas consideran que el termino de crédito si especifica una evidencia de deuda

TABLA 26 Ítem 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	9	56,3	56,3	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 02



Fuente: Tabla N° 27

INTERPRETACION

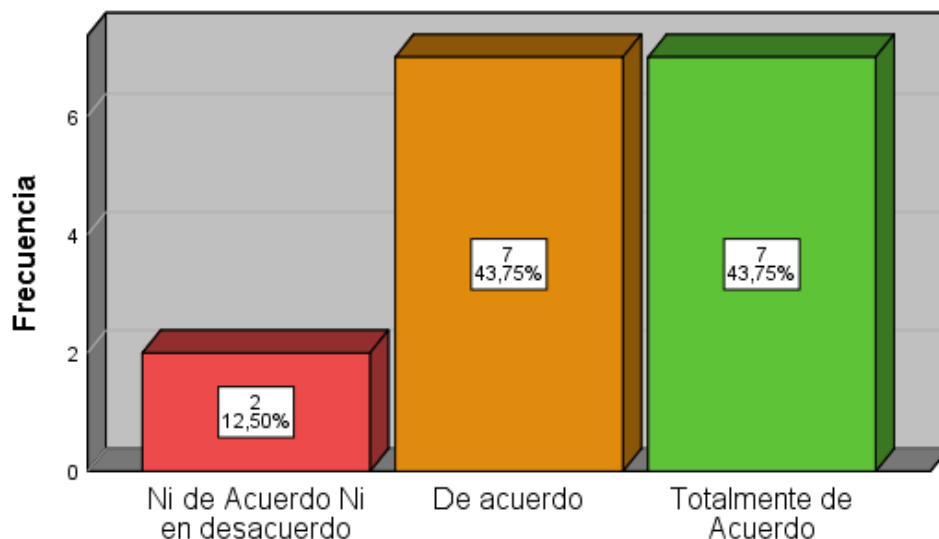
Más del 50% de la población encuestada considera que los límites de crédito determinan las necesidades probables de compra donde dependen de varias características para poder acceder a dicho crédito, seguido de un 25% que si está totalmente de acuerdo y un 18.8% que no especifica el desacuerdo o acuerdo

TABLA 27 Ítem 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	7	43,8	43,8	56,3
	Totalmente de Acuerdo	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia mediante software SPSS versión 25*

ítem 03



Fuente: *Tabla N° 28*

INTERPRETACION

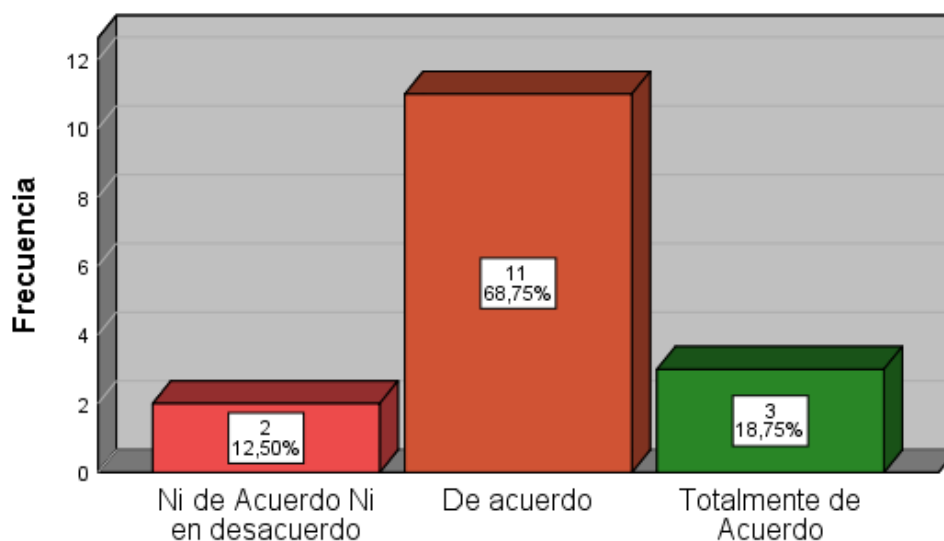
Se puede notar que un gran % de participantes considera que las supervisiones de crédito son de vital importancia para realizar el seguimiento ideal y oportuno, según las políticas de crédito establecidas, contrariamente a una minoría que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 28 Ítem 04

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	11	68,8	68,8	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia mediante software SPSS versión 25*

ítem 04



Fuente: *Tabla N° 29*

INTERPRETACION

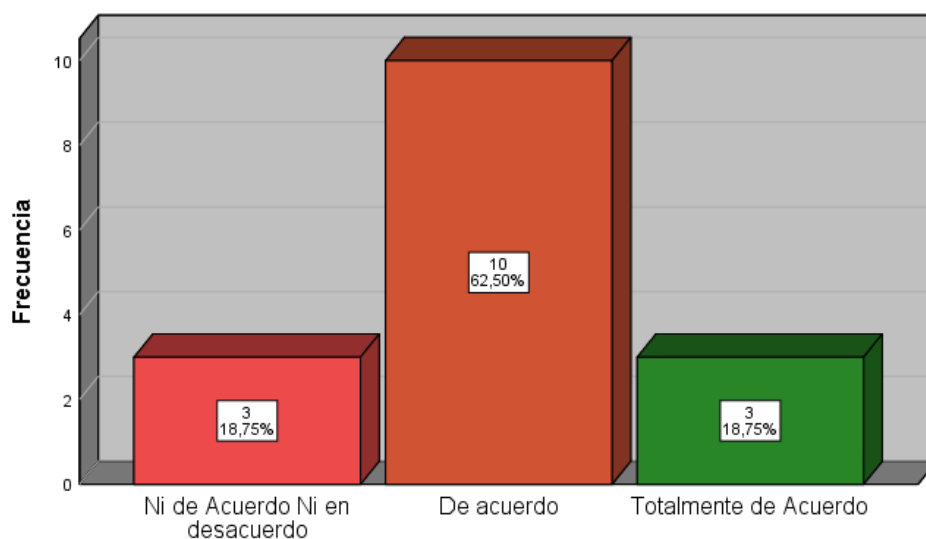
El mayor % de los trabajadores encuestados, indican que se debe realizar la cobranza de créditos, ya que ello ayuda a recuperar los créditos concedidos dentro de los parámetros establecidos en las políticas de crédito de la entidad

TABLA 29 Ítem 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	10	62,5	62,5	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia mediante software SPSS versión 25*

ítem 05



Fuente: *Tabla N° 30*

INTERPRETACION

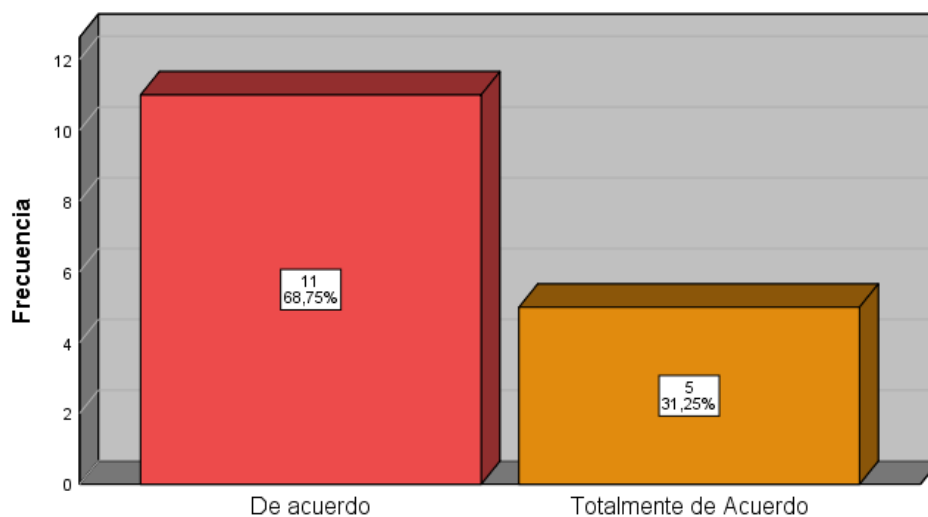
Según la encuesta realizada, un 62.5% de trabajadores encuestados indican estar de acuerdo que, las técnicas populares de cobro determinan las actividades administrativas y legales para el proceso de cobro de los créditos vencidos.

TABLA 30 Ítem 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	68,8	68,8	68,8
	Totalmente de Acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 06



Fuente: Tabla N° 31

INTERPRETACION

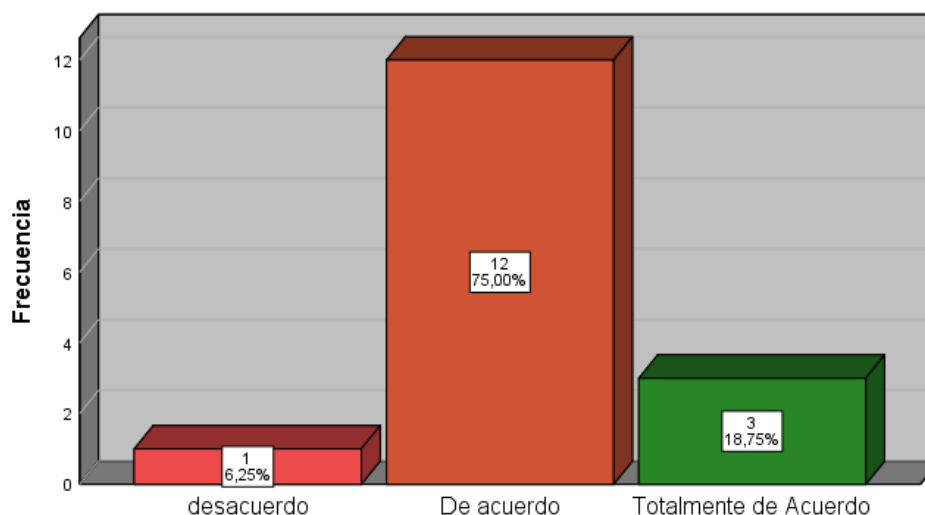
Según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Paz Laboratorios, más de la mitad consideran estar de acuerdo con realizar previamente un adecuado estudio y evaluación del cliente para otórgale un crédito comercial, en el cual se debe tener en cuenta la capacidad crediticia con la que cuenta cada cliente.

TABLA 31 Ítem 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	12	75,0	75,0	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 07



Fuente: Tabla N° 32

INTERPRETACION

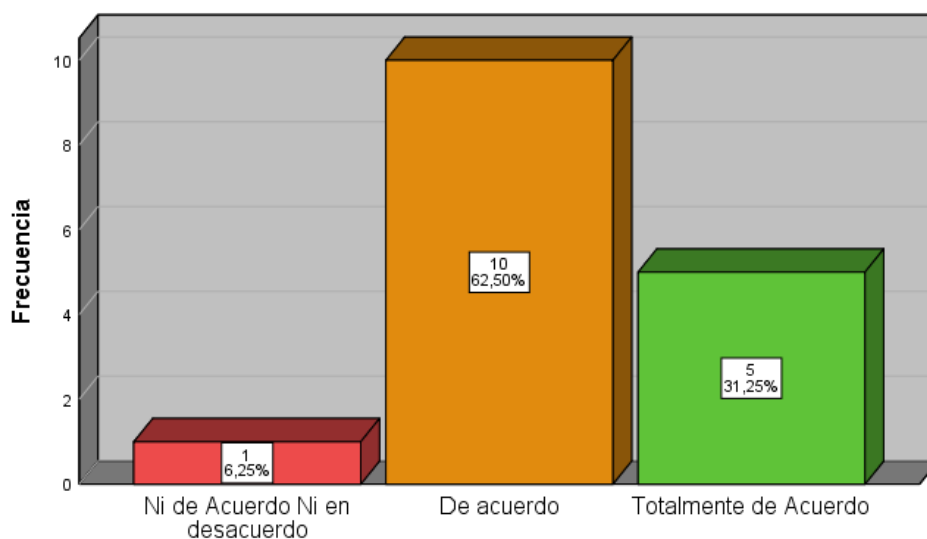
La mayoría de trabajadores encuestados, dice estar de acuerdo con los criterios de clasificación, ya que ello permite el uso de parámetros para los créditos concedidos en la evaluación de clientes, a diferencia que una minoría dice estar en desacuerdo.

TABLA 32 Ítem 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en o desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	10	62,5	62,5	68,8
	Totalmente de Acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 08



Fuente: Tabla N° 33

INTERPRETACION

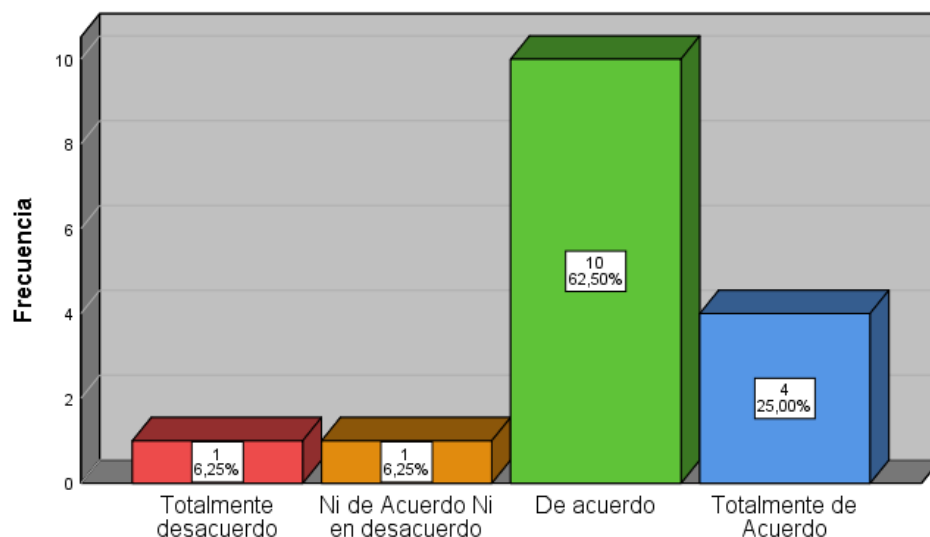
De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Paz Laboratorios, un buen % asegura que la clasificación de clientes es primordial ya que esto da a conocer el grado de prioridad que le debemos conceder a un cliente para poder otorgar un crédito, por otra parte, existe un mínimo % que indica, no estar en desacuerdo ni en acuerdo.

TABLA 33 Ítem 09

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Totalmente desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
o	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia mediante software SPSS versión 25*

ítem 09



Fuente: *Tabla N° 34*

INTERPRETACION

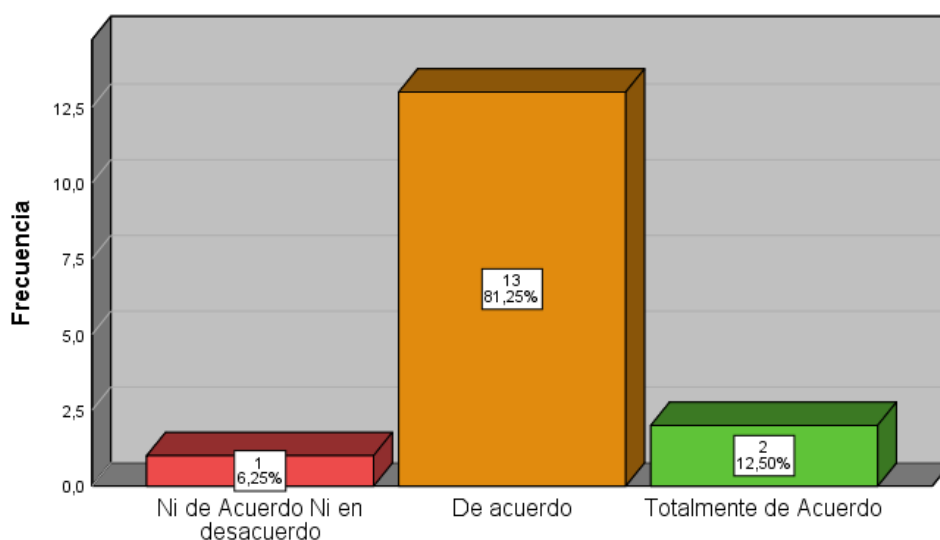
Un 62.5% de trabajadores encuestados dentro de la empresa, señalan estar de acuerdo que, una buena evaluación de clientes morosos permite identificar de manera oportuna que clientes mantienen una deuda vencida, a diferencia de un pequeño porcentaje que muestran estar totalmente en desacuerdo, considerando que al restringir créditos la entidad estaría perdiendo una cartera de clientes.

TABLA 34 Ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	13	81,3	81,3	87,5
	Totalmente de Acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia mediante software SPSS versión 25*

ítem 10



Fuente: *Tabla N° 35*

INTERPRETACION

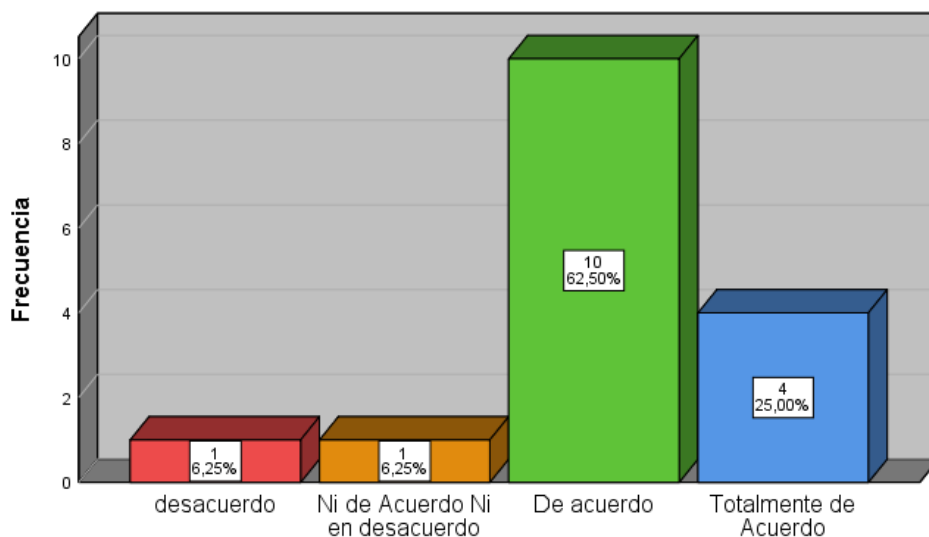
La mayoría de trabajadores encuestados expresan estar de acuerdo que los tipos de morosos ayudan a identificar y clasificar los distintos tipos de morosos, ya que se puede evidenciar, que cliente tarda en pagar o que cliente no pagara.

TABLA 35 Ítem 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 11



Fuente: Tabla N° 36

INTERPRETACION

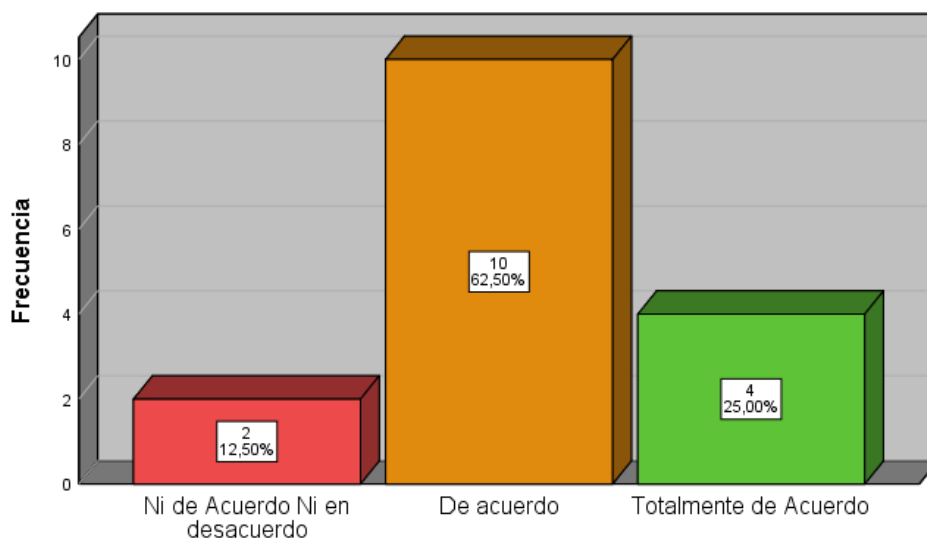
De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, se puede evidenciar que alrededor de un 62.5% dicen estar de acuerdo, seguido de un 25% totalmente de acuerdo, expresar que el pago de impuestos si muestra los diferentes impuestos resultantes por un servicio o venta de un bien realizado.

TABLA 36 Ítem 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 12



Fuente: Tabla N° 37

INTERPRETACION

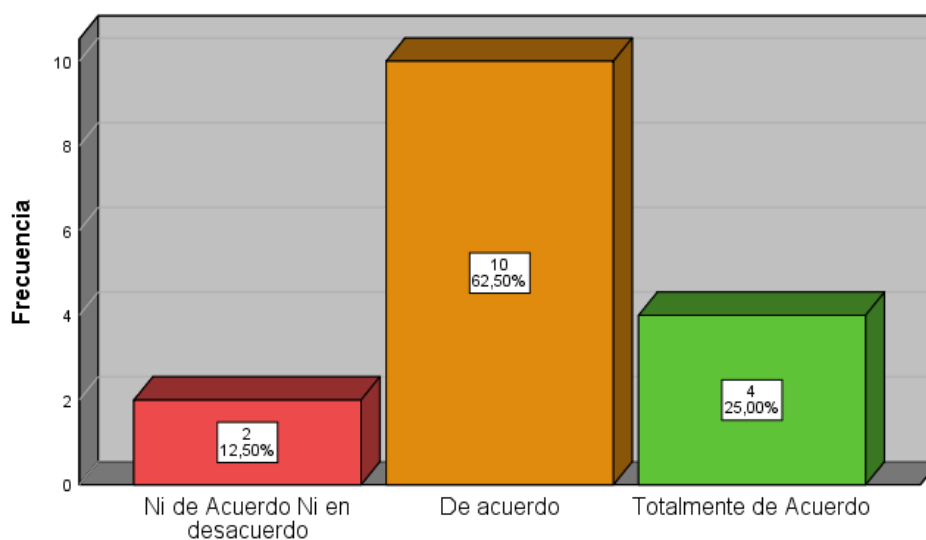
Para un 62.5% de trabajadores encuestados, los inventarios si evidencia la relación de existencias que posee la entidad en sus Actividades de operación, con un 25% que dice estar totalmente de acuerdo y un 12.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 37 Ítem 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	10	62,5	62,5	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 13



Fuente: Tabla N° 38

INTERPRETACION

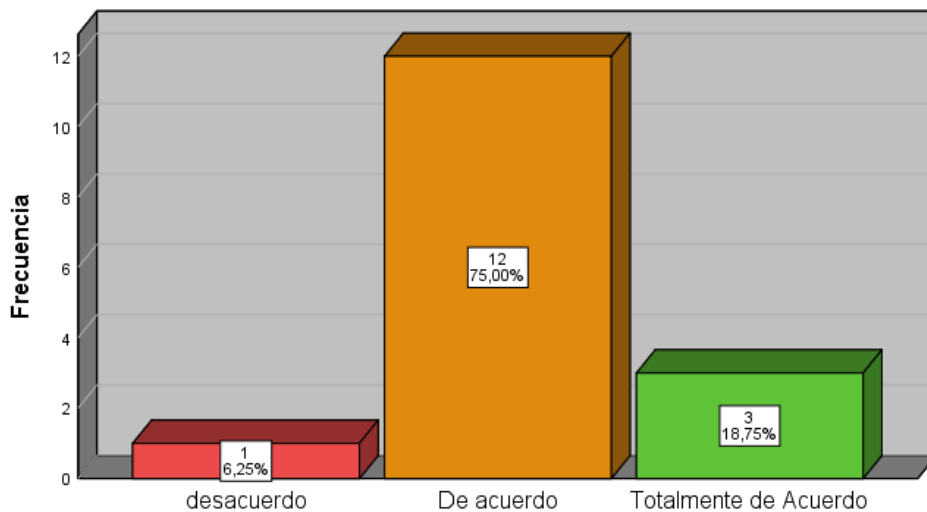
De acuerdo a la investigación dada, se obtiene un resultado de 62.5% de trabajadores que expresan estar de acuerdo que, con el cobro de ventas se llega a identificar el efectivo de activo circulante que realizó la entidad durante sus actividades de operación, seguido de un 25% que manifiesta estar totalmente de acuerdo y 12.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 38 Ítem 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	12	75,0	75,0	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 14



Fuente: Tabla N° 39

INTERPRETACION

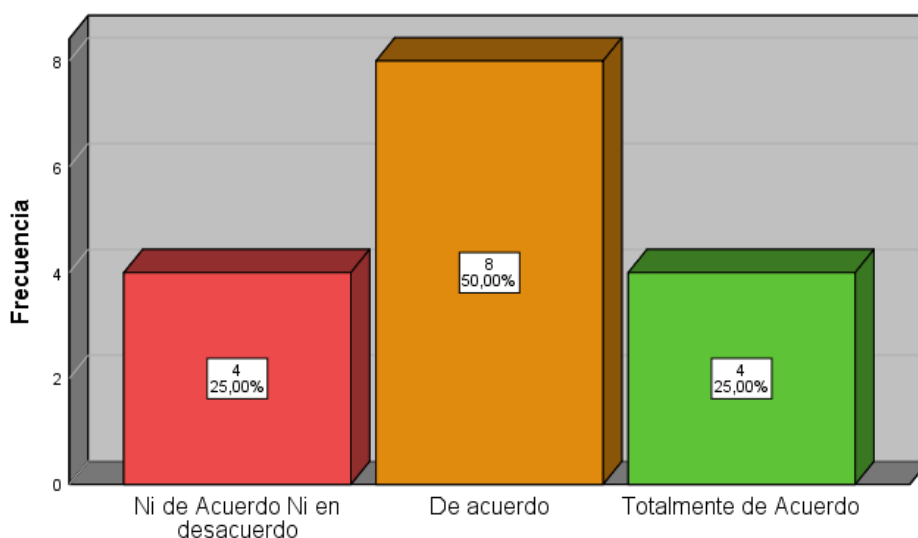
Después de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, obtenemos un mayor porcentaje que expresa estar de acuerdo que, con el pago a proveedores se identifica las diferentes obligaciones que surgen con cada proveedor durante sus actividades de operación, caso contrario un pequeño porcentaje de encuestados dice estar en desacuerdo.

TABLA 39 Ítem 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	8	50,0	50,0	75,0
	Totalmente de Acuerdo	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 15



Fuente: Tabla N° 40

INTERPRETACION

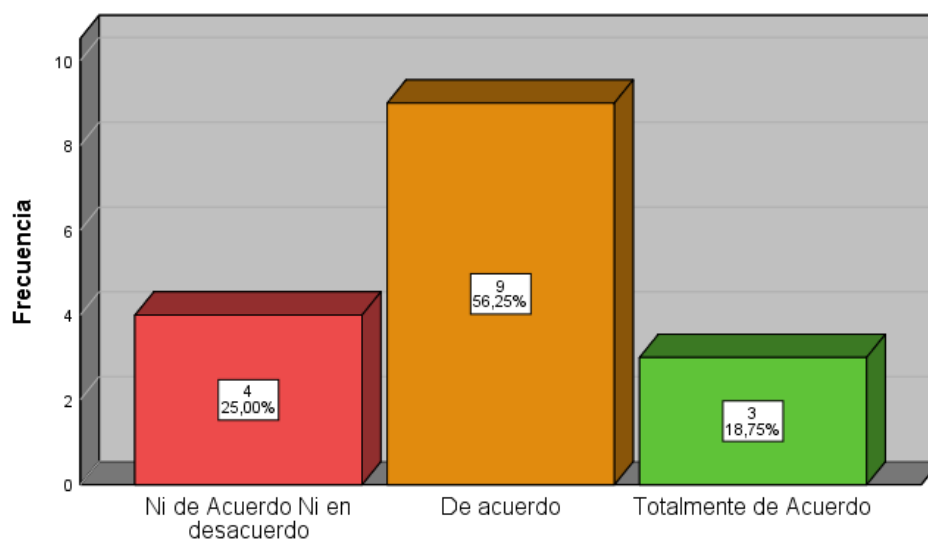
La mitad de los trabajadores encuestados demuestra estar de acuerdo, que el ingreso por las ventas de activos tangibles permite conocer los ingresos derivados de activos no circulantes el cual se evidencia en el estado de flujo de efectivo, y una cuarta parte dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 40 Ítem 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	9	56,3	56,3	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 16



Fuente: Tabla N° 41

INTERPRETACION

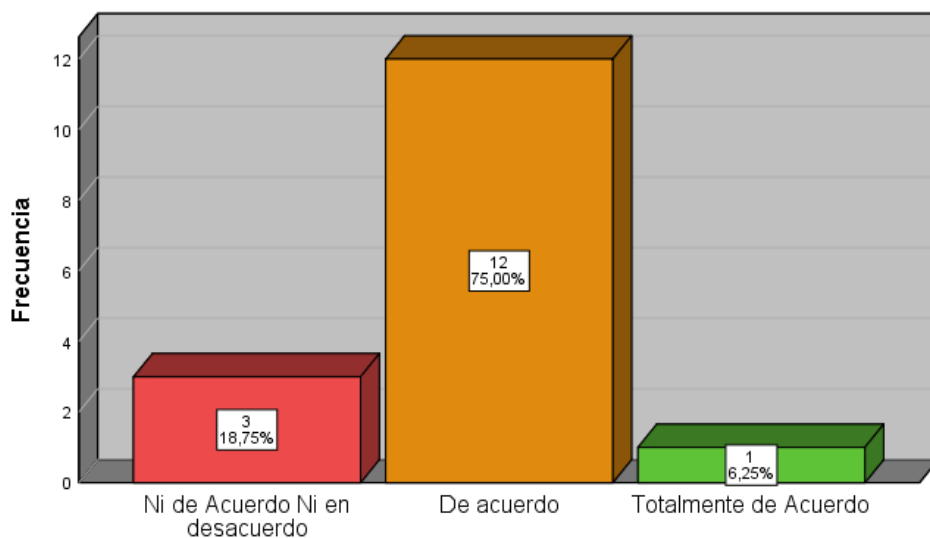
Mediante la encuesta obtenida se evidencia que un 56.3% expresa estar de acuerdo y un 18.8% totalmente de acuerdo, que la compra de acciones comunes si determina las fuentes de capital aportado por los accionistas, ya que finalmente se llega a contabilizar como capital adicional en el estado de flujo de efectivo de la entidad, y un 25% dice ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 41 Ítem 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	12	75,0	75,0	93,8
	Totalmente de Acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 17



Fuente: Tabla N° 42

INTERPRETACION

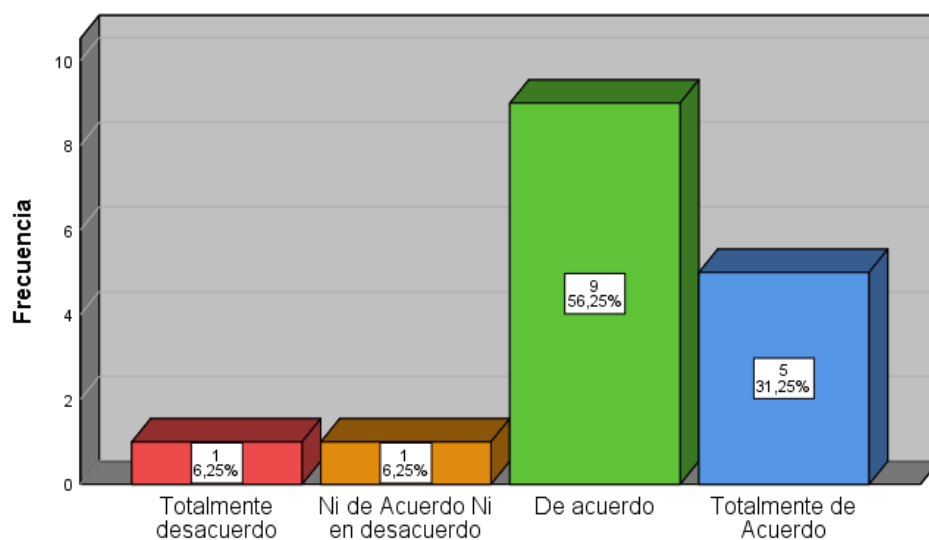
Se puede analizar que el resultado de la encuesta a los trabajadores indica que un 75% está de acuerdo, con un 6.2% totalmente de acuerdo, que la compra de activos intangibles logra identificar la adquisición de activos no circulantes que realiza la empresa durante sus actividades de inversión y con el 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA 42 Ítem 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	1	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	9	56,3	56,3	68,8
	Totalmente de Acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 18



Fuente: Tabla N° 43

INTERPRETACION

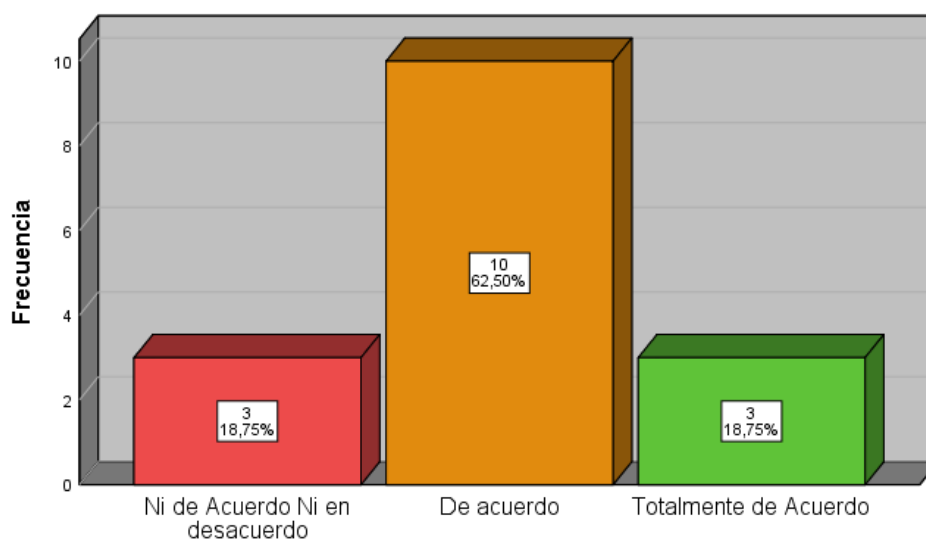
El resultado de la encuesta nos da a conocer que un gran porcentaje muestra estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, con que los préstamos bancarios si permiten identificar las obligaciones a largo plazo los cuales apoyan el financiamiento de la empresa en el estado de flujo de efectivo y un pequeño porcentaje expresa estar totalmente en desacuerdo.

TABLA 43 Ítem 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	10	62,5	62,5	81,3
	Totalmente de Acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 19



Fuente: Tabla N° 44

INTERPRETACION

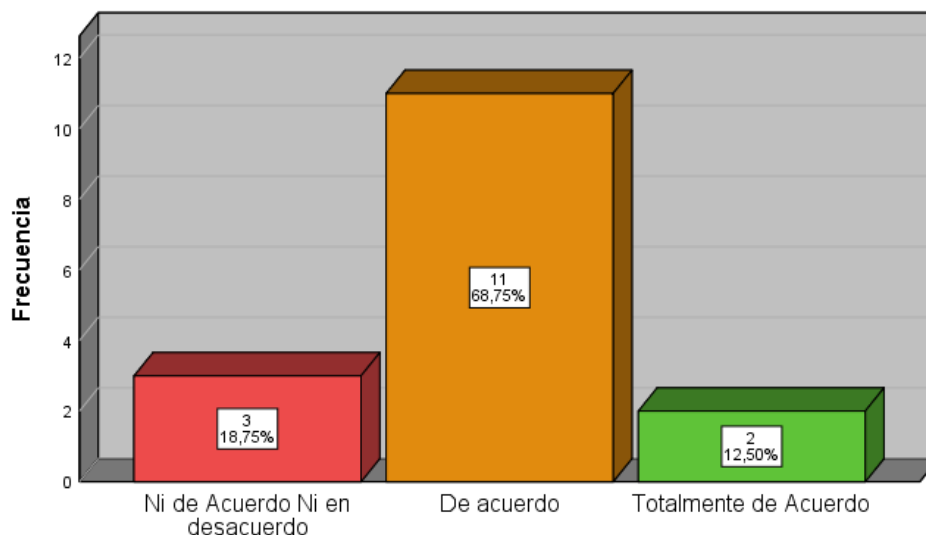
El resultado de la encuesta nos muestra que el pago de dividendos si identifica las obligaciones con los accionistas, los cuales se pagan en efectivo o si estos pasan a la empresa como financiamiento en el estado de flujo, con un 56.3% dice estar de acuerdo, seguido de un 18.8% totalmente de acuerdo, y un 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente con el 6.10% en desacuerdo.

TABLA 44 Ítem 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	11	68,8	68,8	87,5
	Totalmente de Acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante software SPSS versión 25

ítem 20



Fuente: Tabla N° 45

INTERPRETACION

Un 68.8% de encuestados, demuestra que el leasing financiero si identifica las adquisiciones de arrendamiento como una alternativa de financiamiento en el estado de flujo de efectivo, seguido del 12.5% que dice estar de acuerdo y finalmente un 18.8% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.