



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE
LA EMPRESA DIESTRA SAC. DE VILLA EL SALVADOR – 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORAS

KAREN JANET HUAMANI VELAZQUE
ORCID: 0000-0002-8383-6625

YOHANA ESTEFANY ALVA CASTILLO
ORCID: 0000-0002-3331-1169

ASESOR

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA
ORCID: 0000-0003-0184-8727

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022



CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Huamani Velazque, K. J., & Alva Castillo, Y. E. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC. de Villa El Salvador – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Karen Janet Huamani Velazque
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72976420
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8383-6625
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yohana Estefany Alva Castillo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70881835
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-3331-1169
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2905-1488
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Hugo Emilio Gallego Montalvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07817994
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17959732
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC. de Villa El Salvador – 2020
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y Gestión Empresarial
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de tesis conformado por: MAG.GALLEGOS MONTALVO, HUGO EMILIO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. ZAVALETA ORBEGOSO, LORENZO MÁRTIR y MAG. DE LA CRUZ MONTOYA, DAVID, reunidos en acto público para dictaminar su tesis intitulada:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA DIESTRA SAC. DE VILLA EL SALVADOR – 2020**

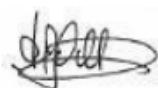
Presentada por las Bachilleres

- 1) ALVA CASTILLO, YOHANA ESTEFANY
- 2) HUAMANI VELAZQUE, KAREN JANET

Para obtener el Título Profesional de Contador Público; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

.....APROBAR POR MAYORÍA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 26 de febrero del 2022



PRESIDENTE
MAG. GALLEGOS MONTALVO,
HUGO EMILIO



SECRETARIO
MAG. ZAVALETA ORBEGOSO,
LORENZO MÁRTIR



VOCAL
MAG. DE LA CRUZ MONTOYA,
DAVID

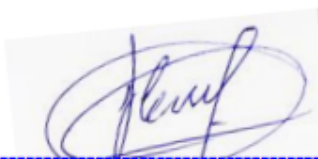
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo David de la Cruz Montoya docente de la Facultad de Ciencia y Gestión y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) del (de la) trabajo de investigación (o tesis o trabajo de suficiencia profesional) titulado(a)

"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIESTRA SAC DE VILLA EL SALVADOR – 2020" del (de la, los) estudiante(s) Karen Janet Huamani Velazque y Yohana Estefany Alva Castillo constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

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

Lima, 04 de Febrero del 2023



David De La Cruz Montoya
DNI N° 16438146

DEDICATORIA

A Dios por guiarme, y darme constancia en cada día de mi vida.

A mis padres por el apoyo incondicional, en cada momento.

A mi hijo, por darme la razón y motivo principal para seguir avanzando.

Karen Janet

A Dios por guiarme, por darme salud y bienestar en cada día de mi vida.

A mis padres que siempre me aconsejan y creen en mi capacidad de lograr mis metas.

A mi hija que es mi motor y motivo.

Yohana Estefany

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad por abrirnos las puertas de su campus y haber darnos la oportunidad de vivir la etapa universitaria, para así hoy poder culminar aquello con esta tesis que estamos realizando. A nuestro asesor Mg. CPC. David De la Cruz por su constante apoyo y sugerencias que nos brindó sesión a sesión. Agradecer también a muchos de nuestros compañeros, profesores que fueron parte de este episodio de nuestras vidas pero que cada palabra y consejos de ellos perdurarán en nuestras vidas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Justificación e importancia de la investigación.	18
1.3 Objetivo general y específicos.....	19
1.4 Limitaciones de la Investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	25
2.3 Definición conceptual de terminología empleada	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	42
3.2 Población y muestra.	43
3.3 Hipótesis.....	44
3.4 Variables – operacionalización	44
3.5 Métodos y técnicas de investigación.	47
3.6 Procesamiento de los datos	51
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1 Análisis de fiabilidad de las variables	55
4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con las variables	56
4.3 Contrastación de hipótesis	64
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusión.....	71
5.2 Conclusiones.....	73
5.3 Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Diagrama para el diseño explicativo – correlacional
Tabla 2	Población total de la empresa Diestra SAC.
Tabla 3	Muestral de la empresa Diestra SAC.
Tabla 4	Operacionalización Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 5	Operacionalización Variable 2: Liquidez
Tabla 6	Ficha técnica cuestionario N° 1
Tabla 7	Ficha técnica cuestionario N° 2
Tabla 8	Puntuación de los resultados de cada Ítem.
Tabla 9	Puntuación para las dimensiones de la Variable 1 Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 10	Puntuación para las dimensiones de la Variable 2 Liquidez
Tabla 11	Escala para cada Variable
Tabla 12	Validez realizada por expertos
Tabla 13	Alfa de Cronbach de la variable 1: Gestión de cuentas por cobrar
Tabla 14	Alfa de Cronbach de la variable 2: Liquidez
Tabla 16	Variable: Gestión de cuentas por cobrar (agrupada)
Tabla 17	Dimensión 1: Gestión administrativa (agrupada)
Tabla 18	Dimensión 2: Políticas de crédito (agrupada)
Tabla 19	Dimensión 3: Políticas de cobranza (agrupada)
Tabla 20	Variable 2: Liquidez (agrupada)
Tabla 21	Dimensión 4: Efectivo (agrupada)
Tabla 22	Dimensión 5: Pago de Obligaciones (Agrupada)
Tabla 23	Dimensión 6: Nivel de solvencia (agrupada)
Tabla 15	Prueba de normalidad de ambas variables.
Tabla 24	Correlación: La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez
Tabla 25	Correlación: Variable 1 y efectivo
Tabla 26	Correlación: Variable 1 y pago de obligaciones
Tabla 27	Correlación: Variable1y nivel de solvencia

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Proceso administrativo y sus etapas – mapa mental
Figura 2	Formula de ratio
Figura 3	Mapa mental de definición de solvencia
Figura 4	Variable: Gestión de cuentas por cobrar
Figura 5	Dimensión 1: Gestión administrativa
Figura 6	Dimensión 2: Políticas de crédito
Figura 7	Dimensión 3: Políticas de cobranza
Figura 8	Variable 2: Liquidez
Figura 9	Dimensión 5: Efectivo
Figura 10	Dimensión 5: Obligaciones
Figura 11	Dimensión 6: Nivel de solvencia
Figura 12	Niveles de correlación entre las variables

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIESTRA SAC DE VILLA EL SALVADOR – 2020

KAREN JANET HUAMANÍ VELAZQUE
YOHANA ESTÉFANY ALVA CASTILLO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La siguiente investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación que existe entre gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador - 2020. El marco teórico de esta investigación se enfocará en encontrar la relación que existe las dos variables. En lo metodológico, la investigación fue de enfoque cuantitativo, en un nivel correlacional donde se aplica el método deductivo. La muestra para el análisis de esta investigación se basó en la ejecución de una encuesta al personal del área contable de la empresa Diestra SAC, quienes responderán y darán a conocer sus opiniones a dicha encuesta de 18 preguntas. Los estudios realizados nos muestran que el 37,5 de los empleadores consideran que es ineficiente la gestión de cuentas por cobrar, 62,5% indican que la gestión de cuentas por cobrar es de manera regular. Se llega a la conclusión que al carecer de políticas de cobranzas y crédito hacen una adecuada gestión en las cuentas por cobrar, afectan significativamente a la empresa que se ocasionan incumplimientos de las obligaciones de la empresa.

Palabras clave: gestión, cobranzas, liquidez, políticas.

**MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS RELATIONSHIP WITH
THE LIQUIDITY OF THE COMPANY DIESTRA SAC DE VILLA EL SALVADOR –
2020**

**KAREN JANET HUAMANI VELAZQUE
YOHANA ESTÉFANY ALVA CASTILLO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The following investigation was developed with the purpose of Determining the relationship between accounts receivable management and liquidity in the company Diestra SAC de Villa El Salvador - 2020. The theoretical framework of this research will focus on finding the relationship between the two variables. Methodologically, the research has a quantitative approach, at a correlational level where the deductive method is applied. The sample for the analysis of this research is based on the execution of a survey to the staff of the accounting area of the company Diestra SAC, who will respond and make known their opinions to said survey of 18 questions. The studies carried out show us that 37.5% of the employers consider that the management of accounts receivable is inefficient, 62.5% indicate that the management of accounts receivable is on a regular basis. It is concluded that the lack of collection and credit policies make an adequate management of accounts receivable, significantly affect the company that breaches of the company's obligations are caused.

Keywords: management, collections, liquidity, policies.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas en general se direccionan en buscar estrategias, herramientas u otros elementos que les permita ayudar en el crecimiento de sus grandes negocios, dedicándose persistentemente en buscar alguna herramienta específica que les mejore el desarrollo de sus actividades en cada área de labores, permitiendo está en la incrementación de sus rentabilidades.

En este mundo la búsqueda de mejoras se ha convertido en una de las más grandes competencias entre empresas, los grandes empresarios se direccionan a obtener las mejores estrategias, como si se encontraban en una competencia de atletismo mundial, los mejores quieren ganar por no decir todos.

La siguiente investigación se desarrolló tras observar y percibir muchos inconvenientes en la empresa Diestra SAC, donde se venían cometiendo errores tras errores ocasionando diversos problemas en el área de cuentas por cobrar, esto traía como consecuencia la falta de liquidez para cumplir las obligaciones de la empresa, tanto como los impuestos, planillas, entre otros.

En el capítulo I, titulado como Planteamiento del Problema, se estableció la descripción de las actividades y problemas de la empresa, ideas seleccionadas ante una situación para poder transformarlas en el problema de esta investigación así mismo con sus respectivos problemas principales y problemas específicos, los objetivos relacionados con los problemas y la justificación de la investigación detalle a detalle.

En el capítulo II titulado como Marco Teórico estuvo plasmada la recolección de información de diferentes autores nacionales como internacionales extraídas de otras investigaciones, permitiendo aclarar incógnitas que durante la investigación

van apareciendo. También se observaron definiciones de las variables de diferentes libros y autores que ayudaran a tener en claro la significancia de cada variable.

En el capítulo III, referido al aspecto metodológico, se encontró el tipo y nivel de diseño de la investigación, población y muestras como también las hipótesis que se determinaron tras los problemas encontrados, la conceptualización y operacionalización de las variables.

En el capítulo IV titulado como Resultados se encontró el análisis estadístico de las 18 (dieciocho) preguntas plasmadas en la encuesta con su respectiva tabla, grafico e interpretación, la prueba de normalidad y las tablas de consistencia con sus respectivos gráficos.

En el capítulo V titulado como Discusión estuvieron plasmados la interpretación de toda la investigación, también aclaraciones de los autores que llegaron a las mismas conclusiones a la vez las recomendaciones consideradas para la solución de los problemas detectados en la empresa Diestra SAC.

Por último, punto se encontraron las Referencias donde están todos los datos de los libros, paginas, entrevistas y muchas otras fuentes más de donde se recolectó la información para la construcción de esta investigación, finalmente se encontraron los Anexos donde se ubican las fotos, documentos y material utilizado para llevar a cabo este desarrollo de tesis titulado *Gestión de cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de la compañía Diestra S.A.C., de Villa el Salvador.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática

La inadecuada gestión de cobros hace de los errores más comunes en cualquier actividad económica. Las cobranzas es uno de los departamentos y/o áreas más importantes de una organización, gracias a ello se solventa las obligaciones a las que están sujetas, conllevando de la inversión una liquidez ascendiente. El proceso de los cobros hoy en día es primordial para el área contable de una entidad, ya que la eficiencia en la gestión hace que la empresa cuente con una alta liquidez.

A nivel internacional

En Ecuador una empresa familiar llamada Llantasjevi SA, dedicado a la compra-venta de repuestos, accesorios y prestación de servicios automovilísticos, esta empresa al igual que muchas otras, Tiene una gestión ineficiente en las cuentas por cobrar ya que carece de políticas de crédito y cobranza, con respecto a las políticas de crédito no llevan ni evalúan los antecedentes financieros de los clientes, otorgan créditos a todos por igual y por el lado de las cobranzas la empresa no emite documentos comerciales (facturas, boletas , letras entres otros comprobantes de pago), esta ausencia de documentos hace que se pierda el compromiso de pago por lado de los clientes. La empresa lleva una gestión muy usada en el ámbito informal, puesto que la única seguridad de recuperar sus cuentas por cobrar en un compromiso de palabra por parte del cliente. La inadecuada gestión ha llevado a la empresa a un estancamiento financiero a consecuencia de la falta de liquidez y rentabilidad de sus operaciones, ocasionando un fracaso comercial. (Espinoza e Ibarra, 2019)

Indusplama SAC, Industria plástica macero Campoverde, es una empresa ecuatoriana dedicada a la venta por mayor de plásticos, esta empresa brinda a sus clientes un crédito con un plazo de dos meses calendarios, esta facilidad de obtener los productos plásticos, hace que el porcentaje de ventas incremente constantemente,

pero sus cuentas por cobrar quedan archivadas en facturas pendientes de pago. La empresa no realiza una previa evaluación crediticia a sus clientes, solo usan un método tradicional e informal como lo es un correo electrónico enviado por los clientes con la confirmación de la compra de la mercadería. Estos episodios perjudican a la empresa, ocasionando una elevada cartera por cobrar, por ello que el estudio de Carrera se enfoca en el análisis de gestión de cuentas por cobrar en la empresa (Carrera, 2017).

La empresa Fondini SA líder en el Ecuador perteneciente al sector de las Mypes dedicada al mundo de la construcción con un personal administrativo y operativo altamente capacitado., en su área de gestión de cuentas por cobrar no posee políticas de crédito y políticas de cobro, mostrando una escasa liquidez de la empresa, generando incumplimiento de sus obligaciones como pagos de salarios y pagos a proveedores, obligando a la empresa tomar de decisión de acudir a financiamientos bancarios (Aguilar, 2019).

A nivel nacional

Por otro lado, Chávez y Loconi (2018) nos da a conocer información de una empresa trujillana llamada Ferronor S.A.C., que se dedica a la comercialización de materiales de construcción. La empresa al momento de efectuar una venta cuenta con dos tipos de ventas (al contado y al crédito), las ventas es crédito son otorgados a los clientes sin antes ser evaluados causando una dificultad al momento de cobrar dichas cuentas esta ineficiencia en la gestión en sus cuentas como consecuencia de ello tenemos incumplimiento de sus obligaciones como; pagos pendientes a los proveedores afectando a la imagen y rango crediticio de la empresa por falta de liquidez.

En Arequipa, Narezo y Mamani (2020) nos muestra que la empresa Virgen del Rosario es una institución educativa privada que durante el periodo 2019 arroja ingresos que no son suficientes para solventar todas las obligaciones como; el pago a docentes y personal de la institución, a causa del incumplimiento de los padres por falta de pagos de las mensualidades establecidas. Esto se da por que la empresa Virgen del rosario no cuenta con políticas de crédito, haciendo difícil la tarea de estas cuentas por cobrar.

La empresa Servitrasa dedicada a la comercialización de combustible, está pasando por el típico problema que hoy en día tienen las empresas, dificultad en gestionar el área de cuentas por cobrar, ya que en los últimos periodos se ha observado un aumento de dichas cuentas. A comparación de otras empresas Servitrasa si cuenta con políticas de cobranzas, el problema está en no ser estrictos con estas políticas, la flexibilidad que tienen con sus clientes hace que a empresa refleje escases de liquidez, perjudicando y obteniendo una baja rentabilidad (Castillo y Chávez, 2020).

A nivel local

La empresa Jopizo EIRL con el pasar del tiempo se ha convertido en una exitosa empresa proveedora, gracias a su alta gama de productos que ofrece como materia prima (madera), pero a pesar de esto la empresa tiene dificultades con respecto a las cuentas por cobrar ya que no cuenta con un seguimiento arduo de estas, la cartera clientes no asumen de manera puntal las fechas limitas de pago establecidas, al igual la empresa no lleva un historial crediticio de los clientes, ocasionando una faltade liquidez llevando a la compañía a un nivel no competitivo en el mercado (Solano, 2020).

G & K Consultores SAC, es una empresa dedicada al asesoramiento empresarial, beneficiada por Reactiva Perú, esta empresa en los últimos periodos ha presentado una escasa eficiencia con respecto a las cuentas por cobrar, este acontecimiento es a consecuencia de la falta de políticas en el área de crédito y cobranzas, se refleja de manera negativa en la liquidez, la empresa ha mostrado una falta de solvencia frente al cumplimiento de las obligaciones como, pago a proveedores, impuestos e incluso el incumplimiento de pago a los colaboradores, obligando a la empresa optar por un préstamo bancario o financiero (Manrique, 2021).

Apolino y Leiva (2021) en su trabajo de investigación nos da a conocer la situación de una empresa limeña Inversiones Ingall SAC, dedicada a la prestación de servicios de transporte a personal y construcción en general. A empresa dentro de su estructura contable existe una mala gestión de cobranzas ya que no aplican una evaluación adecuada a los clientes, para el otorgamiento de crédito. Inversiones Ingall no realiza seguimientos de sus cuentas por cobrar vencidas, hay clientes que han sobrepasado la fecha límite e incluso ya existe cobranzas judiciales, pero aun así estas quedan en el olvido. La situación por la que pasa la empresa la obliga a recurrir a préstamos, afectando a un corto plazo la liquidez de la empresa.

En la empresa Diestra SAC está pasando por una situación muy conocida en el mundo de los negocios como lo es la liquidez insuficiente (falta de solvencia) ocasionadas específicamente con la gestión de cobranzas por lo que viene cumpliendo a destiempo sus obligaciones tributarias, entre otro.

Este caos hace que la empresa se encuentre en una liquidez insuficiente de solventar cualquier u otra obligación con la sociedad y con el estado. Todo aquello ocasionado por la inadecuada gestión de cobranzas como lo es el descuido de las

facturas, boletas u otro documento mercantil pendiente de pago por parte de los clientes.

El no contar con políticas de crédito hacen que se incumplan cancelaciones de facturas por ventas, hace que no tenga fiabilidad el pago del crédito emitido, empresas que no tienen políticas de crédito a futuro puede sufrir sobregiros bancarios e incluso llegar a un endeudamiento por no contar con el efectivo correspondiente a las facturas pendientes de cancelación, sin embargo también hay empresas que cuentan con las políticas adecuadas pero solo en lo teórico ya que no cumplen con los pasos y/o reglas plasmadas en este, llevando a que la liquidez de la empresa se insuficiente para cubrir los costos.

En la empresa Diestra SAC no tiene políticas de crédito, la manera en cómo ellos brindan un crédito es por un plazo de 45 días según contrato, pero al no contar con un área de cobranza o seguimiento de las facturas pendientes, los cobros a los clientes son a destiempo, ocasionando que los pagos por planilla se atrasen y sean hasta 15 días después de fin de mes, igualmente pasa con los pagos de impuestos, entre otros.

Al igual que las políticas de crédito, las políticas de cobranzas son esenciales para una adecuada gestión de cobranzas, esto aportaría responsabilidad y compromiso para que los clientes cumplan las obligaciones con la empresa, poniendo límites de tiempo para la cancelación de los créditos, penalidades por incumplimiento como son: los intereses, moras y entre otros gastos de cobranzas que genera las cobranzas a destiempo, eso es lo que sucede en Diestra SAC, que el no contar con ciertas políticas de cobranzas hace a la empresa vulnerable ante solvencias específicas generando multas ante la SUNAT por pagos a destiempo de impuestos, ocasionando moras e intereses por el incumplimiento ante los proveedores,

provocando disturbios por parte de los colaboradores por pagos de planilla a destiempo arrastrando con ello gastos de producción por mano de obra paralizadas.

El no contar con información actualizada, o la falta de capacitación hacia los colaboradores hace que muchas empresas cometan errores que pueden ser prevenidos por cursos de actualización, con programas que optimicen los procesos contables, seminarios que nos permite desarrollar nuevas ideas de gestión de cobranzas, que logran hacer totalmente eficientes para cualquier inconveniente que se puede presentar durante el periodo contable permitiendo obtener la liquidez suficiente para solventar cualquier gasto y/o costo de la empresa a la vez convirtiéndonos en buenos contribuyentes cumpliendo a tiempo los pagos de impuestos y otras obligaciones ante la SUNAT así logrando ser una empresa con rentabilidad, promoviendo más trabajo, brindando satisfacción con sus servicios y productos a la sociedad .

Por todo lo antes narrado se formula las siguientes interrogantes como base del estudio:

Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?

Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?

¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?

¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Justificación metodológica

La realización de este trabajo se basa en los problemas que presenta la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Diestra SAC y es por eso por lo que esta investigación se está realizando con el fin de dar a conocer los errores cotidianos que se realiza dentro de una empresa, institución o incluso en el negocio más pequeño que exista. Los escasos de información y el ignorar algunos puntos clave dentro de la gestión de cobranzas, hace que se cometa errores que llevan a perder la estabilidad económica haciendo con ello incumplimientos de algunas obligaciones tales como:

- Pago a proveedores.
- Incumplimiento de pago de impuestos a la fecha.
- Sobregiros en el momento de pagar y liquidaciones a trabajadores.
Cumplimiento a destiempo de los beneficios laborales.
- La Ley de Es-salud, una entidad del estado peruano de, se debe aportar el 9% del total de la remuneración. El aporte a destiempo de este beneficio, perjudica a los colaboradores ya que, al incumplimiento de pago por parte de la empresa, impide su uso del servicio de salud, ocasionando molestias e incomodidades al colaborador e incluso perjudicando a la propia empresa con las multas tributarias.
- De acuerdo con el Artículo 22 del D.S: N° 001-97-TR, T.U.O. del D.L 650, Ley de la CTS. La falta de liquidez de la empresa, hace que no se realice a tiempo los pagos de las CTS y liquidaciones, con respecto a las CTS, esta obligación se debe cumplir dos veces al año (mayo y noviembre), se debe realizar el depósito del 50% de la remuneración actual más la sexta parte percibida en la gratificación pasada, este beneficio se otorga a los

trabajadores que han laborado por lo menos 6 meses consecutivos esto hace que el gasto de la empresa incremente, ya que al no cumplir con esa obligación ocasiona una morosidad y multas por incumplimiento.

- Ley de Gratificaciones N° 27735 y su Reglamento, DS N° 005-2002-TR, Ley que otorga los beneficios a los colaboradores del régimen privado, este beneficio es percibido al igual que las CTS dos veces al año, por fiestas patrias y navidad.

Justificación teórica

Lo que busca es demostrar y ayudar, analizando y aplicando conocimientos teóricos en base a ello proponer las mejores recomendaciones referidas a nuestras variables de investigación.

Justificación práctica

Se busca, mediante este estudio de investigación, se mejore la gestión en el área de cobranzas de la empresa Diestra SAC, específicamente estableciendo políticas de créditos y cobranzas con la finalidad de aumentar la liquidez de la empresa.

Importancia de la investigación

La importancia de esta investigación es solucionar los incidentes que en la actualidad las empresas suelen pasar, como los es la recuperación de las cuentas por cobrar, hoy en día la flexibilidad y las faltas de políticas de crédito y cobranzas hacen que la empresa disminuya su rentabilidad, es por ello que con este estudio estamos buscando el mejoramiento de este proceso

1.3 Objetivo general y específicos

Los objetivos planteados están moldeados para solucionar, cumplir con las expectativas y llegar a una mejora en la empresa, los objetivos están de la mano con

las variables y la situación problemática para así poder llegar a una solución y la aportación de propuestas para un crecimiento de la empresa Diestra S.A.C.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre, gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.

Establecer la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.

Indicar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.

1.4 Limitaciones de la Investigación

Limitaciones teóricas

Con este tipo de limitación no se ha tenido inconveniente, ya que mediante la tecnología y las plataformas digitales se facilitó la búsqueda de información, además este tema de investigación cuenta con las variables que tienen un amplio campo teórico y bibliográfico ofreciendo información eficiente.

Al estar en estos momentos en una pandemia, fue imposible obtener información física, como lo son los libros entre otros por lo que fue necesaria la búsqueda de libros digitales que se encuentran en cualquier plataforma de las universidades, institutos, incluso bibliotecas digitales.

Limitación de tiempo

La investigación está basada solo en el periodo 2020 de la empresa.

Limitación económica

Este punto tampoco fue un inconveniente ya que se obtuvieron libros digitales totalmente gratis.

Limitación espacial

No se presentaron limitaciones de este tipo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Se pudo obtener trabajos de investigación que de alguna u otra manera aportan algunos puntos importantes para mi trabajo de investigación, tomando diversos autores como fuente principal para su desarrollo.

Bastidas (2017) en su estudio con respecto a la empresa ecuatoriana Nagpur SA, indica como objeto el análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar frente a la liquidez. En la metodología, la investigación mostró un enfoque es cuantitativo y un diseño descriptivo, correlacional causal. La población de la investigación de 8 trabajadores, por lo cual la muestra solo fue de del 50% de colaboradores es de 4 (cuatro), utilizaron como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta. En conclusión, la empresa ha mostrado un importante incremento en ventas, a causa de la adecuada gestión en el departamento de ventas, así como la aplicación de políticas de crédito que permitieron facilitar el ingreso de nuevos miembros a la cartera de clientes, pero de la misma manera, se debe tener en cuentas los riesgos de la compañía, determinando parámetros y medidas de control para una eficaz administración en las cuentas por cobrar.

Caycho y Castro (2020) en su tesis que se refiere a la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de una compañía en Lurín, que lleva como objetivo determinar la relación que existe entre las dos variables ya mencionadas en el título de dicha investigación. En su metodología la investigación es tipo aplicativo con enfoque cuantitativo y un diseño transeccional correlacional tienen como muestra 100 trabajadores que ejercen labor en la empresa por ello utilizaron como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta.

Asimismo estos autores, dan a conocer en sus conclusiones que si existe una relación significativa entre su primera variable, gestión de cuentas por cobrar con la

segunda variable liquidez de la empresa, ya que se después de poner en práctica su instrumento de investigación validados, mediante el uso del programa SPSS, le ayudo a determinar la correlación entre sus dos variables con un valor de $0.006 < a 0.05$ permitiendo aceptar la hipótesis alternativa propuesta en el trabajo de investigación y rechazando automáticamente la hipótesis nula (Caycho y Castro, 2020).

Aguilar (2013) en su investigación, con el objetivo de determinar la incidencia que existe en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC. La investigación está dentro del método deductivo, donde solo se interpreta de la mejor manera los datos y resultados obtenidos mediante una encuesta aplicada a 50 de los colaboradores de la empresa.

Asimismo, concluyen que las políticas de crédito en la gestión de cuentas por cobrar es un punto clave, permitiendo seguir pautas y condiciones para la facilidad de otorgar un crédito los clientes, pocas empresas manejan políticas de crédito y aquellas que lo tienen no lo toman en cuenta, hoy en día y como años anteriores también los créditos se brindan siempre y cuando prueben que el cliente pueda sustentar y solventar esos gastos a futuros. Muchas empresas no cumplen con sus políticas de crédito brindándolos a personas sin ninguna evaluación previa, solo toman en cuenta la antigüedad del cliente, recomendados de terceros o simplemente por una estimación familiar o amical llevándolos como consecuencia a un incumplimiento por parte del cliente y a la vez forzando incumplir obligaciones propias de la empresa.

Chávez y Loconi (2018) en su tesis que lleva como nombre *Evaluación de la Gestión de cuentas por cobrar, para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranza en la empresa Ferronor SAC*, presentando como objetivo general proponer un proyecto de mejora, en el área de cuentas por cobrar, para establecer

una eficiente aplicación de las políticas de crédito. En la metodología de enfoque cualitativo y diseño no experimental ya que no se alteró ni manipulo resultados sobre variables. Tipo de población la conformaron para dos personas solo al área de créditos y cobranza y la muestra abarco la totalidad de la población. El instrumento fue un cuestionario y entrevistas que, al obtener resultados de estas, se llegó a concluir políticas de créditos y cobranza si influyen significativamente en las cuentas por cobrar, tiene como consecuencia la morosidad por incumplimientos de requisitos.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos que tiene una empresa como resultado de la venta de sus productos o prestación de servicios, son fruto de la actividad que uno brinda como empresa.

La Gestión Cuentas por Cobrar es una actividad que comprende en una serie de actividades, procesos y procedimiento que deben realizarse para la recuperación de las cuentas pendientes de cobro en su vencimiento, estableciendo entre otros una evaluación previa de los clientes, estableciendo límites tanto en los montos como en las fechas para cada cliente en particular, así mismo estas prestan a cambiar de procedimiento según contrato a cuenta por cobrar a corto plazo o a crédito, según sea el servicio.

Representan saldos pendientes de cobranzas de los clientes al proporcionarles fórmulas de pago en base a créditos otorgados, cuyos plazos son determinados por el proveedor y que es una manera de financiamiento producto de una buena relación entre las empresas (Martínez, 2021).

Importancia de gestión de cuentas por cobrar

El objetivo de una organización es vender y tener una gran variedad de clientes, existiendo una serie de dificultades ya que la mayoría solicita créditos.

La importancia de una buena gestión es tener un análisis de las cuentas por cobrar ya que en muchas empresas su mayor dificultad es tener la mayoría de clientes con pago a crédito ya que algunos clientes tienden a pagar muy tarde (Nablasol, 2021).

Características de gestión de cuentas por cobrar

Tenemos como características principales las siguientes:

- Las cuentas son cobradas en los plazos establecidos según contrato, ya sea en un corto o largo plazo.
- Siempre evaluar el historial crediticio y financiero del cliente.
- Contar siempre con referencias de ser buen cliente.
- Contar siempre con los términos de pago, ya sea por interés o algún beneficio por pronto pago.
- Efectuar siempre varios métodos de pago al cliente, para que se tenga pagos inmediatos.

Dimensión 1: Gestión Administrativa

Es el proceso y conjuntos de actividades específicas, que son aplicadas para la optimización los bienes que dispone la empresa, se analiza las situaciones económicas actuales para así poder llegar a una correcta y buena toma de decisión ante la problemática, con el fin de mejorar y alcanzar mejores resultados. Es decir, que el esquema organizacional pueda ser dirigido y controlado de la mejor manera las funciones de estas son: planificación ¿Qué se va hacer? ¿Qué se quiere hacer?, organización ¿Cómo se va hacer?, integración ¿Con quién se hace? ¿con que se

hace?, dirección asegurarse que se realice, control ¿Cómo se ha llevado a cabo? (Quiroa, 2020).

Figura 1

Proceso administrativo y sus etapas – mapa mental



En esta dimensión, se establecen como indicadores:

- Políticas de administración
- Análisis de administración
- Instrucciones laborales

Estas serán definidas en la terminología empleada.

Dimensión 2: Políticas de créditos

Es un instrumento de garantía, donde se impone condiciones y pautas, para felicitar a los clientes, los pagos frente a sus adquisiciones. Los clientes deben poseer y presentar al departamento responsable de cobranzas requisitos específicos tales como:

- Historial crediticio, que se puede adquirir con el servicio de terceras empresas como: Infocorp, SBS, Sentinel entre otras más.

- Boletas de pago/remuneración, documento que certifique un ingreso fijo mensual.
- Información sobre propiedades e inmuebles (utilizados como garantía)
- Aval, persona que se hará responsable del crédito, al no ser cumplido por el solicitante.

Al ser cumplidos y presentados dichos requisitos, la empresa se verá en la tarea de analizar y tomar una decisión con respecto a otorgamiento del crédito, el cliente al tener los requisitos aprobados, la empresa tendrá la fiabilidad de recuperar el crédito otorgado.

Ludeña (2021) nos indica que una adecuada aplicación de la política crediticia permitirá a las empresas a la fácil y rápida recuperación de su efectivo al igual beneficiará a empresas y hogares puedan financiar y adquirir viviendas, donde se establezcan diferentes tipos de interés al momento de obtener el crédito.

Las políticas de crédito poseen como indicadores:

- Garantía
- Evolución crediticia
- Penalidad comercial.

Estas serán definidas en terminología empleada.

Dimensión 3: Políticas de cobranza

Son especificaciones de cómo y cuándo se harán el recupero de dichas cuentas, también es el acuerdo con los clientes de qué manera y bajo qué condiciones harán cumplimiento de su crédito otorgado por la empresa o entidad financiera.

Las políticas son muy variables según el mercado y/o giro del negocio, normalmente los plazos establecidos en empresas son las siguientes:

- Plazo de 7 días hábiles.

- de 30 días hábiles.
- Plazo de 45 días hábiles

Es recomendable que las políticas de cobranza se analicen y se realicen reportes cada determinado tiempo según las condiciones y necesidad de la empresa.

Las políticas de cobranza poseen como indicadores:

- Medio de pago.
- Tiempo
- Interese

Estas serán definidas en terminología empleada.

Definición de liquidez

Es el movimiento de efectivo que posee una empresa, es la rapidez de vender y comprar un activo, cuanto más liquidez exista en una organización, más rápido se puede efectuar una venta y con menos riesgos. Al tener dinero en efectivo refleja liquidez en su totalidad, ya que es más fácil de trabajarlo, de hacerlo crecer e incluso intercambiarlos por otros activos (Sevilla, 2015).

En conclusión, a mayor sea el monto de efectivo disponible de la empresa, mayor es el nivel de liquidez.

Ventajas de la liquidez

Las ventajas es la rapidez que uno puede vender y comprar activos en diferentes horas dentro del mercado inversionista.

- Bajo riesgo: Se venden en activos a corto plazo para obtener rentabilidad sobre el flujo de caja.
- Diversificación: Esta es la clave de la inversión para muchos, que significa no arriesgar todo en un solo punto, sino ser diversificado para evitar el riesgo de inversión.

- Rentabilidades competitivas: Los inversionistas buscan al máximo la calidad crediticia.
- Accesibilidad: Lo más importante para muchos inversionistas es la accesibilidad con que se puede invertir con estos fondos de liquidez.

Desventajas de la liquidez

Normalmente no hay muchas desventajas con la Liquidez, solo cuando un mercado no es líquido, conocido también como Riesgo de Liquidez.

- Riesgo de Liquidez en Finanzas: En el mundo de la inversión, significa que no se negocia de manera continua, en muchos casos significa que la venta de un activo debe bajar su precio por la poca demanda de compradores, normalmente esto pasa con activos como vivienda, bonos, etc.
- Riesgo de Liquidez en la Economía: Significa que es un activo que toma mucho tiempo en convertirse en efectivo y/o cubrir completamente los gastos que una empresa tiene por cubrir.

Medición de la liquidez

Se logra medir la liquidez con la fórmula de Ratios, teniendo relación con el Activo Corriente y el Pasivo Corriente, sirve para medir como la empresa puede afrontar pagos con la parte más líquida de los activos. El valor óptimo como resultado siempre es entre 1.5 y 2, siendo muy preocupante un resultado como 1 o menos.

Figura 2

Formula de ratio

$\text{Ratio} = \frac{\text{Activo Circulante (AC)}}{\text{Pasivo Circulante (PC)}}$
--

Ejemplo:

Empresa "A":

Activo corriente		Pasivo corriente	
Activo fijo	7,429.00	Patrimonio	22,279.00
Activo circulante	31,738.00	Pasivo fijo	1,202.00
Existencias	398.00	Pasivo circulante	15,686.00
Realizable	20,736.00		
Tesorería	<u>10,604.00</u>		
Total Activo	S/ 39,167.00	Total Pasivo	S/ <u>39,167.00</u>

$$\text{Liquidez} = 31,738.00 / 15,686.00 = 2.02$$

Esta empresa incluso supera el rango óptimo, tiene elevado el patrimonio que se dispone e incluso el manejo de la tesorería es sólido, por ende, posee baja deuda a corto plazo.

De esta manera se calcula las ratios de liquidez y con ello tener la medición de la liquidez que la empresa posee.

Importancia de liquidez

La importancia de una liquidez por las empresas es un aspecto que todo emprendedor y propietario debe tener. La liquidez es la disponibilidad de dinero.

Es importante entender que hay empresas, negocios que disponen de escaso efectivo y montos altos en sus cobranzas, debemos tener en cuenta que, al realizar una venta, no es sinónimo de efectivo ya que los clientes mayormente optan por adquirir sus productos o servicios a crédito, la venta se reflejara como efectivo en el momento que el cliente efectuó el pago.

Características de liquidez

Como características tenemos las siguientes:

- Que un activo pueda ser vendido rápidamente.

- Que tenga solo una mínima pérdida de su valor.
- Que se pueda vender en cualquier momento
- Obtención de efectivo.

Dimensión 1: Efectivo

El efectivo es un recurso importante y primordial que es parte del movimiento comercial y también en la vida cotidiana de cualquiera de nosotros, es el ingreso de dinero al contado o por medio de operaciones bancarias, la cual facilita su uso, como efectuar el cumplimiento de obligaciones.

Es importante saber y tener en cuenta la definición de liquidez, ya que la palabra efectivo está sutilmente ligado a esta. Es decir que son los recursos en una organización que se pueden convertir en dinero en el menor tiempo posible (Sánchez, 2018).

Entonces el efectivo podemos decir que está conformado por dinero legal, cuentas corrientes y cheques.

El Efectivo poseen como indicadores:

- Ventas.
- Estados Bancarios
- Capital

Estas serán definidas en terminología empleada.

Dimensión 2: Pago de obligaciones

Pago de obligaciones, es una responsabilidad que debe ser cumplida en un plazo determinado por: la adquisición de un bien o servicio, impuestos a causa de una venta de bien o servicio, las obligaciones que se tiene con los colaboradores (salarios, aportes, beneficios).

Cuando hablamos de pago podemos hablar de lo siguiente:

- Sentido amplio e impropio: Quiere decir que el pago debe ser cumplido, de no ser así tomar soluciones coactivas según las pautas del contrato.
- Sentido más estricto: Ser una obligación dineraria, sino obligación de dar, de hacer o no hacer.
- Sentido muy restrictivo: Dar cumplimiento de la obligación de entregar una suma conocida también como obligaciones pecuniarias.

El pago de obligaciones, es la responsabilidad, donde se asume un compromiso de pago en el preciso momento de adquirir un financiamiento o efectuar una compra a crédito, dentro de ello existe pautas y un tiempo estipulado entre ambas partes, para el cumplimiento de este (Westreicher, 2020a).

Dentro del término obligaciones de pago, no solo nos referimos como persona natural y los pagos de luz y agua, sino también como jurídicas, entidades que tiene como obligaciones de pago los impuestos, proveedores, colaboradores y demás. Pago que son una obligación de cancelar.

En la dimensión obligaciones se poseen como indicadores:

- Proveedores
- Colaboradores
- Impuestos

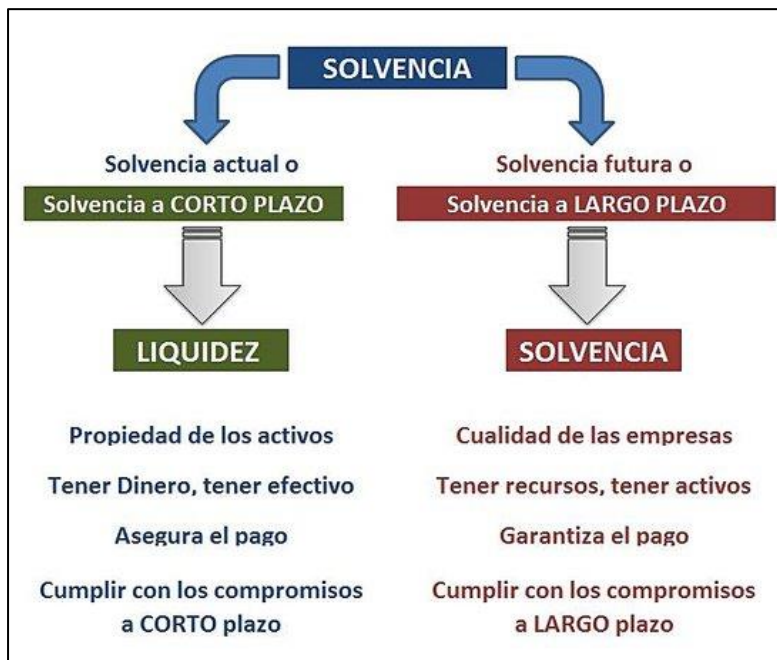
Estas serán definidas en terminología empleada

Dimensión 3: Nivel de solvencia

Esta no es sinónimo de liquidez, una liquidez suficiente refleja un buen nivel de solvencia, en cambio de forma viceversa, no. El nivel de solvencia es una herramienta primordial para la marcha de un negocio, en pocas palabras es el reporte económico de una empresa, refleja que tan capaz es de solventar sus obligaciones (Caballero, 2015)

Figura 3

Mapa mental de definición de solvencia



En Solvencia se poseen como indicadores:

- Inversión.
- Endeudamiento
- Financiamiento.

Estas serán definidas en terminología empleada.

2.3 Definición conceptual de terminología empleada

Políticas de administración

Se debe establecer la orientación de la entidad debe tomar respecto a las opciones de tratamiento y manejo de los afectos que puedan generar la materialización de los riesgos al interior y como esta materialización afecta el logro de los objetivos institucionales (Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, 2016).

Análisis

El Análisis Administrativo es examinar los planos dinámicos, estructural, organizativo, comportamental y funcional en una empresa para identificar situaciones

desfavorables para la empresa y proponer las soluciones requeridas, para la toma de decisiones, ante una problemática (Webscolar, 2013).

Instrucción laboral

La instrucción laboral es un procedimiento seguro y que explica la forma de hacer una tarea específica con seguridad y con rendimiento óptimo, con el fin que un empleado conozca como realizar sus labores de manera oportuna y con pautas definidas, que conlleve la satisfacción de la empresa, es parte importante. Como parte de la instrucción laboral también están las capacitaciones constantes que la empresa debe tener siempre planeado para sus colaboradores para así sus actividades comerciales no se vean afectadas por faltas de conocimiento y/o inadecuadas manipulaciones para mejoras de la empresa.

Garantía

La garantía son los medios que respaldan el pago o reembolso de créditos y/o bienes otorgados. Son mecanismos para asegurar el cumplimiento de una obligación. Las garantías, entonces, suelen asociarse principalmente a instrumentos que reducen el riesgo para el prestamista. Sin embargo, también existe otras excepciones del término, como explicaremos adelante (Westreicher, 2020b).

Evaluación crediticia

La evaluación crediticia es un reporte económico que otorgan terceras empresas como las agencias a los créditos o deudas de diferentes empresas, midiendo la fiabilidad que de esos créditos sean responsablemente cumplidos (Economipedia, 2015).

Estas se realizan para la seguridad de la empresa, de esta evaluación depende que tan fiable y rápido se pueda recuperar el efectivo.

Es el análisis económico que se le efectúa hacia un individuo que está interesado en obtener o calificar para algún préstamo, crédito e hipoteca.

Penalidad comercial

Las penalidades comerciales surgen cuando incumples alguna de las clausuras de contrato establecidas por el empleador. Muchas de estas penalidades se realizan con un porcentaje por incumplimiento de pago. Como consecuencia se dispone parámetros a seguir para la elaboración del procedimiento para el cual se verifica penalizar o exigir que la entidad cumpla con bases de dichos parámetros según contratos, en ciertos casos las penalidades también son fuente de una utilidad económica, hablamos ciertamente de las entidades públicas, el establecimiento de penalidad reduce los costos transacción y los costos de cuantificar el daño generado por el incumplimiento, con esto, las penalidades en los contratos tienen un objetivo de indemnizar incumplimientos.

Medios de pago

“Un medio de pago es un instrumento o bien que permite comprar un producto, contratar servicios o cancelar todo tipo de deudas” (Rus, 2020, párr.1).

Los medios de pagos en muchas de las empresas son variables o depende mucho del rubro de la empresa.

Este medio de pago puede ser:

- Monedas, dinero, billetes.
- Chequeras
- Tarjeta de débito y crédito.
- Instrumento de pago que hoy en día existe, como las diferentes aplicaciones que cuentan las entidades bancarias.
- Letras de cambio.

Con estas herramientas se materializa el pago de mercancías y/o prestación de algún servicio e incluso la acción del trueque es dominada un medio de pago, como por ejemplo en estos tiempos de globalización, las redes sociales y las diferentes plataformas de publicidad usan el llamado canje.

Morosidad de pago

“Es el estado en que se encuentra una deuda vencida sin haberse efectuado el pago al que se estaba obligado a la fecha de vencimiento, o se hubiera efectuado un pago menor al que debía pagarse” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 14). También el deudor puede ser moroso, pero no indica que no quiera pagar, para estas situaciones están los siguientes métodos que garantizan la cancelación de una deuda.

- Aval, es un contrato que garantiza la cancelación, poniendo como garantía un bien.
- Factoring, es una herramienta financiera para lograr liquidez de manera inmediata.
- Seguro de crédito:
- Herramienta utilizada por muchas empresas para protegerse del impago.

Intereses

El interés es el costo adicional que se paga por la renta de un préstamo monetario, en pocas palabras es la garantía y ganancia que obtienen el prestamista por su servicio.

Ventas

Venta es una transacción de un usuario que compra a un comerciante después de la descripción del producto en venta, donde se mide la calidad de los bienes adquiridos. Entonces como definición la venta es un proceso comunicativo y obtención de ganancia económica, supone el núcleo de la actividad comercial, donde

se obtiene ganancias monetarias tras efectuar la venta de un producto y/o servicios según el rubro de la empresa.

La palabra venta, en el mundo economía, es la entrega de un bien o servicio con un precio establecido o convenido y a cambio de un bien económico (efectivo) la forma de dinero por parte de un vendedor o proveedor (Westreicher, 2020c).

Estados bancarios

El estado de cuenta es un documento del reporte de los movimientos de ingreso y egresos de una cuenta corriente o cuenta de crédito realizados por un periodo equivalente a un mes.

Capital

El capital es uno de los términos que se utiliza para los activos de la empresa, podemos decir que es todo los bienes físicos y financieros para obtener ganancias, va de la mano con dos términos ya antes mencionados: liquidez y financiamiento.

“El capital también se refiere a los recursos financieros que se invierten en un determinado proyecto para fabricación o venta de servicios” (Roldán, 2017, párr.5).

Proveedores

Un proveedor es la persona o empresa que abastece a otras personas y empresas, pueden ser proveedores de mercadería o también prestadores de servicios.

Colaboradores

Los colaboradores es la herramienta humana necesaria para la actividad comercial, ellos prestan sus servicios o ejercen la práctica de sus conocimientos a cambio de una remuneración salarial justa.

Impuestos

Es un tributo destinada estado para los gastos públicos, estos tributos son exigidos a toda actividad económica, tanto en personas naturales como jurídicas.

El impuesto recaudado es controlado por el sistema público, para el bienestar educativo de los ciudadanos del país, en especial a los niños y jóvenes para luego en un futuro puedan ser parte del mercado laboral. La recaudación de impuestos es destinada para las infraestructuras de carreteras, puentes y obras ferroviarias, que permiten la entrada y salida de mercadería, de esta manera la economía no se ve afectada (Roldan, 2016).

Inversión

Los recursos se identifican mano de obra, capital, tiempo y tierra, con tal de hacer uso de estos elementos con un objetivo de inversión. La inversión funciona conociendo el significado económico, son cuatro funciones principales para una buena inversión:

- Rentabilidad: rendimiento que obtenemos al realizar una inversión.
- Riesgo: es la incertidumbre, como sabemos la economía no es nada segura, por ende, siempre se debe tener en cuenta riesgos que podrían suceder si no se da lo proyectado.
- Liquidez: convertir dinero a corto plazo con pérdidas mínimas.
- Plazo: podemos esperar un determinado tiempo para obtener el objetivo.

Es la acción, de introducir un bien o recurso a una actividad comercial y/o económica, que con el transcurso del tiempo genera ganancias y beneficios (López, 2018).

Endeudamiento

Nivel de deuda que posee una persona o empresa, estableciendo como base los niveles de ingresos. Se define como un límite de créditos establecidos por un prestatario sin poner en riesgo la posición económica.

Como factores que determina el endeudamiento son los siguientes:

- Solvencia económica
- Patrimonio y rentas
- Avaluos, garantías

“La capacidad de endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los ingresos” (Sánchez, 2017, párr.1).

A nivel de estado, los endeudamientos pueden ser internos y externos, para poder lograr sus objetivos tratados a corto plazo.

Financiamiento

La financiación es la obtención de dinero que puede ser destinada para una obra o proyecto. Cualquier financiamiento es una obligación a futuro.

Permite a las personas realizar fuertes inversiones, así a futuro devolverá al crédito obtenido, la única desventaja es que se cancela un adicional de intereses.

Los intereses son los gastos financieros que se pagan para disponer de efectivo y no esperar hacer uso de capital.

Existen dos tipos de financiamientos según Westreicher (2020d):

- Fondos ajenos: deuda, es capital de fuentes externas, como bancos o personas particulares
- Fondos propios: aportes de los socios de las empresas, compra participativa de capital social de la firma.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El enfoque de esta investigación corresponde al tipo cuantitativo donde se busca comprobar si en realidad existe una relación entre la gestión cuentas por cobrar y liquidez.

En este tipo de investigación se utiliza la lógica deductiva, iniciando con las hipótesis ya propuestas para luego con la información recolectada dar a conocer mediante los resultados las respuestas y comprobación de la hipótesis (Hernández et al., 2010).

Para un análisis cuantitativo es necesario información numérica (con significado y categorías (con rangos), para así lograr medir las características y situación de las variables.

El nivel de esta investigación es explicativo - correlacional ya que describiremos la situación, conceptos y fenómenos de la empresa, así determinar el nivel de relación que existe entre las variables (Arias, 2018).

Tabla 1

Diagrama para el diseño explicativo – correlacional

(X)	-	(Y)
Variable X	-	Variable Y
Cuentas por cobrar	-	Liquidez

Diseño: no experimental – transversal

Este trabajo de investigación corresponde a un diseño no experimental ya que no se puede manipular los datos obtenidos sobre acontecimientos pasado, dentro del

periodo indicado, la conclusión y recomendaciones de este trabajo depende mucho de la observación, interpretación y análisis de la investigación no experimental.

Los datos y la información obtenidos de esta investigación son sobre un determinado tiempo y espacio por ende es transversal.

3.2 Población y muestra.

Población

En efecto se tomó en cuenta a todos los colaboradores de la Empresa Diestra SAC de Villa el Salvador con edades entre 18 y 60 años, ambos sexos.

Los colaboradores de la empresa se encuentran distribuidos según el cargo que ejecutan de la siguiente manera:

Tabla 2

Población total de la empresa Diestra SAC.

Departamento	Cantidad
Administrativo	1
Recursos Humanos	1
Contable	3
Logístico	11
Operario	35
Ingeniería Ambiental	2
TOTAL	53

Muestra

Según Tamayo (2003) afirma que la muestra “Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

En efecto se tomó en cuenta a todos los colaboradores de la empresa con edades entre 18 y 60 años, ambos sexos.

Los colaboradores de la empresa se encuentran distribuidos según el cargo que ejecutan de la siguiente manera:

Tabla 3

Muestral de la empresa Diestra SAC.

Departamento	Cantidad
Administrativo	1
Recursos Humanos	1
Contable	3
Logístico	11
TOTAL	16

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar si se relaciona con la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

Hipótesis específica

H1 = La gestión de cuentas por cobrar se relaciona de una manera significativa con el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H2 = La gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H3 = Si existe una gran relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

3.4 Variables – operacionalización

En este caso contamos con esta investigación de tesis que consta de dos variables: Gestión de cuentas por cobrar correspondiente a la variable 1 y como variable 2 tenemos La liquidez de la empresa.

Tabla 4*Operacionalización Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
"Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil, por esta razón la labor principal es la obtención de la recaudación en un organismo o empresa" (Pedrosa, 2015, párrs. 1 – 2).	La Gestión de Cuentas por Cobrar es una actividad que comprende entre otras su gestión administrativa, y que incluye la aplicación y evaluación de políticas de crédito y cobranza.	Gestión Administrativa	Políticas de administración	1	La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones
			Análisis	2	La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes
			Instrucción laboral	3	Según los estados financieros, al finalizar el periodo el capital de la empresa mostró un incremento
		Políticas de Crédito	Garantía	4	Se cumple responsablemente los pagos a proveedores
			Evaluación crediticia	5	Diestra SAC es puntual con el pago de planillas
			Penalidad comercial	6	La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT
		Políticas de Cobranza	Medios de pagos	7	La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)
			Tiempo	8	Según con la liquidez que cuenta la empresa puede cancelar oportunamente sus deudas
			Intereses	9	La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento

Tabla 5*Operacionalización Variable 2: Liquidez*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
<p>“Es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio (...) Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo” (Sevilla, 2015, párrs. 1 - 2).</p>	<p>La liquidez de una empresa es la capacidad que posee para poder afrontar su deuda corriente. Su medición la realizamos a través del efectivo, el pago de sus obligaciones y el nivel de solvencia</p>	Efectivo	Ventas	10	La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones
		Pago de Obligaciones	Estados Bancarios	11	La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes
			Capital	12	Según los estados financieros, al finalizar el periodo el capital de la empresa mostró un incremento
			Proveedores	13	Se cumple responsablemente los pagos a proveedores
		Nivel de Solvencia	Colaboradores	14	Diestra SAC es puntual con el pago de planillas
			Impuestos	15	La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT
			Inversión	16	La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)
		Endeudamiento	17	Según con la liquidez que cuenta la empresa puede cancelar oportunamente sus deudas	
Financiamiento	18	La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento			

3.5 Métodos y técnicas de investigación.

Métodos

La investigación corresponde a método descriptivo, donde se debe observar y describir acontecimientos de una situación en particular, una característica de este trabajo es que pertenece a una no experimental en este tipo de investigación no se puede controlar ni alterar los datos recolectados, todo se da depende a nuestra capacidad de interpretación.

Técnicas

- Encuestas: Es una herramienta fácil y practica que permite recolectar datos e información de nuestras variables, mediante diálogos colectivos (Cohen y Gómez, 2018).

Estela (2009) nos recomienda establecer una relación agradable con las personas a ser interrogadas por escrito, mediante una presentación amable del contenido de la encuesta.

- Recolección de información: Búsqueda de datos, libros, textos entre otros, que nos ayudaron a obtener información para nuestras variables, dimensiones e indicadores para la investigación.
- Parafraseo: Nos permite analizar textos para luego definir nuestras variables con nuestras propias, teniendo en cuenta la referencia del autor.

Instrumentos: cuestionario

- Nombre

Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC.

- Objetivo

Determinar la relación que existe entre, gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

- Fuente de Procedencia

Institución Privada

- Contenido

El cuestionario realizado está enfocado principalmente en cómo se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

Tabla 6

Ficha técnica cuestionario N° 1

Conceptos	Detalles
Título	Gestión de las cuentas por cobrar
Autor (es)	Karen Huamani & Yohana Alva
País	Perú
Modificado y adaptado por	Ninguno
Año	2022
Campo que evalúa	Gestión de las cuentas por cobrar
Organización	Diestra SAC, 2020
Objetivo	Medir la gestión de cuentas por cobrar
Duración aproximada	20 minutos
Total, de Ítems	9
Nivel de medición	Ordinal
Aplicar a	Trabajadores de la empresa Diestra SAC.
Modalidad	Formulario virtual Google
Escala de medición	Likert

Tabla 7*Ficha técnica cuestionario N° 2*

Conceptos	Detalles
Título	Liquidez de la empresa Karen Huamani & Yohana
Autor (es)	Alva
País	Perú
Modificado y adaptado por	Ninguno
Año	2022
Campo que evalúa	Liquidez
Organización	Diestra SAC, 2020
Objetivo	Evaluar la liquidez de la empresa
Duración aproximada	20 minutos
Total, de Ítems	9
Nivel de medición	Ordinal Trabajadores de la empresa
Aplicar a	Diestra SAC.
Modalidad	Formulario virtual Google
Escala de medición	Likert

Las técnicas, métodos, instrumentos entre otros, nos ayudaron a la interpretación de toda la información y datos obtenidos. Al analizar cada dato nos permitió determinar nuestros objetivos y variables a investigar de tal punto que podamos constatar las hipótesis con los objetivos para así llegar a las conclusiones y recomendaciones para una mejora de la empresa.

La escala de medición para la calificación de la primera variable del estudio y la aplicación en la segunda variable será de intervalos de (Malo, regular y bueno). Las respuestas consideradas por cada uno de los colaboradores que correspondieron al cuestionario fueron definidas de la siguiente manera:

Tabla 8*Puntuación de los resultados de cada Ítem*

Opción de respuestas	Puntaje Asignado
Siempre	5
Casi siempre	4
De vez en cuando	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Tabla 9*Puntuación para las dimensiones de la Variable 1 Gestión de cuentas por cobrar*

Dimensiones	Gestión administrativa	Políticas de crédito	Políticas de cobranza
Nº de ítems	3	3	3
Puntaje máximo	15	15	15
Deficiente	3 – 6	3 – 6	3 – 6
Regular	7 – 11	7 – 11	7 – 11
Eficiente	12 – 15	12 – 15	12 – 15

Tabla 10*Puntuación para las dimensiones de la Variable 2 Liquidez*

Dimensiones	Efectivo	Pago de Obligaciones	Endeudamiento
N° de ítems	3	3	3
Puntaje máximo	15	15	15
Bajo	3 – 6	3 – 6	3 – 6
Regular	7 – 11	7 – 11	7 – 11
Alto	12 – 15	12 – 15	12 – 15

Tabla 11*Escala para cada Variable*

Variables	Gestión de cuentas por cobrar	Liquidez
N° de ítems	9	9
Puntaje máximo	45	45
Malo	9 – 20	9 – 20
Regular	21 – 33	21 – 33
Bueno	34 – 45	34 – 45

3.6 Procesamiento de los datos

Toda la información recolectada será analizada y procesada mediante el programa de cálculos SPSS, elaborando, graficas, permitiendo con ello la determinación de los resultados.

Técnicas utilizadas

- Organización cronológica: Esta técnica nos permitió, ordenarnos de tal manera de avanzar la investigación periódicamente, como por ejemplo estableciendo fechas para terminar cada capítulo de este estudio.
- Brainstorming virtual: consiste en reunirse con otras personas para intercambiar ideas y conocimientos, por la situación sanitaria que estamos pasando, lo realizamos de manera virtual. Esta técnica ayudó en reforzar nuestra información.
- Análisis documental: Nos permitió desglosar a información obtenida mediante libros, revistas, plataformas digitales y también a la interpretación de datos recolectados de la empresa.
- Fichas textuales: Se elaboró numerosas fichas textuales durante nuestra búsqueda de información, facilitando la elaboración de esta investigación.
- Indagación: Facilitó la obtención de información cuantitativa y cualitativa de nuestras dos variables establecidas.
- Verificación física: En este caso nos permitió comprobar mediante registros contable y estados financieros la relación de existe entre las dos variables de investigación.
- Tabulación: agrupamos los resultados obtenidos, en las áreas, segmentos mediante gráficos y cuadros de manera que se facilite la elaboración de las conclusiones.
- Observación: Nos permitió lograr la interpretación de los resultados obtenidos.
- Entrevistas: Mediante esta técnica pudimos obtener información sobre la empresa, mediante una pequeña entrevista a los colaboradores de la misma.

- Otras: Recurrimos a diferentes técnica y métodos para la elaboración de la investigación.

La prueba de hipótesis que se aplicó para determinar los resultados, en primer lugar, la prueba de normalidad y según el resultado se utilizó el análisis no paramétrico Rho de Spearman. ya que esta prueba se utiliza para estudios de estadística descriptiva aplicada en la relación de dos variables analizando la relación que existe entre dos variables propuestas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1 Análisis de fiabilidad de las variables

Validez de los expertos

El instrumento de esta investigación titulada La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC de villa el salvador – 2020, esta validad por tres expertos, quienes evaluaron de manera profesional. El promedio de validez de este instrumento fue de 77% / 100%, permitiendo así la aplicación de esta.

Tabla 12

Validez realizada por expertos

N.	Experto	Especialist a	Aplicabilida d	
1	Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	Temático	Si	80 %
2	Mg. Martin Saavedra Farfan	Estadística	Si	75 %
3	Mg. David De la Cruz Montoya	Metodólogo	Si	75 %
			Promedio	77 %

Fiabilidad de los instrumentos

Para calcular la fiabilidad de los resultados de nuestras 20 preguntas aplicadas a 16 colaboradores de la empresa, recurrimos al programa estadístico SPSS que nos permitió calcular el nivel de fiabilidad, para ello utilizamos el método de alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach

Para aplicar el Alfa de Cronbach no es necesario dividir en dos a los ítems, se puede calcular el coeficiente de manera general (Hernández, 2014).

En este caso aplicaremos en Alfa de Cronbach en dos partes, Gestión de cuentas por cobrar perteneciente a la primera variable donde se obtuvo una escala de 0,821 > a 0,7 y Liquidez que pertenece a la segunda variable donde también obtuvimos 0.823 un resultado mayor a 0,7.

Tabla 13

Alfa de Cronbach de la variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	9

Tabla 14

Alfa de Cronbach de la variable 2: Liquidez

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	9

4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con las variables

Variable: Gestión de cuentas por cobrar

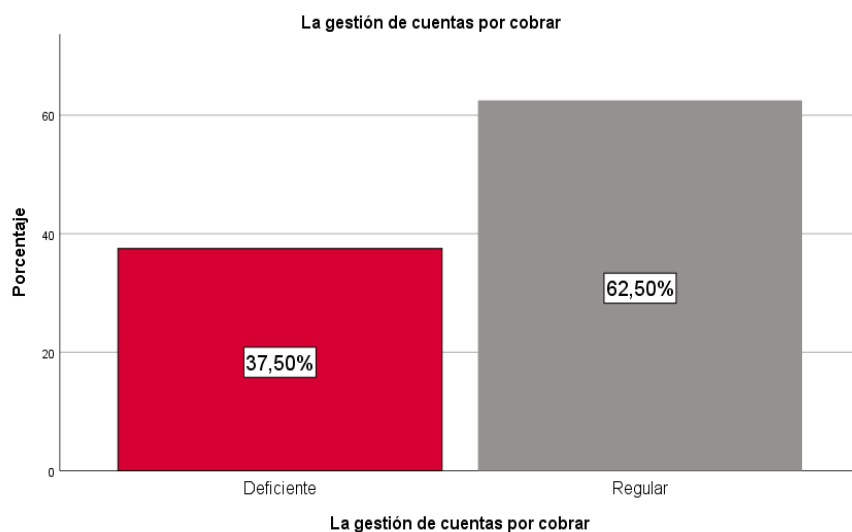
Tabla 15

Variable: Gestión de cuentas por cobrar (agrupada)

La gestión de cuentas por cobrar					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Ineficiente	6	37,5	37,5	37,5
	Regular	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 4

Variable: *Gestión de cuentas por cobrar*

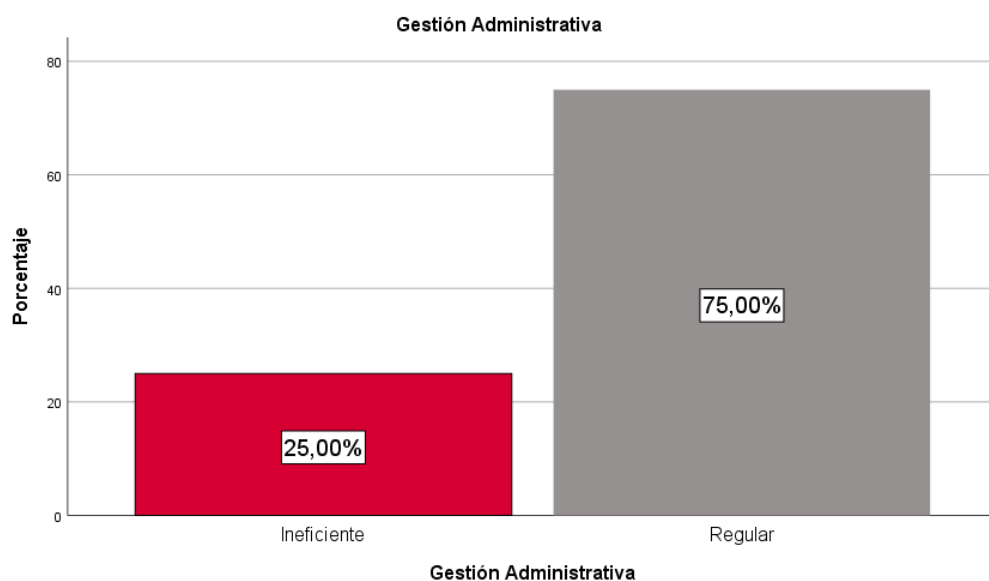


Los resultados agrupados de la variable gestión de cuentas por cobrar demuestran que el 37,5% de los encuestados consideran que el proceso de la gestión de cuentas por cobrar que aplican es ineficiente para la incrementación de liquidez, en cambio la mayoría de encuestados que respetan al 62,5%, consideran que la gestión de las cuentas por cobrar es de manera regular.

Tabla 16

Dimensión 1: *Gestión administrativa (agrupada)*

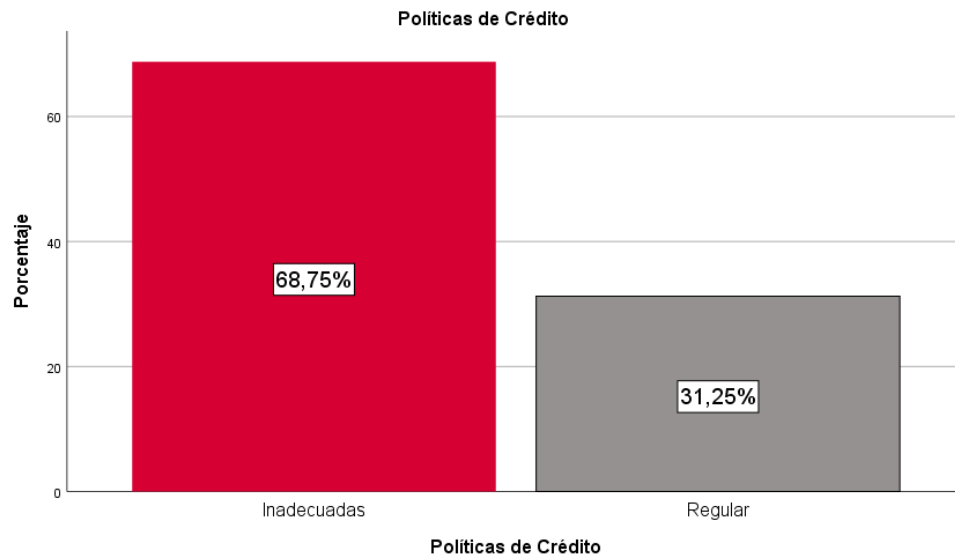
Gestión Administrativa					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Ineficiente	4	25,0	25,0	25,0
	Regular	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 5*Dimensión 1: Gestión administrativa*

Los resultados de los encuestados nos mostraron que el 25% consideran que la gestión administrativa es ineficiente para una buena gestión de cuentas por cobrar, el 75% respondieron que es de manera regular la gestión administrativa con la que cuenta la empresa.

Tabla 17*Dimensión 2: Políticas de crédito (agrupada)*

Políticas de Crédito					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Inadecuadas	11	68,8	68,8	68,8
	Regular	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 6*Dimensión 2: Políticas de crédito*

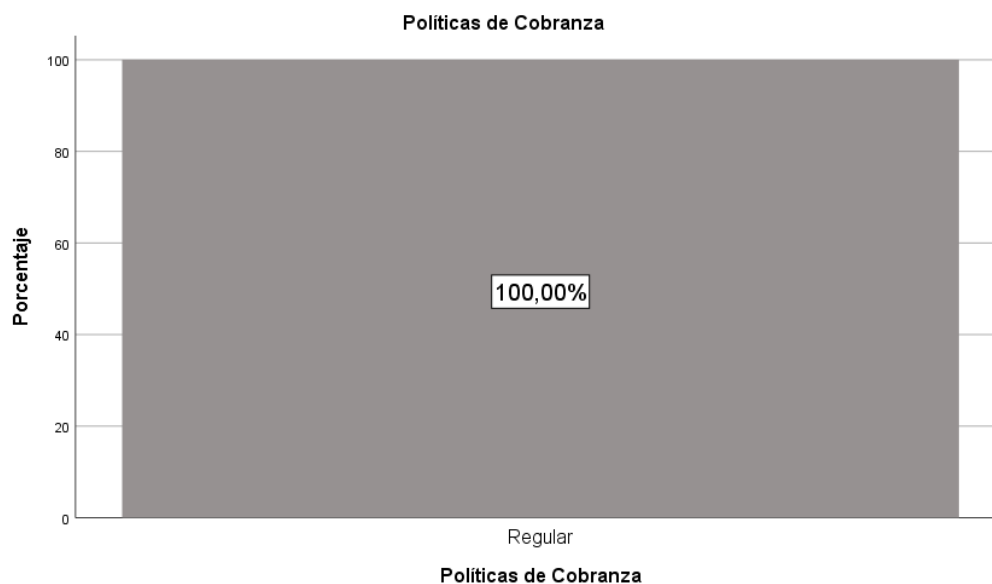
Con relación a la dimensión 2, los resultados nos ayudaron a determinar que 68,8 % de los encuestados declaran que es inadecuada las políticas de crédito aplicadas por la empresa y el 31,3 % consideran que las políticas de crédito con las que cuenta la empresa son regulares.

Tabla 18*Dimensión 3: Políticas de cobranza (agrupada)*

Políticas de cobranza					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	16	100,0	100,0	100,0

Figura 7

Dimensión 3: Políticas de cobranza



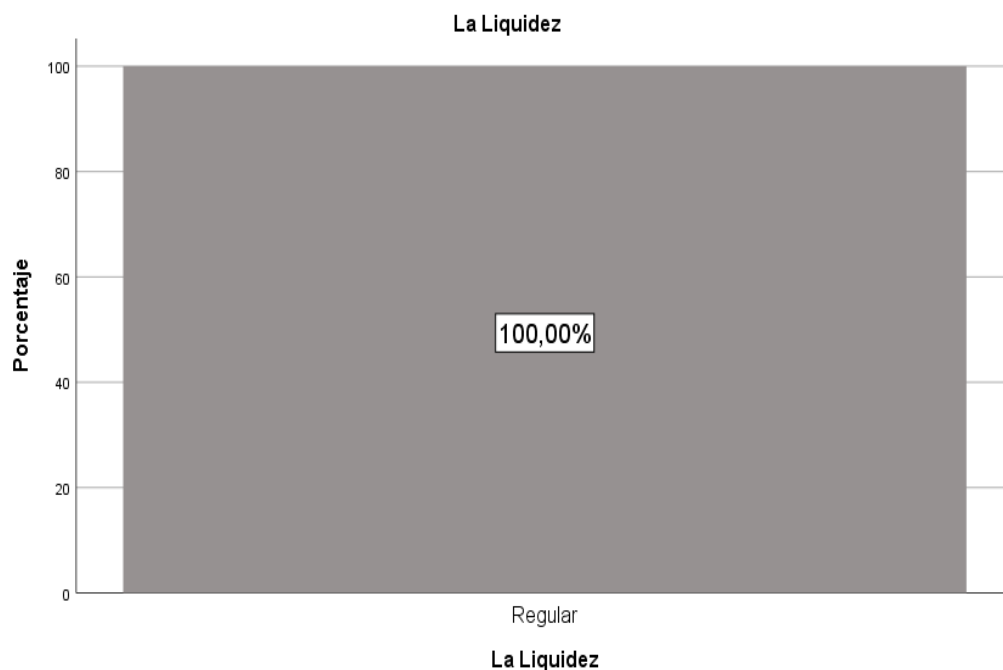
Los resultados que arrojaron las encuestas con ayuda del SPSS, nos permitieron determinar que el 100% de los encuestados respondieron que las políticas de cobranza con las que cuenta la empresa son de nivel regular, no son eficientes en su totalidad.

Variable: Liquidez

Tabla 19

Variable 2: Liquidez (agrupada)

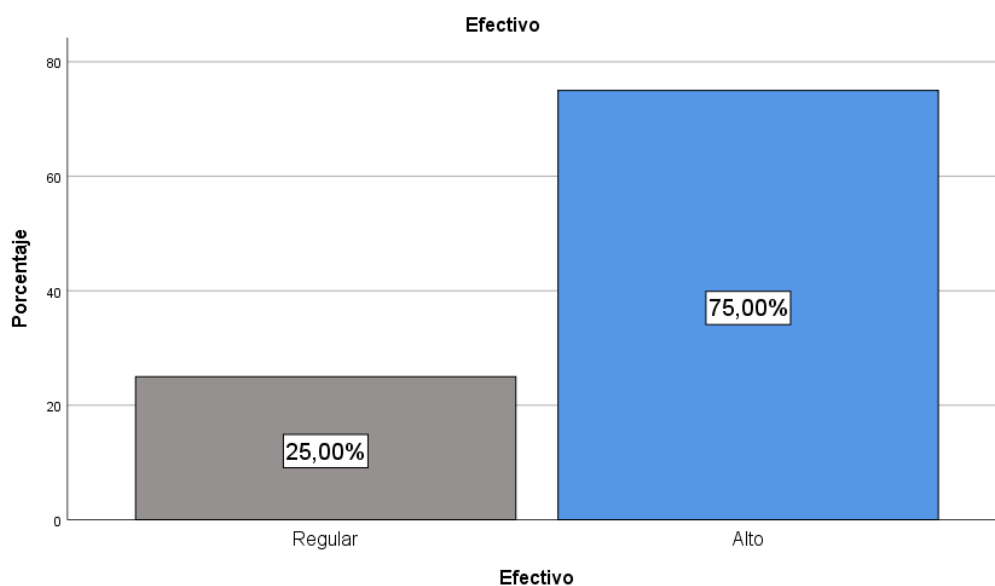
		Liquidez			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	16	100,0	100,0	100,0

Figura 8*Variable 2: Liquidez*

Las estadísticas nos señalaron que el 100% de los encuestados en la empresa Diestra SAC, consideran que la liquidez de la empresa es regular, es decir que podemos proponer alguna mejora.

Tabla 20*Dimensión 4: Efectivo (agrupada)*

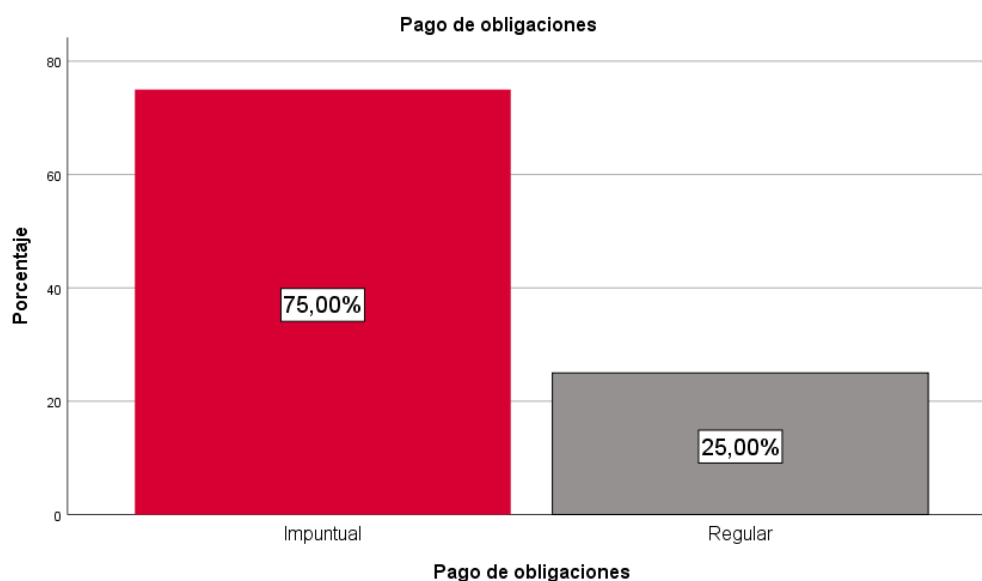
		Efectivo			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	4	25,0	25,0	25,0
	Alto	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 9*Dimensión 5: Efectivo*

Las encuestas realizadas nos determinan que el 25% de los colaboradores nos indica que el efectivo que cuenta la empresa es regular, en cambio el 75% de los encuestados nos dieron a conocer que el efectivo de la empresa Diestra SAC es alto.

Tabla 21*Dimensión 5: Pago de Obligaciones (Agrupada)*

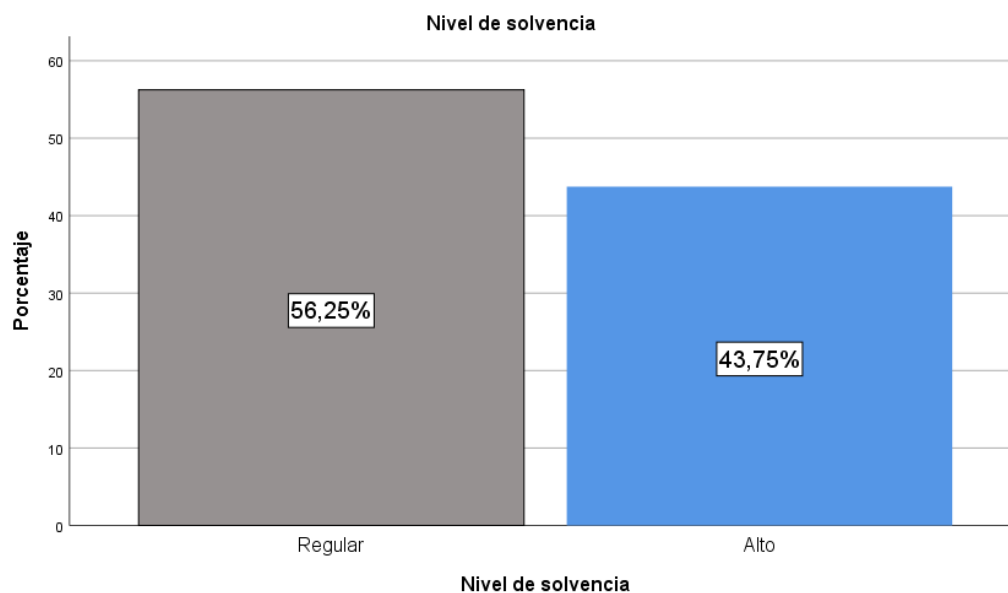
Pago de obligaciones					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Impuntual	12	75,0	75,0	75,0
	Regular	4	25,0	25,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 10*Dimensión 5: Obligaciones*

En esta ocasión los resultados demuestran que el 75% de las encuestas consideran que el pago de las obligaciones se cumple de manera impuntual, es decir que se cumplen a destiempo por otro lado el 25% de los encuestados nos indica que el pago de obligaciones se cumple de manera regular.

Tabla 22*Dimensión 6: Nivel de solvencia (agrupada)*

		Nivel de solvencia			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	9	56,3	56,3	56,3
	Alto	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Figura 11*Dimensión 6: Nivel de solvencia*

Para la dimensión 6 los resultados ayudaron a determinar que el 56,3% de los encuestados consideran que el nivel de solvencia con el que cuenta la empresa es regular, en cambio el otro 43,8% de los encuestados nos dan a conocer que el nivel de solvencia de Diestra SAC es alta.

4.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Al tener 16 encuestas por analizar, una cantidad por debajo de 50, se debe aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Tabla 23*Prueba de normalidad de ambas variables.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
	o			o		
V1 La gestión de cuentas por cobrar	,193	16	,114	,881	16	,040
V2 La Liquidez	,228	16	,026	,844	16	,011

El nivel de significancia arrojado por la prueba de normalidad es de 0,040 para la primera variable y de 0,011 para la segunda variable, ambas < a 0,05 por ende se determina que ambas variables tienen datos no paramétricos

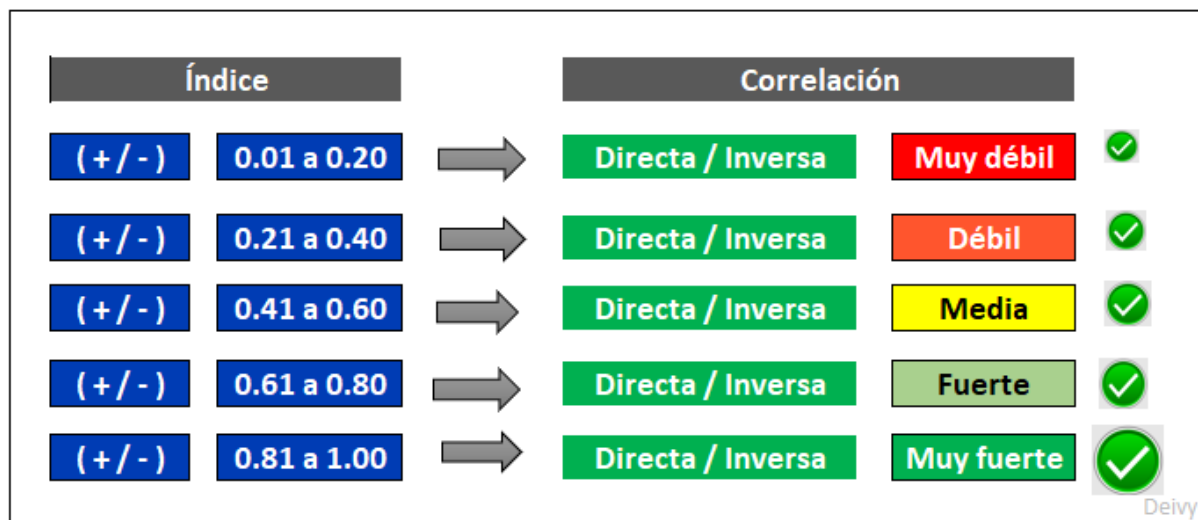
Al obtener 16 encuestas con datos no paramétricos, teniendo en cuenta el nivel, tipo y enfoque de este se debe determinar si existe una relación y el grado de correlación entre las dos variables, utilizando el análisis no paramétrico Rho de Spearman.

Correlación de variables (*r*)

"*r* es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17). Este autor nos presenta a continuación un baremos para determinar el nivel de correlación que existe entre las variables de estudio:

Figura 12

Niveles de correlación entre las variables

**Hipótesis general**

H1: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona con la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

Tabla 24*Correlación: La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez*

Correlaciones			
		Gestión de cuentas por cobrar	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	1,000	,690**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	16	16
	Liquidez	,690**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	16	16

Entre las dos variables existe un nivel de significancia de $0.003 < \alpha < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, se determina que si existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. Por el coeficiente de correlación 0.690, se determina que existe una correlación “directa y fuerte” entre las dos variables.

Hipótesis específica 1

H1: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona de una manera significativa con el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona de una manera significativa con el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

Tabla 25

Correlación: Variable 1 y efectivo

Correlaciones				
			La gestión de cuentas por cobrar	Efectivo
Rho de Spearman	La gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,532*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	16	16
	Efectivo	Coeficiente de correlación	,532*	1,000
Sig. (bilateral)		,034	.	
N		16	16	

Nivel de significancia 0.034 menor a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, se determina que si existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo. Por el coeficiente de correlación 0.532 se determina que existe una correlación “directa y media” entre las dos variables.

Hipótesis específica 2

H2: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H₀: La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona con el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

Tabla 26

Correlación: Variable 1 y pago de obligaciones

Correlaciones			La gestión de cuentas por cobrar	Pago Obligaciones
Rho de Spearman	La gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente	1,000	,594*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	16	16
	Pago de obligaciones	Coeficiente	,594*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	16	16

Nivel de significancia 0.015 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, se determina que si existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. Por el coeficiente de correlación 0.594, se determina que existe una correlación “directa y media” entre las dos variables.

Hipótesis específica 3

H3: Si existe una gran relación este la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

H₀: No existe una gran relación este la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.

Tabla 27*Correlación: Variable 1 y nivel de solvencia*

		Correlaciones		
			La gestión de cuentas por cobrar	Nivel de solvencia
Rho de Spearman	La gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	16	16
	Nivel de solvencia	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	16	16

Nivel de significancia 0.008 menor a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, se determina que si existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia. Por el coeficiente de correlación 0.637 se determina que existe una correlación “directa y fuerte” entre las dos variables.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Tomando en cuenta, nuestra problemática y objetivo general propuesto en esta tesis, nuestro propósito es llegar a determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Diestra SAC del distrito de Villa el Salvador, durante el periodo 2020, se ha demostrado con las pruebas estadísticas aplicadas (correlación de Rho Spearman), que si existe una relación significativa de 0.003, entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa, obteniendo una relación significativa menor a 0.05, en efecto se acepta la hipótesis alternativa confirmando que efectivamente si existe una relación entre Gestión de cuentas por cobrar y Liquidez en la empresa Diestra SAC, en la que se coincide con, Caycho y Castro (2020) quienes determinaron que si existe una relación significativa entre su primera variable, gestión de cuentas por cobrar con la segunda variable liquidez de la empresa, ya que se después de poner en práctica su instrumento de investigación validados, mediante el uso del programa SPSS, le ayudó a determinar la correlación entre sus dos variables con un valor de $0.006 < 0.05$ permitiendo aceptar la hipótesis alternativa propuesta, aconseja la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta los puntos débiles, como mejorará la adecuada aplicación de las políticas de créditos y cobranzas. Caycho y Castro (2020) hacen referencia que la capacitación a colaboradores es un punto clave, para que obtengan conocimientos, así saber detectar a tiempo los riesgos y poder tomar decisiones cuando se presente dificultades en el recupero de las cuentas.

Pinedo (2013) nos indica que en su primera hipótesis que entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa si existe una relación entre ellas, y que al aplicar la prueba estadística del Chi-Cuadrado mostró una significancia menor al 5%, de esta manera rechaza la hipótesis nula. Pinedo (2013), Hace referencia que las políticas de

crédito también es un punto clave en el área de cobranzas, permite seguir pasos y cumplir reglas para facilitar y emitir un crédito a los clientes, pocas empresas manejan políticas de crédito y aquellas que lo tienen no lo toman en cuenta, hoy en día y como años anteriores también los créditos se brindan siempre y cuando prueben que el cliente pueda sustentar y solventar esos gastos a futuros. Muchas empresas no cumplen con sus políticas de crédito brindándolos a personas sin ninguna evaluación previa, solo toman en cuenta la antigüedad del cliente, recomendados de terceros o simplemente por una estimación familiar o amical llevándolos como consecuencia a un incumplimiento por parte del cliente y a la vez forzando incumplir obligaciones propias de la empresa.

Angueta (2014) hace referencia que las empresas deberían usar programas modernos y formatos actualizados para obtener una gestión eficiente y efectiva optimizando el punto débil es este caso las cuentas por cobrar de la cooperativa.

Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo de la empresa Diestra SAC, es nuestro primer objetivo específico, se ha podido llegar a demostrar con las aplicaciones estadísticas (correlación – Rho de Spearman), que el nivel de significancia es de 0.034 entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la dimensión efectivo, siendo esta un nivel menor a 0.05, se considera la toma de la hipótesis alternativa: La gestión de cuentas por cobrar se relacionan de una manera significativa con el efectivo de la empresa Diestra SAC:. Este resultado da a entender que la acción, manipulación de la primera variable afecta a la dimensión efectivo ya que la tener un adecuado control en la primera variable, se reflejara de manera positivo en el efectivo de la empresa.

Como segundo objetivo específico de la investigación tenemos establecer la relación de la gestión de cuentas por cobrar y el pago de obligaciones de la empresa

Diestra SAC, donde se pudo obtener con las estadísticas un nivel de significancia de 0.015 entre la primera variables y pago de obligaciones, al obtener un resultado menor a 0.05 automáticamente se descarta la hipótesis nula, por ende, aceptamos la hipótesis alternativa: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC., en efecto cualquier manipulación de la primera variable perpetuara en la dimensión pago de obligaciones, es decir la mejora de la gestión de cuentas por cobrar, se reflejara de una manera positiva en el pago de obligaciones, ya que al contar con una buen control se puede lograr cumplir a tiempo todas las obligaciones de la empresa.

En el tercer objetivo específico en que consiste en indicar la relación de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC, según el estudio de correlación de Rho de Spearman nos arrojó un nivel de significancia de 0.008 entres la primera variable y la sexta dimensión, nivel de solvencia, tomando en cuenta que el valor de significancia es menor a 0.05, en efecto se rechaza la hipótesis nula, confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa: Si existe relación, entre la primera variable y la sexta dimensión de la empresa.

5.2 Conclusiones

Se ha demostrado que la gestión de cuentas por cobrar si se relaciona con la liquidez de la empresa Diestras SAC, existiendo una correlación positiva media con un valor de 0.690 entre las dos variables de la investigación, estos resultados fueron obtenido gracias a nuestro instrumento de investigación , en las encuestas los colaboradores consideraron que la empresa, tiene una escaza eficiencia en el control y gestión de las cuentas por cobrar, generando que el nivel de liquidez no sea lo suficiente para solventar los gastos y obligaciones.

La gestión de cuentas por cobrar se ven relacionadas con el efectivo de la empresa Diestra SAC, se llevó a esta conclusión gracias a la prueba de estadística aplicada, ya que este arrojó un coeficiente de correlación de 0.53, determinando que, si hay una correlación positiva media entre ambas, se concluye además, que la empresa al no contar con adecuadas políticas de cobranza y no establecer adecuadas políticas de crédito se encuentra en desventaja de recuperar las cuentas lentamente, viéndose reflejado en el bajo nivel de efectivo con el que cuenta la empresa.

Se determinó que hay una relación en la gestión de cuentas por cobrar y el pago de obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el salvador, por cuanto se consiguió una correlación positiva media, con un valor de coeficiente 0.594. Estos resultados se obtuvieron mediante las encuestas y es el reflejo de la situación de la empresa. No tener un buen control de esto hace que se cumplan de manera irresponsable los pagos de las obligaciones, conllevando a que la empresa tenga una baja reputación en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones, lo que genera que pueda ser descalificado en caso de solicitar algún tipo de financiamiento.

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona con el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el salvador, ya que aplicando la prueba de estadística de Rho Spearman se obtuvo una correlación positiva de 0.637. Asimismo, se ha determinado que la empresa no cuenta con la suficiente liquidez para poder realizar inversiones tales como maquinarias u otros activos, así también no cumple en forma oportuna con el pago de sus acreencias financieras.

5.3 Recomendaciones

Se debe implementar políticas de crédito adecuadas para cada cliente incidiendo en una correcta evaluación de su historial crediticio, incluso se debe

capacitar al personal de esa área para que puedan realizar un seguimiento de la gestión de cobranzas.

La gerencia debe Implementar, asimismo, un manual créditos y cobranza donde se indique paso a paso los requisitos a cumplir para el otorgamiento de crédito al momento de adquirir los productos, para que de esta forma asegurar el retorno de la inversión realizada.

Proponer nuevas políticas de cobranzas, teniendo en cuenta la cantidad de dinero acreditado, cobrando penalidades por incumplimiento, brindando cronogramas de pagos para evitar pagos a destiempo así de esa manera haremos que el periodo de recuperación del dinero se mucho más corto y rápido y así tener una liquidez adecuado para poder solventar las obligaciones corrientes de la empresa.

La administración debe realizar un adecuado seguimiento de la gestión de cobranzas, esto haría que se tomen las decisiones correctas para el bienestar de la empresa, una buena organización hace que todas las áreas de la empresa funcionen correctamente mejorando la productividad y mejorando liquidez y obtener un nivel de solvencia necesario para realizar inversiones a futuro.

REFERENCIAS

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. (2016). *Definición de gestión administrativa. Servicios al cliente de la defensa jurídica.* https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/ley_transparencia/Documents/manual_politicas_institucionales_de_sarrollo_administrativo_090916.pdf

Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Fondini SA, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%202020.pdf>

Aguilar, V. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Cooperación petrolera SAC* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/653>

Apolino, A. y Leiva, L. (2021). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Ingall SAC, San Juan de Miraflores, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Autónoma. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1539/Apolino%20Herrera%2c%20Alejandra%20Karen%20y%20Leiva%20Espinoza%2c%20Lisset%20Marlene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bastidas, J. (2017). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur SA* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1965/1/T-ULVR-1775.pdf>

Caballero, F. (2015). *Definición de nivel de solvencia*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>

Castillo, T. y Chávez, J. (2020). *El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Servitrasa, Pacasmayo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25753/Castillo%20Morales%2c%20Tania%20Paola-Ch%c3%a1vez%20Collao%2c%20Jussara%20Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma SA, Guayas Cantón, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la UPS.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Caycho, R. y Castro, S. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa industrial de PVC SAC. en el distrito de Lurín – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1051/Castro%20Carrillo%2c%20Sheyla%20Yassell%3b%20Caycho%20Taboada%2c%20Ruddy%20Joana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, Y. y Loconi, J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.html>

Economipedia. (2015). *Evolución crediticia rating*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-crediticia-rating.html>

Espinoza, L. e Ibarra, L. (2019). *Las cuentas por cobrar y el crecimiento empresarial de la empresa Llantasjevi SA, Cantón Milagro, 2019-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5055/2.%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20LLANTASJEVI%20S.A.%20CANT%20MIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.

Manrique, R. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26946/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazo, G. (2021). *Los gastos no deducibles y su incidencia en los estados de resultados de la empresa Transport SAC, 2018 – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1609>

- López, J. (2018). *Definición de inversión*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>
- Ludeña, M. (2021). *Definición de política crediticia*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/politica-crediticia.html>
- Narezo, R y Mamani, J. (2020). *Control de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la Institución Educativa Virgen Rosario, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3247/Robert%20Nazareno_Henry%20Mamani_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedrosa, S. (2015). *Definición de gestión de cobros*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>
- Pinedo, V (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC - año 2012* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguiar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Quiroa, M. (2020). *Definición de gestión administrativa*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Roldan, P. (2016). *Definición de impuestos*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html>
- Roldán, P. (2017). *Definición y tipos de capital*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/capital.html>
- Rus, E. (2020). *Definición y origen de los medios de pagos*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/medios-de-pago.html>

- Sánchez J. (2017). *Definición y capacidad de endeudamiento*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-endeudamiento.html>
- Sánchez, J. (2018). *Definición de efectivo*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/efectivo.html>
- Sevilla A. (2015). *Liquidez - Qué es, definición y significado*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Solano, L. (2020). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Jopizo E.I.R.L. Ate, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA.
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1149/SOLANO%20DURAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo M. (2003). El proceso de investigación científica.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1
- Webscolar. (2013). *Definición de análisis administrativo*. Webscolar:
<https://www.webscolar.com/el-analisis-administrativo>
- Westreicher, G. (2020a). *Definición de pago de obligaciones*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/obligacion-de-pago.html>
- Westreicher, G. (2020b). *Definición y tipos de garantías*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/garantias.html>
- Westreicher, G. (2020c). *Definición de ventas*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>
- Westreicher, G. (2020d): *Definición y tipos de financiación y financiamiento*.
Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

La Gestión de Cuentas por cobrar y su relación con la Liquidez de la Empresa Diestra SAC de Villa El Salvador - 2020

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?	Determinar la relación que existe entre, gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.	La gestión de cuentas por cobrar si se relaciona con la liquidez de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.	Gestión de Cuentas por cobrar	Gestión Administrativa	Políticas de adm.
					Análisis
					Instrucción laboral
				Políticas de Crédito	Garantía
					Evaluación crediticia
					Penalidad comercial
				Políticas de Cobranzas	Medios de pagos
					Tiempo
					Intereses
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarios	La Liquidez	Efectivo	Ventas
¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?	Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.	La gestión de cuentas por cobrar si se relaciona de una manera significativa con el efectivo de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador – 2020.			Estados bancarios
					Capital
				¿De qué manera se relaciona la gestión de cuentas por cobrar y las obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020?	Establecer la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y las obligaciones de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.
Colaboradores					
Impuestos					
¿Qué efecto tiene las políticas de cobranza y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador- 2020?	Indicar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador en el periodo 2020.	Si existe una gran relación este la gestión de cuentas por cobrar y el nivel de solvencia de la empresa Diestra SAC de Villa el Salvador.		Nivel de Solvencia	Inversión
			Endeudamiento		
			Financiamiento		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Título: La Gestión de Cuentas por cobrar y su relación con la Liquidez de la Empresa

Diestra SAC de Villa El Salvador - 2020

Variable: Gestión de Cobranzas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Gestión de Cobranzas	1. Gestión Administrativa	1.1. Políticas	La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez
		1.2. Análisis.	Diestras SAC realiza análisis periódicamente la antigüedad de las cuentas por cobrar
		1.3. Instrucción Laboral	Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas
	2. Políticas de Crédito	2.1. Garantía	El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito
		2.2. Evaluación Crediticia	La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito
		2.3. Penalidad Comercial	La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado
	3. Políticas de cobranzas	3.1. Medios de pago	La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar
		3.2. Tiempo	Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar
		3.3. Intereses	La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes

Variable: Liquidez

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Liquidez	1. Efectivo	1.1. Ventas	La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones
		1.2. Estados Bancarios	La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes
		1.3. Capital	Según los estados financieros, al finalizar el periodo el capital de la empresa mostró un incremento
	2. Pago de Obligaciones	2.1. Proveedores	Se cumple responsablemente los pagos a proveedores
		2.2. Colaboradores	Diestra SAC es puntual con el pago de planillas
		2.3. Impuestos	La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT
	3. Nivel de solvencia	3.1. Inversión	La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)
		3.2. Endeudamiento	Según con la liquidez que cuenta la empresa puede cancelar oportunamente sus deudas
		3.3. Financiamiento	La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario N.º 1 Gestión de cuentas por cobrar

Objetivo: Determinar la relación entre Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC en el Distrito de Villa el Salvador – 2020

Instrucciones: El presente cuestionario propone 18 preguntas los cuales deben ser contestados en su totalidad seleccionando una de las 5 alternativas de respuesta de la manera más sincera posible.

Escala de respuestas

Opción de respuestas	Puntaje Asignado
Siempre	5
Casi siempre	4
De vez en cuando	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N.º	Ítem#	1	2	3	4	5
1	La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez					
2	Distras SAC realiza análisis periódicamente la antigüedad de las cuentas por cobrar					
3	Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas					
4	El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito					
5	La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito					
6	La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado					
7	La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar					
8	Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar					
9	La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes					

Cuestionario N.º 2 Liquidez

Objetivo

Determinar la relación entre Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Diestra SAC en el Distrito de Villa el Salvador – 2020

Instrucciones

El presente cuestionario propone 18 preguntas los cuales deben ser contestados en su totalidad seleccionando una de las 5 alternativas de respuesta de la manera más sincera posible.

Escala de respuestas

Opción de respuestas	Puntaje Asignado
Siempre	5
Casi siempre	4
De vez en cuando	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N.º	Ítem	1	2	3	4	5
1	La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones					
2	La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes					
3	Según los estados financieros, al finalizar el periodo el capital de la empresa mostró un incremento					
4	Se cumple responsablemente los pagos a proveedores					
5	Diestra SAC es puntual con el pago de planillas					
6	La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT					
7	La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)					
8	Según con la liquidez que cuenta la empresa puede cancelar oportunamente sus deudas					
9	La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento					

Anexo 4. Tabulación de encuestas

LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUEZ DE LA EMPRESA DIESTRA SAC - 2020

V 1 : La gestión de cuentas por cobrar									V 2 : La Liquidez								
D 1 : Gestión Administrativa			D 2 : Políticas de Crédito			D 3 : Políticas de Cobranza			D 4 : Efectivo			D 5 : Obligaciones			D 6 : Nivel de solvencia		
P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18
1.- La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez	2.- Diestras SAC realiza análisis periódico de la antigüedad de las cuentas por cobrar	3.- Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas	4.- El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito	5.- La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito	6.- La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado	7.- La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar	8.- Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar	9.- La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes	10.- La empresa percibe ventas mensuales continuas, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones	11.- La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes	12.- Según los estados financieros al finalizar el periodo se podría decir que el capital de la empresa mostro un incremento	13.- Se cumple responsablemente los pagos a proveedores	14.- Diestra SAC es puntual con el pago de planillas	15.- La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT	16.- La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)	17.- Según con la liquidez que cuenta la empresa, podría afrontar una deuda	18.- La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento
1	3	4	1	4	2	4	4	2	4	4	4	1	2	2	3	3	4
2	3	3	1	3	1	4	3	1	5	4	3	2	1	1	3	3	4
1	2	3	1	3	1	3	3	1	5	3	4	1	1	1	3	3	4
1	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	1	2	2	3	4	3
1	2	4	1	3	1	3	3	1	4	3	3	2	1	1	3	3	4
2	3	4	1	3	2	4	4	2	5	4	4	2	1	3	4	4	4
1	3	3	2	4	1	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	5
1	2	3	2	3	1	3	3	1	5	3	4	1	2	1	3	3	4
1	3	4	1	3	2	3	4	2	5	5	4	2	3	2	4	4	4
2	3	4	2	4	1	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	5
1	2	3	1	3	1	3	3	1	5	3	3	1	2	2	3	3	3
2	3	3	2	3	2	4	4	2	5	4	4	2	2	2	4	4	5
2	3	4	1	2	2	3	4	2	5	4	4	3	2	2	4	4	4
1	2	3	2	3	1	3	4	1	4	4	3	1	2	2	3	3	4
2	3	4	1	4	1	4	4	2	5	5	4	3	2	2	3	4	5
1	3	3	1	3	2	3	3	1	5	3	3	2	1	1	3	3	4

La gestión de cuentas por cobrar			La Liquidez			Sumas	
Gestión Administrativa	Políticas de Crédito	Políticas de Cobranza	Efectivo	Obligaciones	Nivel de solvencia	La gestión de cuentas por cobrar	La Liquidez
8	7	10	12	5	10	25	27
8	5	8	12	4	10	21	26
6	5	7	12	3	10	18	25
8	8	10	12	5	10	26	27
7	5	7	10	4	10	19	24
9	6	10	13	6	12	25	31
7	7	10	12	7	13	24	32
6	6	7	12	4	10	19	26
8	6	9	14	7	12	23	33
9	7	10	12	6	13	26	31
6	5	7	11	5	9	18	25
8	7	10	13	6	13	25	32
9	5	9	13	7	12	23	32
6	6	8	11	5	10	20	26
9	6	10	14	7	12	25	33
7	6	7	11	4	10	20	25

*spss encuestas validadas.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	Nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
2	Casi nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	Nunca	Casi siempre	De vez en ...	Nunca	Siempre	Casi siempre	De vez en ...	Casi nunca	Nunca
3	Nunca	Casi nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Siempre	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Nunca
4	Nunca	De vez en ...	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
5	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Casi siempre	De vez en ...	De vez en ...	Casi nunca	Nunca
6	Casi nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	De vez en ...	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
7	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	De v
8	Nunca	Casi nunca	De vez en ...	Casi nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Siempre	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
9	Nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	De vez en ...	Casi nunca	De vez en ...	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	De vez en ...
10	Casi nunca	De vez en ...	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca
11	Nunca	Casi nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Siempre	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Casi nunca
12	Casi nunca	De vez en ...	De vez en ...	Casi nunca	De vez en ...	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca
13	Casi nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	De vez en ...	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	De vez en ...	Casi nunca
14	Nunca	Casi nunca	De vez en ...	Casi nunca	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	De vez en ...	Nunca	Casi nunca
15	Casi nunca	De vez en ...	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	De vez en ...	Casi nunca
16	Nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	De vez en ...	Casi nunca	De vez en ...	De vez en ...	Nunca	Siempre	De vez en ...	De vez en ...	Casi nunca	Nunca
17														
18														
19														
20														

Vista de datos Vista de variables

*spss encuestas validadas.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	1.- La empresa cuenta con polític...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	2.- Diestras SAC realiza análisis p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	3.- Se realiza capacitaciones a lo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	4.- El área de cobranzas pide com...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	5.- La empresa aplica una adecua...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	6.- La empresa aplica alguna pena...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	7.- La empresa facilita a sus client...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	8.- Diestra SAC establece límites ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	9.- La empresa aplica intereses al...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	10.- La empresa percibe ventas m...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	11.- La empresa cuenta con saldo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	12.- Según los estados financiero...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	13.- Se cumple responsablemente...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	14.- Diestra SAC es puntual con e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	15.- La empresa cumple a tiempo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	16.- La empresa cuenta con liquid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	17.- Según con la liquidez que cu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	18.- La empresa posee liquidez su...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1	Numérico	8	0	V1 La gestión de cuentas por cobrar	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V2	Numérico	8	0	V2 La Liquidez	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	D1	Numérico	8	0	D1 Gestión Administrativa	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	D2	Numérico	8	0	D2 Políticas de Crédito	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5. Resultados por indicadores

Indicador 1: Políticas de administración

La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	Nunca	10	62,5	62,5	62,5
	Casi nunca	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

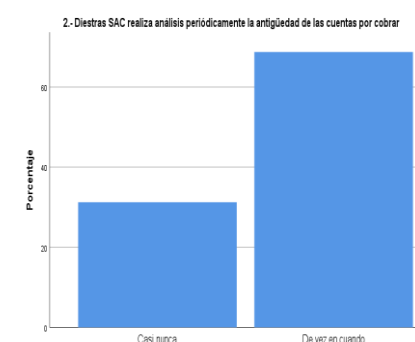


1.- La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez

Indicador 2: Análisis

Diestras SAC realiza análisis periódicamente la antigüedad de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	Casi nunca	5	31,3	31,3	31,3
	De vez en cuando	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

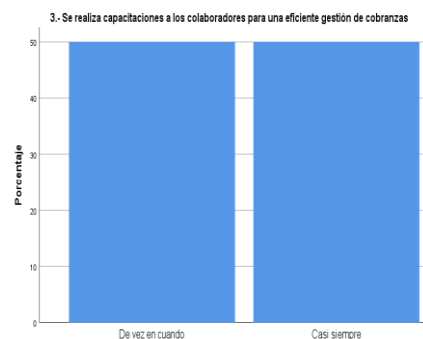


2.- Diestras SAC realiza análisis periódicamente la antigüedad de las cuentas por cobrar

Indicador 3: Instrucción laboral

Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	De vez en cuando	8	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

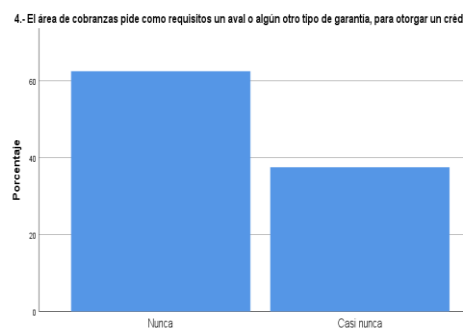


3.- Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas

Indicador 4: Garantía

El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	Nunca	10	62,5	62,5	62,5
	Casi nunca	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



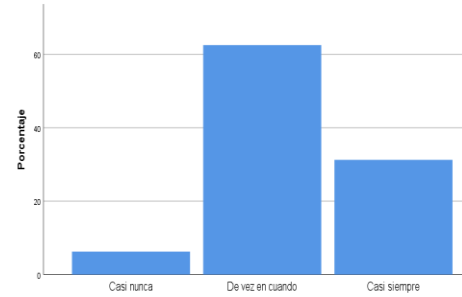
4.- El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito

Indicador 5: Evaluación crítica

La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	6,3	6,3	6,3
	De vez en cuando	10	62,5	62,5	68,8
	Casi siempre	5	31,3	31,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

5.- La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito



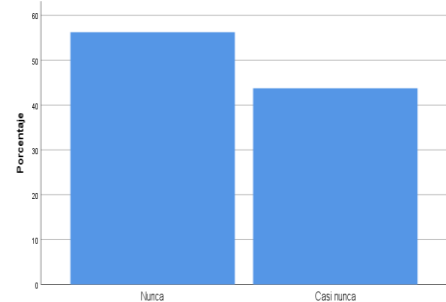
5.- La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito

Indicador 6: Penalidad comercial

La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	56,3	56,3	56,3
	Casi nunca	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

6.- La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado



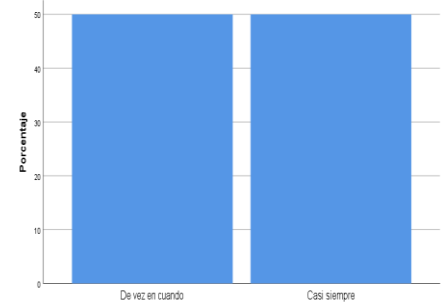
6.- La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado

Indicador 7: Medios de pagos

La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	8	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

7.- La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar



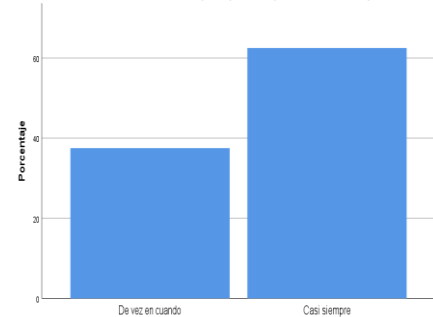
7.- La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar

Indicador 8: Tiempo

Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	6	37,5	37,5	37,5
	Casi siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

8.- Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar



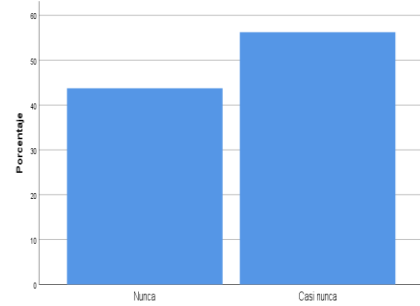
8.- Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar

Indicador 9: Interés

La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	43,8	43,8	43,8
	Casi nunca	9	56,3	56,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

9.- La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes



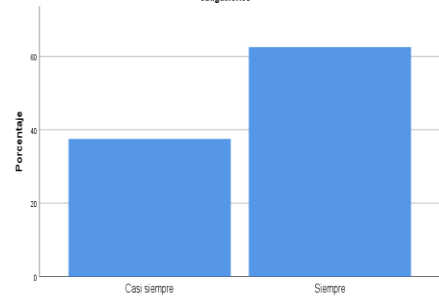
9.- La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes

Indicador 10: Ventas

La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	37,5	37,5	37,5
	Siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

10.- La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones



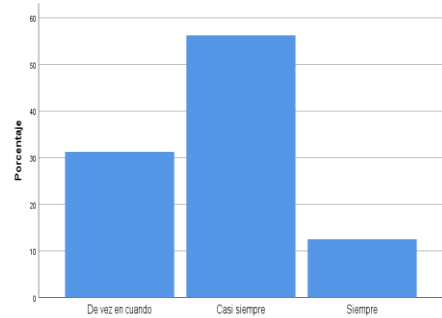
10.- La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones

Indicador 11: Estados bancarios

La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	5	31,3	31,3	31,3
	Casi siempre	9	56,3	56,3	87,5
	Siempre	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

11.- La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes



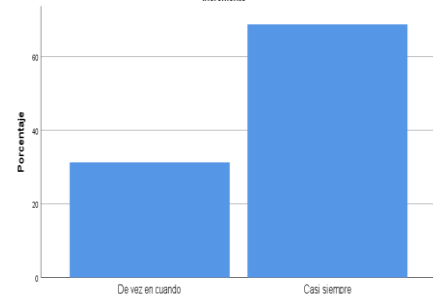
11.- La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes

Indicador 12: Capital

Según los estados financieros, al finalizar el periodo se podría decir que el capital de la empresa mostro un incremento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	5	31,3	31,3	31,3
	Casi siempre	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

12.- Según los estados financieros, al finalizar el periodo se podría decir que el capital de la empresa mostro un incremento

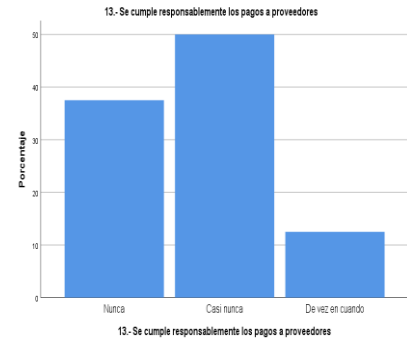


12.- Según los estados financieros, al finalizar el periodo se podría decir que el capital de la empresa mostro un incremento

Indicador 13: Proveedores

Se cumple responsablemente los pagos a proveedores

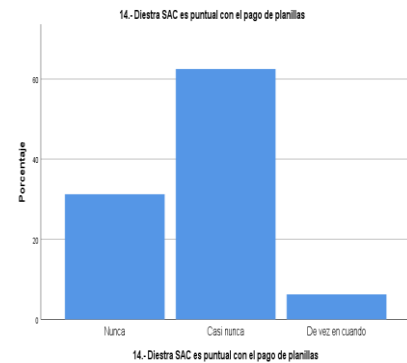
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	37,5	37,5	37,5
	Casi nunca	8	50,0	50,0	87,5
	De vez en cuando	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



Indicador 14: Colaboradores

Diestra SAC es puntual con el pago de planillas

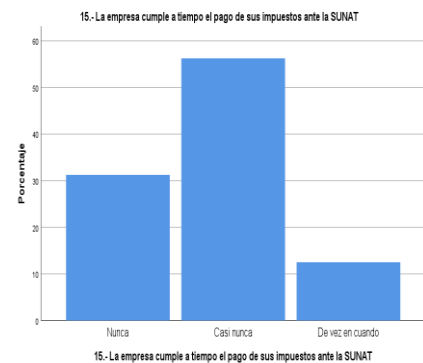
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	31,3	31,3	31,3
	Casi nunca	10	62,5	62,5	93,8
	De vez en cuando	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



Indicador 15: Impuestos

La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT

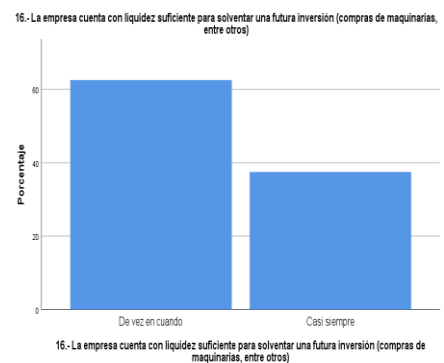
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	31,3	31,3	31,3
	Casi nunca	9	56,3	56,3	87,5
	De vez en cuando	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



Indicador 16: Inversión

La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)

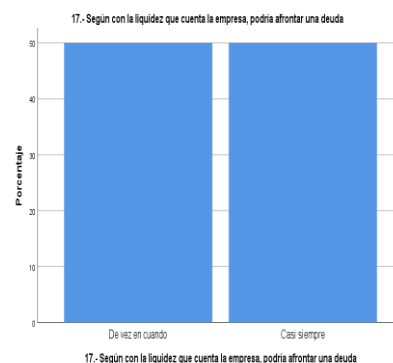
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	10	62,5	62,5	62,5
	Casi siempre	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



Indicador 17: Endeudamiento

Según con la liquidez que cuenta la empresa, podría afrontar una deuda

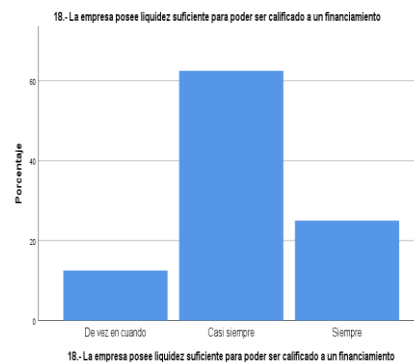
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	8	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



Indicador 18: Financiamiento

18.- La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De vez en cuando	2	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	10	62,5	62,5	75,0
	Siempre	4	25,0	25,0	100,0
Total		16	100,0	100,0	



Anexo 6. Evaluaciones de expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Mg. CPC. Martin Gerardo Saavedra Farfán
- 1.2. **Institución donde Labora:** Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Magister
- 1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Cuestionario
- 1.6. **Título de la Tesis:** "Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC- 2019"
- 1.7. **Autor del Instrumento:** Yohana E. Alva y Karen J. Huamani adaptado por David De la Cruz Montoya

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (X)	

III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

Promedio de valoración:

75%

IV. Opción de aplicabilidad

(X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 22 de enero del 2022



Martin Gerardo Saavedra Farfán
DNI N° 02649481
Experto validador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Mg. CPC. David De La Cruz Montoya
- 1.2. **Institución donde Labora:** Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Magister
- 1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Cuestionario
- 1.6. **Título de la Tesis:** "Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC- 2019"
- 1.7. **Autor del Instrumento:** Yohana E. Alva y Karen J. Huamani adaptado por David De la Cruz Montoya

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75 %	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75 %	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75 %	

Promedio de valoración:

75 %

IV. Opción de aplicabilidad

(x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Lima, 22 de enero del 2022

David De La Cruz Montoya
DNI N° 16438146
Experto validador

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. Lorenzo Zavaleta Orbeozo
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú
1.3. Cargo que desempeña : Docente
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario
1.6. Título de la Tesis: "Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Diestra SAC- 2019"
1.7. Autor del Instrumento: Yohana E. Alva y Karen J. Huamani adaptado por David De la Cruz Montoya

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80	

Promedio de valoración:

80%

IV. Opción de aplicabilidad

() El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 22 de enero del 2022



Lorenzo Zavaleta Orbeozo
DNI N° 17959732
Experto validador

Anexo 7: Estadísticas de total elemento

Ítems de la variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

	Media de escala si el ítem se suprime	Varianza de escala si el ítem se suprime	Correlación total de elementos corregidos	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se suprime
La empresa cuenta con políticas de cobranza adecuada para generar liquidez.	20,94	7,529	,358	,831	,821
Diestras SAC realiza análisis periódicamente la antigüedad de las cuentas por cobrar	19,63	6,650	,763	,823	,775
Se realiza capacitaciones a los colaboradores para una eficiente gestión de cobranzas	18,81	7,229	,456	,667	,810
El área de cobranzas pide como requisitos un aval o algún otro tipo de garantía, para otorgar un crédito	20,94	8,196	,111	,512	,847
La empresa aplica una adecuada evaluación crediticia a sus clientes, para la fiabilidad de otorgamiento de crédito	19,06	7,263	,375	,884	,822
La empresa aplica alguna penalidad al incumplimiento del acuerdo establecido sobre el crédito otorgado	20,88	7,583	,325	,767	,825
La empresa facilita a sus clientes medios de pagos para la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar	18,81	6,563	,731	,878	,776
Diestra SAC establece límites de fecha para la pronta recuperación de las cuentas por cobrar	18,69	6,496	,791	,820	,770
La empresa aplica intereses al sobrepasar las fechas límites sobre el incumplimiento de los clientes	20,75	6,200	,901	,898	,754

Ítems de la variable 2: Liquidez

	Media de escala si el ítem se suprime	Varianza de escala si el ítem se suprime	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el ítem se suprime
La empresa percibe ventas mensuales continuamente, suficiente para las solvencias de gastos y obligaciones	23,81	11,096	-,005	,320	,856
La empresa cuenta con saldos disponibles en las cuentas corrientes	24,63	8,250	,704	,695	,782
Según los estados financieros, al finalizar el periodo se podría decir que el capital de la empresa mostro un incremento	24,75	9,400	,579	,644	,801
Se cumple responsablemente los pagos a proveedores	26,69	8,763	,519	,744	,808
Diestra SAC es puntual con el pago de planillas	26,69	9,563	,401	,506	,820
La empresa cumple a tiempo el pago de sus impuestos ante la SUNAT	26,63	8,783	,545	,648	,803
La empresa cuenta con liquidez suficiente para solventar una futura inversión (compras de maquinarias, entre otros)	25,06	8,863	,745	,731	,783
Según con la liquidez que cuenta la empresa, podría afrontar una deuda	24,94	8,463	,865	,872	,769
La empresa posee liquidez suficiente para poder ser calificado a un financiamiento	24,31	9,163	,476	,542	,812

Anexo 7: Ficha RUC de la empresa Diestra SAC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20101317316 - DIESTRA S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	COMPANIA DE SERVICIOS DIESTRA		
Fecha de Inscripción:	27/01/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	10/05/1985
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	MZA. E LOTE. 2B SOC. UNION COLONIZADORES (1/2 CDRA MRDO UNICACHI, PRLNG 1ERO MAYO) LIMA - LIMA - VILLA EL SALVADOR		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 3811 - RECOGIDA DE DESECHOS NO PELIGROSOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 11/04/2016		
Emisor electrónico desde:	11/04/2016		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 11/04/2016)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Excluido del Régimen de Agentes de Retención de IGV a partir del 01/12/2011		
Fecha consulta: 22/01/2022 16:42			

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía Activo