



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON  
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INDUSTRIAL DE PVC S.A.C. EN EL  
DISTRITO DE LURÍN - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS**

RUDDY JOANA CAYCHO TABOADA  
SHEYLA YASSELL CASTRO CARRILLO

**ASESOR**

DR. CPC EDWIN VÁSQUEZ MORA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por dirigir mi vida y por guiar cada paso para cumplir mis metas.

A mis padres Julio y Janeth, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi inspiración y motivar mi deseo de superación.

**Ruddy Joana**

A Dios, por ser quien orienta cada uno de mis pasos hacia el camino del éxito.

A mis padres Teófilo y Alejandrina, por ser siempre mi soporte y motivación de superación, por su apoyo y amor infinito.

**Sheyla Yassell**

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros docentes por su orientación y paciencia durante el proceso de nuestra carrera universitaria y por contribuir en nuestro crecimiento profesional.

A nuestro asesor Edwin Vázquez, por sus enseñanzas y aportes que permitieron la conclusión satisfactoria de la presente tesis.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1.	Realidad problemática.....	13
1.2.	Formulación del problema.....	15
	1.2.1 Problema general.....	15
	1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3.	Justificación e importancia de la investigación.....	15
	1.3.1 Justificación teórica.....	16
	1.3.2 Justificación metodológica.....	16
	1.3.3 Justificación práctica.....	16
1.4.	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	17
	1.4.1 Objetivo general.....	17
	1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5.	Limitaciones de la investigación.....	17
	1.5.1 Limitación temporal.....	18
	1.5.2 Limitación económica.....	18
	1.5.3 Limitación bibliográfica.....	18
	1.5.4 Limitación social.....	18

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de estudios.....	21
	2.1.1 Antecedentes internacionales.....	21
	2.1.2 Antecedentes nacionales.....	25
2.2.	Bases teórico científicas.....	29
	2.2.1 Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar.....	29
	2.2.2 Variable 2: Liquidez.....	37
2.3.	Definición de la terminología empleada.....	47

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1.	Tipo y diseño de investigación.....	52
3.2.	Población y muestra.....	52
3.3.	Hipótesis.....	53
3.4.	Variables – Operacionalización.....	55
3.5.	Métodos y técnicas de investigación.....	56
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	Resultados descriptivos e inferenciales.....	61
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	77

### **CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Discusiones.....	82
5.2.	Conclusión.....	83
5.3.	Recomendaciones.....	84

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población y muestra	53
Tabla 2	Operacionalización simple de variables	55
Tabla 3	Escala de Respuesta	56
Tabla 4	Valores de contenido y concordancia	57
Tabla 5	Criterios de Confiabilidad	58
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad de la variable 1	58
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad de la variable 2	59
Tabla 8	Frecuencia de encuestados de la pregunta 1, para la variable 1	61
Tabla 9	Frecuencia de encuestados de la pregunta 2, para la variable 1	62
Tabla 10	Frecuencia de encuestados de la pregunta 3, para la variable 1	63
Tabla 11	Frecuencia de encuestados de la pregunta 4, para la variable 1	64
Tabla 12	Frecuencia de encuestados de la pregunta 5, para la variable 1	65
Tabla 13	Frecuencia de encuestados de la pregunta 6, para la variable 1	66
Tabla 14	Frecuencia de encuestados de la pregunta 7, para la variable 1	67
Tabla 15	Frecuencia de encuestados de la pregunta 8, para la variable 2	68
Tabla 16	Frecuencia de encuestados de la pregunta 9, para la variable 2	69
Tabla 17	Frecuencia de encuestados de la pregunta 10, para la variable 2	70
Tabla 18	Frecuencia de encuestados de la pregunta 11, para la variable 2	71
Tabla 19	Frecuencia de encuestados de la pregunta 12, para la variable 2	72
Tabla 20	Frecuencia de encuestados de la pregunta 13, para la variable 2	73
Tabla 21	Frecuencia de encuestados de la pregunta 14, para la variable 2	74
Tabla 22	Frecuencia de encuestados de la pregunta 15, para la variable 2	75
Tabla 23	Frecuencia de encuestados de la pregunta 16, para la variable 2	76
Tabla 24	Correlación entre la variable 1 y la variable 2	77
Tabla 25	Correlación entre la dimensión 1 de variable 1 y la variable 2	78
Tabla 26	Correlación entre la dimensión 2 de variable 1 y la variable 2	79
Tabla 27	Correlación entre la dimensión 3 de variable 1 y la variable 2	80

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 1.	61
Figura 2 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 2.	62
Figura 3 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 3.	63
Figura 4 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 4.	64
Figura 5 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 5.	65
Figura 6 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 6.	66
Figura 7 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 7.	67
Figura 8 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 8.	68
Figura 9 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 9.	69
Figura 10 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 10.	70
Figura 11 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 11.	71
Figura 12 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 12.	72
Figura 13 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 13.	73
Figura 14 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 14.	74
Figura 15 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 15.	75
Figura 16 Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 16.	76

**LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INDUSTRIAL DE PVC S.A.C. EN EL DISTRITO DE  
LURÍN - 2020**

**RUDDY JOANA CAYCHO TABOADA  
SHEYLA YASSELL CASTRO CARRILLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020. Asimismo, la hipótesis general que se propuso fue que la gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020. El diseño del trabajo fue no experimental de tipo transeccional y de alcance correlacional; el tipo de investigación fue aplicativo con enfoque cuantitativo, donde la población estuvo conformada por 100 trabajadores y la muestra que se consideró fue una muestra por conveniencia tomando un total de 20 trabajadores a los cuales se le aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de recojo de información se utilizó el cuestionario, el cual estuvo conformado por un total de 16 preguntas validadas por juicio de expertos. Asimismo, para determinar la confiabilidad de los resultados se utilizó el estadístico de fiabilidad, el Alfa de Cronbach; el cual dio como resultados 0,908 y 0,900 para cada variable respectivamente. En la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación del Rho de Spearman mostrando un grado de significación entre las variables menor al 0,05. Se concluyó que existió una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

**Palabras clave:** gestión de cuentas por cobrar, liquidez, políticas de crédito.



**THE MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND THEIR  
RELATIONSHIP WITH THE LIQUIDITY OF PVC INDUSTRIAL COMPANY S.A.C.  
IN THE DISTRICT OF LURIN - 2020**

**RUDDY JOANA CAYCHO TABOADA  
SHEYLA YASSELL CASTRO CARRILLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The general objective of this investigation was to determine the relationship between the management of accounts receivable and the liquidity of the company Industrial de PVC S.A.C. in the district of Lurin - 2020. Likewise, the general hypothesis that was proposed was that the management of accounts receivable is significantly related to the liquidity of the company Industrial de PVC S.A.C. in the district of Lurin - 2020. The design of the work was non-experimental of a transactional type and of correlational scope; The type of research was applicative with a quantitative approach, where the population was made up of 100 workers and the sample considered was a convenience sample, taking a total of 20 workers to whom the survey technique was applied and as an instrument of Information gathering was used the questionnaire, which was made up of a total of 16 questions validated by expert judgment. Likewise, to determine the reliability of the results, the reliability statistic, Cronbach's Alpha, was used; which gave 0.908 and 0.900 results for each variable respectively. In the hypothesis test, the Spearman Rho correlation coefficient was used, showing a degree of significance between the variables less than 0.05. It was concluded that there was a significant relationship between the management of accounts receivable and the liquidity of the company Industrial de PVC S.A.C. in the district of Lurin - 2020.

**Keywords:** accounts receivable management, liquidity, credit policies.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020”. La situación problemática se centra en la insuficiente liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. para hacer frente a las obligaciones de pago debido a una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar, por lo que se planteó la siguiente pregunta: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020. Del mismo modo la hipótesis general planteada fue la siguiente: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

La importancia de la investigación radica fundamentalmente en que servirá para que la empresa Industrial de PVC S.A.C. pueda mejorar su capacidad de liquidez tomando acciones en la mejora en sus políticas de crédito ya que permitirá analizar el estado de sus cuentas por cobrar con una mejor visión, asimismo potenciará el nivel de respuesta ante sus obligaciones de pago generando mayores oportunidades de obtención de crédito y beneficios económicos futuros.

La investigación se encuentra dividida en cinco capítulos:

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema, el cual consta de la situación problemática, formulación del problema general y específicos, justificación e importancia, el objetivo general y específicos, así como las limitaciones de la presente investigación.

El segundo capítulo está referido al marco teórico, el cual contiene los antecedentes de estudios, el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado, así como la definición conceptual de la terminología utilizada.

El tercer capítulo comprende el marco metodológico, es decir, al tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis, variables, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y el análisis estadístico de los datos

El cuarto capítulo comprende el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de cuadros y gráficos.

El quinto capítulo incluye la discusión de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente se incluye la bibliografía utilizada en la investigación, los anexos muestran la matriz de consistencia, el instrumento de investigación utilizado y las validaciones de expertos del mismo.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En el movimiento comercial que se realiza a nivel internacional, existen las operaciones de compra y venta, las cuales se realizan al contado y al crédito, las ventas al contado generan liquidez inmediata, sin embargo en las ventas al crédito se tiene que esperar un determinado tiempo, fruto del acuerdo entre el comprador y el vendedor, para que se haga efectiva la transacción; en este proceso existe la posibilidad de que se vulnere el acuerdo en razón de no cumplir con lo pactado y eso pueda generar problemas de liquidez a las empresas.

Machinea (2002) sostiene que: “Se entiende por problemas de liquidez los derivados de la dificultad para hacer frente a ciertos pasivos por un desajuste temporal entre su exigibilidad y la recuperación de los activos” (p. 13).

En el desarrollo de las diversas operaciones realizadas por las empresas en el mundo, existe la probabilidad de exposición al riesgo de liquidez; es decir, no cuentan con la solvencia necesaria para asumir sus obligaciones contractuales como pagos a terceros por operaciones inherentes a la actividad de su negocio.

Actualmente la economía mundial atraviesa una crisis sin precedentes debido a la reciente propagación del COVID-19, lo que ha significado que diversos sectores se hayan visto afectados por la interrupción de sus actividades productivas, generando inestabilidad y presión en su capital de trabajo.

A nivel nacional, el sector industrial no ha sido ajeno a la situación actual; el Instituto Peruano de Economía (2020) señala que: “La manufactura, en general, registra un alto nivel de afectación dado que una cantidad significativa de industrias del sector se encuentra paralizada y es uno de los sectores con mayor valoración económica por su aporte al PBI y la recaudación” (p. 29).

Se puede observar que muchas empresas atraviesan por problemas de liquidez como consecuencia de la abrupta disminución de la demanda interna, la paralización de la actividad económica y el quiebre en las cadenas de pago, es por ello que se tiene en consideración que las cuentas por cobrar representan un factor importante para todo negocio; por lo cual, no llevar una gestión adecuada de las mismas y no contar con procedimientos de crédito a la medida de cada negocio traen como efecto en muchos casos los mencionados problemas de liquidez, complicando la capacidad de disponer de suficiente efectivo.

A nivel local, en el distrito de Lurín, la empresa Industrial de PVC S.A.C. dedicada a la producción y comercialización de tuberías, conexiones y accesorios de PVC; además de la coyuntura nacional, se ha visto afectada por las deficiencias que ha presentado en la gestión de cuentas por cobrar, ya que no existe un adecuado control en los créditos otorgados a sus clientes provocando moras y retrasos en su cobranza, generando la disminución de liquidez y la no disponibilidad del efectivo en los plazos requeridos para poder cumplir con sus obligaciones de pago.

Es importante que cuando se evalúe un crédito se determine el nivel de riesgo que significará para la empresa otorgarlo, para ello es necesario realizar un análisis a los estados financieros del solicitante, con lo cual permitirá a la empresa tener una mejor visión sobre la capacidad de pago. (Añez, 2001).

Es necesario analizar nuevas estrategias crediticias considerando el nivel de riesgo de los clientes; asimismo tomar medidas para gestionar efectivamente el recupero de las cuentas de difícil cobro.

De continuar realizando una inadecuada gestión de cuentas por cobrar se evidenciaría su relación con el alto grado de significancia con la falta de liquidez, incrementarían sus deudas a corto plazo lo que no permitiría cubrir gastos y llegaría a dificultar el acceso a compras necesarias para la

producción de los tubos y accesorios de PVC interrumpiendo las actividades de su cadena productiva, por ende, sus niveles de fabricación disminuirían, al igual que las ventas, desencadenando irreparables problemas económico-financieros dentro de la organización.

## **1.2. Formulación del problema**

Esta situación ha permitido que se realice un trabajo de investigación partiendo de la formulación del problema de acuerdo a lo siguiente:

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?

¿De qué manera la gestión de ventas al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?

¿De qué manera los riesgos de cartera se relacionan con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020 de tal manera que permita la aplicación de mecanismos y procedimientos para potenciar la capacidad de cobranza y así incrementar los ingresos mensuales de la

empresa, logrando cumplir con todas las obligaciones de pago mejorando la capacidad y nivel de funcionamiento organizacional.

### **1.3.1 Justificación teórica**

Esta investigación servirá para que la empresa Industrial de PVC S.A.C. pueda mejorar su capacidad de liquidez tomando acciones en la mejora de sus políticas de crédito ya que permitirá analizar el estado de sus cuentas por cobrar con una mejor visión, asimismo potenciará el nivel de respuesta ante sus obligaciones de pago generando mayores oportunidades de obtención de crédito y beneficios económicos futuros. La investigación se justifica teóricamente porque está orientada a exponer y mejorar aspectos teóricos, las bases del conocimiento y procesos del tema, buscando obtener calidad en el resultado.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

Respecto al contexto metodológico, la investigación que se desarrolló es de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo para la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas se aplicó un cuestionario con 5 ítems en una escala de Likert y las pruebas de hipótesis se realizó mediante el indicador de Rho de Spearman, el cual permitió determinar la relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

### **1.3.3 Justificación práctica**

Con esta investigación se evidenciará el actual status situacional de la empresa lo que permitirá una mejor toma de decisiones gerenciales, los directivos de la empresa podrán analizar si se requiere una modificación en los procesos internos, buscando generar cambios positivos en el manejo de ventas y cobranzas, asimismo se buscará mantener actualizado un flujo de caja proyectado para darle seguimiento constantemente y así prever situaciones de riesgo.



Este trabajo es de especial importancia debido al aporte que permite a los directivos de la empresa y encargados de gestión para tomar las herramientas necesarias para mejorar su capacidad de respuesta.

#### **1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos**

En la presente investigación se plantearon como objetivos los siguientes:

##### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Determinar la relación que existe entre la gestión de ventas al crédito y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Determinar la relación que existe entre los riesgos de cartera y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Para la realización del presente trabajo de investigación se han presentado una serie de obstáculos o factores limitantes como:

### **1.5.1 Limitación temporal**

En vista de que la investigación amerita dedicación y búsqueda constante de información se tomó en cuenta como factor limitante el tiempo, debido al horario de trabajo, las obligaciones y responsabilidades por cumplir de cada una de las autoras, este factor fue superado durante el proceso de la investigación gracias a la organización de horarios y distribución adecuada de responsabilidades y avance coordinado.

### **1.5.2 Limitación económica**

El factor económico ha sido una limitante en el proceso de desarrollo del trabajo de investigación sobre todo en la obtención de libros requeridos, cuyo alto costo muchas veces no permite su adquisición para la obtención de la información correspondiente al tema a desarrollar, lo cual se pudo superar con la búsqueda en internet, y el acceso al repositorio virtual de la Universidad Autónoma del Perú, obtención de tesis antecedentes que sirvieron de apoyo en la fundamentación de la investigación y libros en línea.

### **1.5.3 Limitación bibliográfica**

Debido a las restricciones debido al aislamiento social, se vio como factor limitante la búsqueda de material bibliográfico en bibliotecas y casas de estudio, lo que demandó de una mayor dedicación de tiempo para encontrar bases teóricas y científicas que fundamenten la presente investigación. Dicho factor limitante fue superado con la búsqueda de información en internet, repositorios virtuales, y blogs que permitieron el adecuado desarrollo de la tesis.

### **1.5.4 Limitación social**

El distanciamiento social debido a la emergencia sanitaria vigente en nuestro país, fue un factor limitante crucial, en razón a que no se pudo realizar coordinaciones presenciales entre las autoras y el asesor, sin

embargo, se logró minimizar el impacto de esta limitación gracias a la coordinación constante por medio de plataformas virtuales con videollamadas, llamadas telefónicas y siguiendo las indicaciones recibidas por correo electrónico.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

Durante el proceso de investigación se pudo observar que existen trabajos referidos a la materia de gestión de cuentas por cobrar y liquidez, es por ello que se toma en cuenta algunos autores, tanto internacionales como nacionales, que aportan ciertos fundamentos con criterios importantes para la investigación.

### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Altamirano (2011) en su investigación titulada *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010*, en la Universidad Técnica de Ambato. Tesis para obtener el título de Economista. Tuvo como objetivo principal analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. del cantón Ambato durante el periodo 2007-2010. Una investigación de tipo descriptivo de diseño experimental y la técnica aplicada fue la encuesta, tomando como población a 364 socios a quienes se le aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Al finalizar la investigación el autor concluyó lo siguiente:

- El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa tiene influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ven reducidos.
- El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, ésta obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.
- La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuada ya que para otorgar créditos el tiempo que utilizan en su mayoría oscilan

entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.

- El comportamiento actual en la gestión de los créditos por parte de la Cooperativa Unión Popular Ltda., es inadecuado ya que la cartera vencida se encuentra en aumento debido al incumplimiento de los clientes (pp. 103 - 104).

Según lo manifestado por el autor, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. cuenta con una menor disposición de sus recursos para generar operaciones económicas con la misma capacidad con la que trabajaba, esto se debe al inadecuado comportamiento de algunos clientes debido a que están presentando retrasos en el cumplimiento de los plazos establecidos, asimismo se relaciona y evidencia la falta en la gestión de evaluación de créditos puesto que se entregan recursos a terceros sin una previa validación de la información recepcionada ni tampoco se solicitan garantías o avales que soporten la transacción afectando la liquidez de la cooperativa.

González y Vera (2013) en su investigación titulada *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011*, en la Universidad Nacional Experimental de Guayana. Tesis para obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública. Tuvo como objetivo principal evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011. Una investigación de tipo descriptivo de diseño de campo, utilizó la técnica de entrevista y encuesta tomando como muestra el total de la población equivalentes a 5 personas representadas por el gerente, el coordinador de ventas y los analistas de cobranza a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Al finalizar la investigación las autoras concluyeron lo siguiente:

1. No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos de crédito y cobranza.

2. Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.
3. Por la demora de la cancelación de la factura la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos.
4. Existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.
5. Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranza.
6. La empresa no maneja provisiones para cuentas incobrables. (p. 37).

Según lo expresado por las autoras, la empresa Hierros San Felix CA no cuenta con los procedimientos adecuados para el control de sus cuentas por cobrar resultando en muchos casos con retrasos significativos en su cobranza, asimismo; manifiestan que dentro de la operación diaria se realizan asignaciones de límites de crédito por importes superiores a los establecidos resultando contraproducente con gestión de la cartera total, trayendo consigo posibles problemas con la administración de las líneas habilitadas.

Martínez, Rojas, Jiménez (2019) en su investigación titulada *Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera de una empresa productora de utensilios de aluminio en la ciudad de Cúcuta*, en la Universidad Libre de Colombia. Tesis para obtener el título de Especialistas en Gerencia Financiera. Cuyo objetivo es desarrollar una propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera en la empresa de utensilios de aluminio en la ciudad de Cúcuta. Una investigación de tipo descriptivo de diseño experimental, donde fueron usadas las técnicas de observación participante, revisión de documentos y la entrevista, tomando como población a uno de los integrantes que labora como Contador Público, vendedor y gerente. Al finalizar la investigación los autores concluyeron lo siguiente:

La Empresa de Utensilios de Aluminio presenta una gran problemática puesto que no gestiona eficientemente el cobro y recaudo de cartera,

llevando a una acumulación de cuentas por cobrar que superan los 180 días. Las ventas a crédito de la compañía, representan el 77% de las ventas, lo que ha hecho que la empresa no cuente con el capital de trabajo y liquidez, obligando a la empresa a solicitar créditos bancarios para solventar la compra de materia prima y demás recursos necesarios para el desarrollo de operaciones empresariales, tales como nómina, impuestos, gastos generales, etc.

La principal falencia hallada, es que la empresa no cuenta con directrices, políticas, controles, ni procedimientos que le permitan superar esta falencia. Adicional a ello, a pesar de efectuarse ventas a crédito la empresa no cuenta con un departamento de cartera, que integre todo el proceso necesario de las ventas, análisis de crédito y gestión de cartera. Además, no se consulta el nivel de riesgo del cliente, ni se efectúan reportes a las centrales de riesgo de la cartera vencida. Las referencias solicitadas en el formato de solicitud no se constatan, proceso inicial que debería ser efectuado por el vendedor. Seguidamente, la gerencia es la encargada de otorgar créditos, sin el previo análisis y soportes, además de ser ella misma, la que efectúa el proceso de cobro.

En consecuencia, la cartera a 31 de diciembre de 2018 ascendió a \$653.642.035, un aumento del 32% con respecto al año 2017. Los análisis de las ratios financieros de liquidez, evidencian que la empresa contaría con liquidez si se efectuará eficientemente el recaudo de las cuentas por cobrar. Sin embargo, en cuanto a la rotación y recaudo, la empresa debe esperar 277 días para recibir efectivo producto de las ventas, es decir alrededor de 9 meses. Por ello, constantemente se recurre al sistema financiero para obtener capital de trabajo, lo que incrementa los intereses y disminuye la utilidad.

Por lo tanto, se desarrolló una propuesta de mejora, donde se plasmaron políticas y procedimientos que le permitirán mejorar los niveles de desempeño y minimizar los riesgos en el desarrollo de sus operaciones comerciales, teniendo en cuenta que el nivel de ventas, asignación de



créditos y cobro de cartera se efectúa informalmente. La apertura de un departamento de cartera tal como se propuso en la estructura empresarial permitirá sanear la cartera, mejorar los indicadores, minimizar los riesgos de crédito, conocimiento en mayor medida al cliente, agilizar y controlar el proceso de recaudo, entre otros. Adicional, se propuso el vínculo comercial con una firma especializada de cartera, que permita recuperar, sanear, desarrollar procesos legales de la cartera que supere 90 días (p. 25).

Según lo expresado por los autores, la Empresa de Utensilios de Aluminio carece de políticas, procedimientos y área especializada para la evaluación y apertura de nuevos créditos por lo que no se tiene un control adecuado de esta asignación, sus trámites y gestiones no son formalizados a través de alguna comunicación por lo que desde un inicio no se cuenta con las pautas necesarias que sirvan de directriz hacia los clientes, se ha evidenciado un incremento en las cuentas por cobrar entre un año a otro por más del 30% de adición lo que repercute significativamente en la liquidez de la empresa, así como el funcionamiento para sus operaciones diarias, se obstaculiza la cadena de pagos afectando a la parte productiva ya que para continuar con sus operaciones requieren constantemente de materias primas y capital humano, es por ello que para cumplir con dichas obligaciones, la empresa toma como alternativa solicitar créditos a instituciones financieras incrementando los gastos bancarios; los autores dentro de su trabajo proponen se pueda crear un departamento de cartera para que se minimice los riesgos así como también se realice el control de las operaciones comerciales, las comunicaciones y evaluaciones pertinentes; adicionalmente gestionar a través de un aliado estratégico el proceso de recuperación de la cartera morosa mayor a 90 días y así mejorar la condición de la empresa.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Aguilar (2013) en su investigación titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C - año 2012*, en la Universidad San Martín de Porres. Tesis

para obtener el título de Contador Público. Cuyo objetivo principal es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Una investigación de diseño no experimental, transeccional y la técnica aplicada fue la encuesta, tomando como población 63 personas pertenecientes al área de administración, finanzas y contabilidad a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. El autor concluye lo siguiente:

1. Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.
2. Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente, afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C. (p. 93).

Según lo expresado por el autor, la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C no cuenta con una política de crédito adecuada, ya que no cumple con un análisis exhaustivo de los clientes para que pueda llevar la evaluación completa acerca del comportamiento de pago y los riesgos que estaría asumiendo al otorgar crédito a toda su cartera de clientes. Asimismo,

el autor expone que la política de cobranza que posee la empresa es inconsistente, debido a prácticas burocráticas en los procedimientos de valoraciones no se contempla el estricto cumplimiento de plazos establecidos para la cobranza, lo que se ve reflejado directamente en la afectación de la liquidez de la empresa.

Fiestas (2018) en su investigación titulada *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017*, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis para optar el título de Contador Público. En la que propone como objetivo principal evaluar el proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. Una investigación de diseño no experimental transaccional en donde fueron usadas las técnicas de observación, revisión de documentos y la entrevista, tomando como población el total de trabajadores de la empresa Pakatnamu SAC y su muestra fue constituida por el área de facturación y cobranza. Al finalizar la investigación el autor arribó a las siguientes conclusiones:

- Con respecto al impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa se concluye que el impacto es negativo debido a la empresa no cuenta con un manual de políticas de cobranza y crédito y procedimientos establecidos, generando un plazo mayor en sus cobros y gran demora para generar liquidez y cubrir sus obligaciones a corto plazo.
- Se vio necesario diseñar manuales de funciones y responsabilidad, políticas y condiciones de crédito como medidas correctivas para mejorar y fortalecer su forma de trabajo y obtener resultados favorables y satisfactorios (p. 62).

Según lo expresado por el autor, la empresa carece de un manual de políticas de créditos y cobranzas que trae como efecto retrasos en el cumplimiento del plazo de las cobranzas, generando disminución de la

liquidez. De igual manera el autor expresa que se deben tomar medidas para corregir el desarrollo de las funciones del personal, de manera que se obtenga mayor eficacia en los procesos y que traiga consigo beneficios a la compañía.

Gonzales y Zanabria (2016) en su investigación titulada *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010- 2015*, en la Universidad Peruana Unión. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015. Una investigación de tipo descriptivo de diseño no experimental, utilizando como instrumento de recolección de datos el análisis descriptivo, inferencial y de correlación, tomando como población los datos del informe financiero contable de los estudiantes de una facultad de una universidad privada. Al finalizar la investigación los autores concluyeron lo siguiente:

- La gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.
- Respecto a los procedimientos de crédito, la evaluación del crédito, en el largo plazo, tiene una mayor participación o efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al inicio de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. Lo mismo refleja el análisis de riesgo que presenta un efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es

adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al cierre de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. (p. 44).

Según lo expresado por los autores, queda evidenciado que tanto los procedimientos de cobranza de la universidad, en base a la muestra de una facultad, así como los ratios de actividad y morosidad que se presentan en el pago de las mensualidades generan influencia en la liquidez de la facultad que se tomó como muestra, también considera que, a pesar de las demoras en los pagos por parte de los estudiantes, aun cuando se produce el cierre de matrículas se mantiene un nivel de activo circulante manejable.

## **2.2. Bases teórico científicas.**

Para el estudio y análisis de las variables empleadas en la presente investigación, se han tomado definiciones, conceptos y teorías que sirven como orientación para el desarrollo de la misma; dicha información se ha tomado de diferentes fuentes y diversos autores, los cuales se citan a continuación.

### **2.2.1 Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar.**

Castro (2014) indicó que para obtener una eficiente gestión en las cuentas por cobrar se deben exponer, delimitar y estructurar correctamente las políticas de cobranza, la dinámica del otorgamiento de créditos, así como establecer los plazos de venta. Asimismo, precisó que debe existir una correlación entre la cobranza y los pagos a fin de evitar un desequilibrio en la fuente de trabajo, es por ello que considera importante la utilización de los ratios de actividad como herramienta de análisis. La gestión que se pueda realizar influye en la rentabilidad y riesgo de la compañía, si el procedimiento no es controlado de forma correcta e identificado oportunamente alguna posibilidad de riesgo, la empresa podría verse afectada con problemas de liquidez para el cumplimiento de las obligaciones financieras, es importante resaltar que las cuentas por cobrar son para la empresa un activo exigible a

corto plazo que le generará beneficios económicos para mantener un adecuado flujo de efectivo.

➤ **Políticas de crédito.**

Las políticas de crédito son lineamientos y pautas a seguir que tienen por objetivo obtener el mejor rendimiento de las cuentas por cobrar, es por ello que las características e importes de los créditos deben ser correctamente evaluados y dentro de tiempos establecidos de tal manera no se vean afectadas las ventas y así la inversión de los accionistas. (Farfán, 2014).

➤ **Tipos de política de crédito.**

Según los autores Morales y Morales (2014) existen algunos tipos de política de crédito como las políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales y los describen de la siguiente manera:

**Políticas restrictivas.** Una característica de este tipo de política es que sus plazos tienden a ser muy cortos, realizan una cobranza muy agresiva además de ser muy estrictos con sus condiciones de crédito para así evitar desde primera instancia cuentas de difícil cobro; lo negativo de las políticas restrictivas es que pueden llegar a reflejar ventas en menor cuantía a las estimadas.

**Políticas liberales.** Estas políticas son más permisivas ya que no generan presión en la evaluación ni proceso de cobro, se caracterizan por ser similares a la competencia; en consecuencia, al no tener un control adecuado aumentan las cuentas por cobrar, así como el riesgo de que se generen cuentas incobrables.

**Políticas racionales.** El último tipo concede a sus clientes plazos razonables para sus créditos generando también un margen de utilidad para la empresa. Las políticas racionales cumplen con el objetivo de administrar

correctamente las cuentas por cobrar, generando un flujo adecuado entre créditos y cobranzas.

➤ **Evaluación de crédito.**

Ross, Westerfield y Jaffe (2012) afirman que: “El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico. Por lo general comprende dos pasos: reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera” (p. 856).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, es necesario que antes de otorgar un crédito se realice una evaluación que permita la reducción de incobrables.

Santandreu (2002) citado por Morales y Morales (2014) sostiene que las empresas que otorgan créditos a sus clientes generan pautas para la evaluación con el fin de realizar un análisis adecuado. Los procedimientos que realizan generalmente son los de: investigación, análisis y aceptación de clientes para otorgar el crédito.

**Investigación.** Es necesario recabar la información de la capacidad financiera que tiene el cliente para contraer un crédito, aunque el cliente sea nuevo o ya trabaje con la compañía, es necesario que cada cierto tiempo se realice una actualización del estatus financiero. Para obtener un correcto conocimiento es necesario por lo menos se pueda obtener los estados financieros del cliente, referencias de otros proveedores e instituciones bancarias, así como también informes comerciales que sirvan de soporte a la investigación efectuada.

**Análisis.** Corresponde a la observación e interpretación de la información recolectada para decidir de manera objetiva el resultado de la evaluación de crédito. Se debe considerar analizar los hábitos de pago con terceros, así como también interpretar si los estados financieros presentados en relación a la línea requerida.

**Aceptación de clientes para otorgar crédito.** Finalizado los dos procesos anteriores se debe decidir por si se aprueba o deniega el crédito. En caso se apruebe se debe determinar un límite en base a lo evaluado con antelación y la forma de pago; en caso contrario, si se denegará el crédito se podría reevaluar con alguna garantía adicional.

➤ **Calificación de crédito**

Ross et al. (2012) explica los factores que se deben evaluar al momento de realizar la calificación de crédito de los clientes, dichos factores son conocidos como las cinco C del crédito:

**Carácter.** Es la disposición moral que tiene el cliente para cumplir con sus obligaciones con su acreedor, estas pueden ser corroboradas y medibles con las referencias comerciales, bancarias y/o los buró de crédito.

**Capacidad.** Es la fuerza interna con la que trabaja la empresa como la antigüedad, el volumen, sus canales de distribución, entre otros factores que tiene a su favor para solventar sus obligaciones crediticias.

**Capital.** Valor que el cliente posee como reserva financiera, muchas veces medible con el valor de sus activos.

**Colateral.** Comprende al activo entregado como garantía por el crédito solicitado, el cual en caso de incumplimiento; pasaría a ser el objeto de recupero para el acreedor.

**Condiciones.** Se detallan las particularidades del crédito otorgado, así como las condiciones generales para la utilización de la línea.

➤ **Política de cobranza**

“La política de cobranza consiste en supervisar las cuentas por cobrar para detectar problemas” (Ross et al., 2012, p. 859).



Cole (1977) citado por Morales y Morales (2014) afirmó que las políticas de cobranza son procedimientos cuyo objetivo se enfatiza en generar el recaudo de las cuentas por cobrar, asimismo para que esta política sea exitosa deberá de obtener ingresos.

Ross et al. (2012) sostiene “Después de haber concedido el crédito la firma tiene el problema potencial de cobrar el efectivo, para lo cual debe establecer una política de cobranza” (p. 847).

Según el autor Castro (2014) existen métodos para efectuar una cobranza efectiva de las cuentas por cobrar, algunos métodos son la cobranza preventiva y la automatización de los recordatorios de pago:

**Cobranza preventiva.** Consiste en prever una comunicación anticipada con el cliente a fin de notificarle su próximo vencimiento, con esta comunicación se busca obtener una programación de pagos y así evitar el vencimiento de una facturación.

**Automatización de los recordatorios de pago.** Este método consiste en utilizar herramientas tecnológicas para generar recordatorios automáticos y ayuden a planificar los vencimientos de las cuentas por cobrar.

➤ **Documentación de garantía**

Los documentos de garantía son títulos valores de índole privado, destinados a circular cumpliendo una serie de características mínimas de acuerdo a Ley; estos instrumentos otorgan un derecho patrimonial a su acreedor. (Morales y Morales, 2014).

➤ **Letra de cambio**

Ortiz (2011) definió a la letra de cambio como un instrumento de cobro y pago emitido por una persona natural o jurídica para ejecutar una orden de pago a un tercero según condiciones que se detallan en el título valor como

la fecha, lugar de giro e importe de la transacción. Asimismo, las personas que intervienen en la operación se les conoce como: librador, librado, tomador, endosante, endosatario y avalista.

Por su lado Barandiarán (1996) citado por Morales y Morales (2014) manifestó que las letras de cambio contienen una orden incondicional de pago, es por ello que se consideran como promesas de pago que se pueden generar entre comerciantes, instituciones bancarias, entre otros.

### ➤ **El cheque**

Ortiz (2011) expresó que el cheque es un documento con contiene un mandato puro y simple para que el librador genere una orden de pago a la institución financiera al momento de su presentación; para su aceptación deberá de estar completo las condiciones básicas, así como contener la firma y la cantidad a transferir. Las personas que intervienen en la operación se les conoce como: librador, librado, tenedor, endosante, endosatario y avalista.

Asimismo, Ettinger y Golieb (2009) citado por Morales y Morales (2014) manifestaron que el cheque es un título fácilmente transferible y cobrable, cuando no se logra ejercer el cobro es debido a que la cuenta asociada no tiene los fondos suficientes para cancelar el íntegro del documento u otras razones no contempladas.

### ➤ **El pagaré**

Ortiz (2011) sostiene: “El pagaré es un título de crédito por el que una persona se obliga a pagar a otra una cantidad determinada, en una fecha y lugar determinados; las personas que intervienen son el firmante, tenedor, endosante, endosatario y avalista” (p. 46).

Barandiarán (1996) citado por Morales y Morales (2014) afirmó que existe una promesa incondicional de pago a efectuarse en determinada fecha

y lugar. Normalmente se estipula que su vencimiento sea igual o mayor a un año.

➤ **Ventas al crédito**

Las ventas al crédito se ejecutan confiando que las operaciones realizadas con un tercero por adquirir un bien o servicio serán canceladas en un mediano o largo plazo. Esta forma de pago se otorga para que el comprador pueda amortizar la deuda en cuotas pre definidas durante el tiempo establecido. (Bembibre, 2009).

➤ **Términos de venta**

Ross et al. (2012) afirma que mediante los términos de venta se contempla la forma de trabajo con el cliente: contado o crédito; partiendo de ello se podrá especificar criterios adicionales según la condición, en muchos casos estos componentes son de forma implícita:

**Periodo de crédito.** Se contempla el plazo sobre el cual se otorga el crédito, comúnmente oscila entre los días 30 a 120.

**Descuentos comerciales.** Se refiere a un descuento que en ciertas oportunidades se le puede otorgar al cliente a modo de incentivo.

**Instrumento de crédito.** La factura es el único documento por el cual se comprueba formalmente la obligación de pago y que ambas empresas registran en su contabilidad por la transacción efectuada. En algunos casos puede solicitarse la firma de un documento adicional como el pagaré.

Morales y Morales (2014) consideran como parte de los términos de venta a:

**Descuento por pronto pago.** La empresa debe de definir en su política que porcentaje puede otorgar como descuento al cliente para que le resulte tentativo pagar antes de la fecha de vencimiento del documento.

**Pronto pago.** Se establece una cantidad de días como tope para acceder al descuento, previamente se debe de definir si la fecha inicial del cómputo respecta a la fecha de factura o de recepción de mercadería.

**Bonificaciones.** El concepto no se aprueba tan frecuentemente ni debe se concederse por importes que generen perdida a la empresa, asimismo siempre deberá de autorizarse por Gerencia.

➤ **Atención de quejas y reclamos**

La atención de quejas y reclamos es una herramienta de vital importancia para la empresa ya que ofrece una información valiosa sobre aquellas atenciones en las cuales se está fallando y requiere una atención oportuna. Asimismo, analizando la situación la compañía deberá de generar medidas para corregirlas y así mejorar la calidad del servicio al cliente. (Palomo, 2014).

➤ **Las quejas**

Palomo (2014) precisó que las quejas son una llamada de atención del cliente hacia la empresa debido a que el producto o servicio ofertando no logró satisfacer sus necesidades, es por ello que se define como una declaración y sirve para tomar conciencia de realizar una mejor atención.

➤ **Las reclamaciones**

Palomo (2014) expresó que las reclamaciones son generadas por el cliente con la necesidad de resolver un problema obteniendo una respuesta oportuna por parte de la empresa. El procedimiento deberá de generarse de

manera oficial y quedará constancia de ello para que se pueda proceder con el estudio y resolución del reclamo por el daño y/o perjuicio efectuado.

➤ **Riesgos de cartera**

Marín y Martínez (2002) señalaron que los riesgos de cartera representan la posibilidad de que los deudores no lleguen a cumplir con la obligación de pago pactada inicialmente, en los registros deberá de considerarse los saldos impagos como cartera vencida y se tendrá que mantener en tanto no se refleje evidencia de pago.

➤ **Nivel de morosidad**

Este término es utilizado para identificar aquellos créditos que pasados su fecha de vencimiento aún no han sido cobrados y dichas cuentas pueden convertirse en incobrables, posteriormente en la contabilidad deberá de reconocerse la pérdida en las cuentas pertinentes. (Brachfield, 2009).

➤ **Cuentas incobrables**

Bernal (2004) sostiene que: “Toda empresa que vende al crédito asume el riesgo que algunas cuentas por cobrar no se hagan efectivas. Cada empresa podrá determinar, de acuerdo con su experiencia, cuántas cuentas pasan de la categoría de cuentas por cobrar a cuentas incobrables” (p. 114).

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

Gitman y Zutter (2012) sostienen que la liquidez en una compañía es medida por la capacidad que tiene de asumir con sus compromisos a corto plazo conforme su respectiva fecha de pago. Además, mencionan que la liquidez en una empresa hace referencia a la solvencia financiera de la misma, es decir qué tan fácil es para la compañía pagar sus cuentas pendientes con terceros.

Los autores mencionan también que un déficit en la liquidez es señal precursora de riesgos financieros e incluso de la bancarrota, debido a que evidencian problemas de flujo de efectivo y pérdidas empresariales inevitables. Es importante que una empresa tenga la suficiente liquidez para poder realizar operaciones diarias, por lo que se espera que siempre pueda cumplir con el pago de sus cuentas oportunamente, sin embargo, en muchas ocasiones los accionistas no comparten la idea de realizar una sobreinversión en liquidez debido a que los activos líquidos no cuenta con una tasa de rendimiento alto, un ejemplo claro de ello es el dinero en efectivo mantenido en las entidades financieras o bancarias.

### ➤ **Riesgos Financieros**

Stevens (2020) comenta que el riesgo financiero trata de la probabilidad estadística de que algo se pueda llevar a cabo, como una negativa consecuencia de tipo financiera para una empresa y sus colaboradores.

Esta consecuencia que se ve afectando de manera negativa varía dependiendo de la actividad que se tome en consideración.

En cada proceso de la actividad que desarrolle una persona se incluye un grado de contingencia. Y en el caso que se tome el rubro financiero, ésta se ve reflejada en el decaimiento del valor de cualquier variable financiera.

Cada vez más el riesgo financiero evidencia mayor presencia en las actividades económicas, volviéndose un enemigo latente para los diversos sectores económicos. El avance tecnológico se ha mostrado principalmente en el área financiera, dando paso a negociaciones electrónicas y permite que se logre una comunicación más fluida y a tiempo real entre diversos mercados que se encuentran distanciados y de no ser por esa alternativa presentarían complicaciones y retrasos para los acuerdos.

Los riesgos financieros que se han tomado en cuenta dentro de esta tesis son los que presentan características medidas de manera cuantificable, ya que se permite el desarrollo y medición de información estadística para medir pérdidas potenciales.

Stevens (2020) menciona dentro de los riesgos cuantificables los siguientes:

➤ **Riesgo de crédito**

Stevens (2020) menciona que el riesgo de crédito se refiere a la pérdida potencial como consecuencia del incumplimiento en el pago por parte de nuestros deudores o las personas usuarias o acreditadas en el caso se trate de una entidad financiera o bancaria. El área responsable de otorgar los créditos a los clientes debe tener presente los criterios internos establecido por la empresa para llevar a cabo un efectivo análisis, la evaluación correspondiente, la selección de clientes y sobre todo la aprobación de los límites en las líneas de crédito que serán otorgados a la cartera de clientes. Todo lo mencionado con el objeto principal de poder tener mayor visibilidad y factibilidad al momento de la aprobación de los límites crediticios, de manera que se pueda evitar en la medida que se pueda el riesgo de crédito, no permitiendo que la otra parte del contrato incumpla con sus obligaciones de pago.

➤ **Riesgo de liquidez**

Stevens (2020) explica que el riesgo de liquidez consiste en la pérdida potencial por no contar con la posibilidad de renovar pasivos. También es generado cuando alguna de las partes del contrato es poseedor de activos, pero aun así no cuenta con la suficiente liquidez para asumir las obligaciones que le corresponde, en el caso que una organización no pueda cumplir con las deudas contraídas a corto plazo ni siquiera vendiendo su activo corriente, evidenciará una situación de iliquidez, otro ejemplo de este tipo de riesgo es en el caso de que una entidad obtenga continuas pérdidas de cartera, que

su situación se maneje de manera exponencial siendo el resultado que ni siquiera pueda llegar a cumplir con el pago a sus colaboradores.

➤ **Riesgo de mercado**

Stevens (2020) señala acerca del riesgo del mercado que se refiere a una posible pérdida por posiciones de inversión proveniente de los movimientos que se realizan en los precios de los mercados que influyen en la valuación, las diversas tasas de interés utilizadas y tipos de cambio, etc.; básicamente son encontrados en mercados financieros. Y de acuerdo a las condiciones de mercado se pueden identificar tres tipos de riesgo.

**Riesgo de Cambio.** Está asociado a la forma de fluctuación del tipo de cambio de una moneda que afecta principalmente al realizar la conversión de una divisa generalmente a las personas que tienen este tipo de inversiones.

**Riesgo de Tasas de Interés.** Este tipo de riesgo tal como se aprecia en el nombre corresponde al riesgo existente en el cambio, ya sea subida o bajada, de los tipos de interés en un momento no esperado ni deseado.

**Riesgo de Mercado.** Este es uno de los riesgos más frecuentes, corresponde a la pérdida de cartera tras el desarrollo de ciertos factores que influyen en dicha cartera.

➤ **Flujo de efectivo**

Van y Wachowicz (2010) indican que el flujo de efectivo es aquel que presenta las operaciones de entrada y salida de efectivo de una organización durante una etapa que contiene tres tipos de actividades: Operación, inversión y de financiamiento. El estado de flujo de efectivo sirve como base para realizar el análisis y evaluación de la capacidad de una empresa para llevar a cabo la generación de efectivo para inversiones y/o dividendos; identificar cuáles son los requerimientos y necesidad de la



empresa para un financiamiento externo y para tener presente cuáles son las diferencias que existe entre ingreso neto y el flujo neto de efectivo en las actividades que sean propias de la operación de la empresa.

➤ **Implicaciones del análisis del estado de flujo de efectivo**

Van y Wachowicz (2010) señalan como uno de los principales beneficios del estado de flujo de efectivo que se puede obtener un panorama amplio y detallado sobre las actividades de operación, inversión y financiamiento de la organización que implican efectivo.

Tener claro el detalle de los tres tipos de actividades le permite al usuario de la información potenciar la evaluación de fortalezas y deficiencias que actualmente atraviesa la empresa, ya que se puede analizar y verificar si se está generando un crecimiento en cuentas por cobrar o de qué manera se encuentra la rotación del inventario.

Por otro lado, la dificultad de este estado financiero es que para que la información llegue a ser comprendida a cabalidad es necesario incluir en el análisis cierta información extra, que se proporcionan en otros estados financieros y reportes.

➤ **Pronóstico del flujo de efectivo**

Van y Wachowicz (2010) indican que el pronóstico del flujo de efectivo es de vital importancia para la organización, ya que permite identificar si aún con las entradas de suficiente efectivo se logra ganar algún tipo de rendimiento o este dinero se está quedando inactivo.

Para este pronóstico se debe tener principalmente el presupuesto de efectivo, con éste se revela los tiempos y las cantidades de ingreso de dinero y es una herramienta de ayuda para determinar si en un futuro se va requerir futuros ingresos e identificar las necesidades y poder controlarlas.

## ➤ **Pronóstico de Ventas**

Van y Wachowicz (2010) mencionan que el pronóstico de las ventas es parte clave para desarrollar un efectivo presupuesto; y puede estar basado en un análisis tanto interno como externo, hasta en ambos.

En el enfoque interno, se solicita que las personas responsables de las ventas que generen sus proyecciones para el periodo entrante. Los gerentes de ventas de productos revisan estas estimaciones y las consolidan en estimaciones de ventas por líneas de productos, que luego serán consideradas en una estimación global.

En el enfoque externo, los analistas económicos elaboran pronósticos de la economía y de las ventas de la industria para varios años en el futuro. Utilizan un análisis de regresión para estimar la asociación entre las ventas de la industria y la economía general.

Después de estas predicciones, el siguiente paso es estimar la participación que tienen estos productos individuales en el mercado. Estas estimaciones suelen hacerse en conjunto con los gerentes de marketing, aun cuando la responsabilidad última debe recaer en el departamento de pronósticos económicos. Con esta información es posible elaborar un pronóstico externo de ventas.

## ➤ **Pronóstico de cobranzas**

Van y Wachowicz (2010) señalan que cuando ya está realizado el pronóstico de ventas el paso a seguir es identificar cada ingreso de efectivo como resultado de dichas ventas, teniendo en cuenta que en las ventas al contado se obtendrá el dinero en efectivo al momento de la operación, sin embargo, en las ventas al crédito se deben considerar ciertos factores de los cuales dependerá para ver realizado el ingreso del dinero en efectivo tal como los términos de venta.

➤ **Salidas de efectivo**

Van y Wachowicz (2010) sostienen que la administración tiene la opción de optar por mantener el nivel de producción cercana a las ventas estacionales para poder fabricar con una tasa constante o si lo elige, optar por una producción que sea mixta.

**Egresos de producción.** Es posible hacer unas estimaciones de acuerdo a la necesidad que haya en la empresa de lo que incurre en el proceso productivo como lo es la mano de obra, materiales, etc. Al igual que se puede hacer con las cuentas por cobrar, dependiendo de las políticas de crédito establecidas.

**Otros desembolsos.** Fuera de los gastos operativos también se debe considerar los de capital, impuestos y otros que no hayan sido incluidos, con el fin de que la incertidumbre acerca de la estimación realizada sea la menor posible.

➤ **Razones de Liquidez**

Aching (2005) afirma:

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente. (p. 15).

Van y Wachowicz (2010) enfatizan que: “A partir de esas razones se puede obtener un panorama de la solvencia de efectivo actual de una

empresa y su capacidad para seguir siendo solvente en caso de adversidad” (p. 138).

➤ **Ratio de liquidez general o corriente**

Aching (2005) sostiene:

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas. (p. 16).

Van y Wachowicz (2010) afirman que: “cuando más alta sea la liquidez corriente, mayor será la capacidad de la empresa por pagar sus deudas; sin embargo, esta razón (...) no toma en cuenta la liquidez de los componentes individuales de los activos corrientes” (p. 139).

➤ **Prueba ácida**

Aching (2005) indica:

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo

más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra (p. 16).

➤ **Liquidez Absoluta o ratio prueba defensiva**

Aching (2005) sostiene:

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente (p. 17).

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja bancos}}{\text{Pasivo corriente}} = \%$$

➤ **Ratios de actividad**

Aching (2005) sostiene:

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar

aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. (p. 19).

Van y Wachowicz (2010) afirma lo siguiente: “Las razones de actividad, También conocidas como razones de eficiencia de rotación miden qué tan efectiva es la forma en la que la empresa tiene sus activos” (p. 142).

➤ **Rotación de cuentas por cobrar.**

Van y Wachowicz (2010) respecto a la rotación de cuentas por cobrar:

Proporciona un panorama de la calidad de las cuentas por cobrar de la empresa y qué tan exitosa es en sus cobros. Esta razón se calcula dividiendo las cuentas por cobrar entre las ventas netas a créditos anuales.

Esta razón nos dice el número de veces que las cuentas por cobrar se han convertido en efectivo durante el año. A una conversión más alta corresponderá un tiempo más corto entre la venta típica y la recaudación de efectivo. (p. 142).

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a credito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \text{veces}$$

➤ **Periodo de cobro promedio**

Van y Wachowicz (2010) respecto al periodo de cobro promedio:

Esta cifra nos dice el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación antes de ser cobradas. Aunque un período promedio de cobro demasiado alto suele ser malo,

un promedio muy bajo no necesariamente es bueno. Un período promedio muy bajo de cobro puede ser un síntoma de una política de crédito excesivamente restrictiva. Las pocas cuentas por cobrar que aparecen en los libros tal vez sean de primera calidad, pero las ventas quizás están indebidamente restringidas y las ganancias son menores para las que podrían ser, debido a que se otorgan créditos con muchas restricciones para los clientes (p. 143).

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{días en el año}}{\text{Ventas anuales a credito}} = \text{días}$$

### 2.3. Definición de la terminología empleada.

- ❏ **Análisis de razones financieras.** Incluye métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa.
- ❏ **Avalista o fiador.** Es la persona que garantiza que el firmante al vencimiento hará efectivo el importe del pagaré. Salvo mención contraria la persona avalada es la persona firmante del título valor.
- ❏ **Cliente.** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- ❏ **Cobranza.** Acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.
- ❏ **Crédito.** Es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

- ❑ **Cuenta por cobrar.** Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Cantidades de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar son un activo corriente.
  
- ❑ **Cuentas por cobrar vencidas.** El proceso de clasificar las cuentas por cobrar según su fecha de vencimiento a partir de una fecha dada.
  
- ❑ **Descuento por pago en efectivo.** Un porcentaje de reducción en el precio de venta o de compra otorgado por pronto pago de facturas. Es un incentivo para los clientes con crédito para pagar sus facturas oportunamente.
  
- ❑ **Endosante.** Es la persona que posee el título valor (el tenedor) y lo transmite a una persona a través del endoso, siempre y cuando no contenga la cláusula «no a la orden» o esté extendido al portador.
  
- ❑ **Endosatario.** Es la persona que recibe el título valor mediante el endoso, que puede, a su vez, volver a transmitirlo mediante un nuevo endoso.
  
- ❑ **Efectivo.** Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas.
  
- ❑ **Estado de flujos de efectivo.** Resumen de las percepciones y los pagos en efectivo de una empresa durante un periodo.
  
- ❑ **Firmante.** Es la persona que emite el título valor y garantiza su pago al tenedor, quedando obligado de igual manera que el aceptante del título valor.



- ❑ **Librado y aceptante.** Es la persona deudora, la que debe pagar el título valor cuando llegue la fecha de vencimiento. Su firma no es obligatoria, pero si firma la letra se convierte en librado/aceptante. Solo se obliga a cambiariamente si declara expresamente y en el propio documento que acepta el pago.
  
- ❑ **Librador o emisor.** Es la persona acreedora la de la deuda, la que emite (libra, hace, gira) el título valor y da la orden de que pague el librado. Su firma es imprescindible. El librador garantiza la aceptación y el pago.
  
- ❑ **Línea de crédito.** Límite en la cantidad de crédito extendida a una cuenta. El cliente puede comprar a crédito hasta ese límite.
  
- ❑ **Liquidez.** La capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento.
  
- ❑ **Morosidad.** Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.
  
- ❑ **Pago.** Entrega de un dinero o especie que se debe tras la prestación de algún servicio; también la palabra permite referir un premio o recompensa que se obtuvo u obtendrá.
  
- ❑ **Periodo de crédito.** Tiempo total durante el cual se extiende el crédito a un cliente para que pague una factura.

- ❑ **Periodo de descuento por pago en efectivo.** Lapso durante el cual puede optarse por un descuento por pronto pago.
- ❑ **Políticas de crédito.** Proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes ya que las encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión.
- ❑ **Razón financiera.** Un índice que relaciona dos números contables y se obtiene dividiendo uno entre otro.
- ❑ **Razones de actividad.** Razones que miden la efectividad de la empresa para utilizar sus activos.
- ❑ **Razones de liquidez.** Razones que miden la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
- ❑ **Riesgo.** Es la probabilidad que existe de perder parte o todo el capital invertido. Se basa en la incertidumbre que nos lleva a no saber qué va a pasar más adelante.
- ❑ **Sistema de calificación de crédito.** Sistema empleado para decidir si es conveniente o no otorgar un crédito; se basa en la asignación de calificaciones numéricas a diferentes características relacionadas con la solvencia.
- ❑ **Tenedor o beneficiario.** Es la persona a la que debe pagarse el título valor, debido a que está expedido a su nombre o es el último endosatario del título valor.
- ❑ **Ventas al crédito.** Tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo; para lo cual se llevó a cabo un estudio en el que se pudo observar la gestión de cuentas por cobrar llevada a cabo en la empresa Industrial de PVC S.A.C. mediante el cuestionario realizado a los colaboradores del área administrativa, financiera y comercial de la mencionada empresa.

#### **3.1.2 Diseño de investigación**

Hernández (2014) afirma: “diseños transeccionales correlacionales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa - efecto (causales)” (p. 157).

De acuerdo a lo expresado por el autor, se ha utilizado para el presente estudio, el diseño no experimental, de tipo transeccional (o transversal) y de alcance correlacional.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

En efecto, para la presente investigación, para el universo o población se tomó en cuenta el total de colaboradores de la empresa Industrial de PVC S.A.C.

Asimismo, el criterio de inclusión fue fijarse en los colaboradores que laboraron durante el primer semestre del 2020, con edades entre los 18 y 65 años y de ambos sexos. Lo cual dio como resultado un total de 100 trabajadores.

### 3.2.2 Muestra

Se aplica un muestreo por conveniencia, de tal manera que cada encuestado sujeto de estudio obtuvo igual probabilidad de ser seleccionada para integrar la muestra, y que al mismo tiempo se garantiza una composición muestral que concuerde con la estratificación de las mismas. El muestreo aplica los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación.

De ese modo, la muestra contiene el estudio de opinión de veinte (20) colaboradores, que se encuentran laborando el área de administración (8), contabilidad (4), finanzas (3), así como en el área comercial (5).

Tabla 1

*Población y muestra*

Área	Población	Muestra
Administración	11	8
Contabilidad	4	4
Finanzas	3	3
Comercial	14	5
Mantenimiento	8	0
Almacén	10	0
Producción	50	0
TOTAL	100	20

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general

La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

### **3.3.2 Hipótesis específicas**

Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

La gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

### 3.5. Variables – Operacionalización

Tabla 2

*Operacionalización simple de variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
Gestión de cuentas por cobrar	Castro (2014): La gestión de cuentas por cobrar representa una proporción importante de los recursos de la empresa. Las <b>políticas de crédito</b> y cobranza deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas, en cuanto al plazo para el pago es de gran importancia que vaya de acuerdo a las necesidades financieras de la empresa. Las cuentas por cobrar son el resultado de las <b>ventas al crédito</b> (...) Sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento de los <b>riesgos de cartera</b> , trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos.	Políticas de crédito	Evaluación del crédito Política de cobranza Documentación de garantía
		Ventas al crédito	Términos de venta Atención de quejas y reclamos
		Riesgos de cartera	Nivel de morosidad Cuentas incobrables
Liquidez	Gitman y Zutter (2012): La liquidez se refiere a la solvencia de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los <b>riesgos financieros</b> y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de <b>flujo de efectivo</b> y fracasos empresariales inminentes. (...) Las dos <b>razones de liquidez</b> básicas son la liquidez corriente y la razón rápida (prueba del ácido).	Riesgos Financieros	Riesgo de Crédito Riesgo de Liquidez Riesgo de Mercado
		Flujo de Efectivo	Pronóstico de Ventas Pronóstico de Cobranzas Salidas de Efectivo
		Razones de Liquidez	Ratio de Liquidez corriente Prueba ácida Liquidez absoluta

### 3.6. Métodos y técnicas de investigación

En la presente investigación se utilizaron como métodos y técnicas de investigación los siguientes:

#### 3.5.1 Método de investigación

Se utilizó el método descriptivo, debido que este describe las variables en estudio: gestión de cuentas por cobrar y liquidez.

#### 3.5.2 Técnicas de investigación

La principal técnica de recolección de datos que se ha utilizado para la obtención de información válida y confiable ha sido la encuesta. Asimismo, el instrumento utilizado para recoger información sobre las variables “gestión de cuentas por cobrar” y “liquidez” es el Cuestionario.

El cuestionario utilizado es de tipo escala de Likert, consta de dieciséis (16) preguntas, las cuales fueron distribuidas en dos bloques: el primero de siete (7) preguntas que corresponden a la primera variable y nueve (9) preguntas para la segunda variable.

Tabla 3

*Escala de Respuesta*

<b>Respuesta</b>	<b>Escala</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Una vez aplicado el cuestionario, se organizó los resultados por ejes de categorías, enfocando su importancia hacia la respuesta de los interrogantes inicialmente planteados en la investigación.



Asimismo, las preguntas que se aplicaron para el cuestionario están ligadas con la matriz de consistencia y con la matriz de operacionalización de variables que fueron validados por los expertos para acreditar la confiabilidad de las preguntas presentadas en dicho instrumento.

### 3.5.3 Validación de Instrumento.

Hernández (2014), afirma que lo siguiente: “La validez es el grado en un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 200).

Dicho instrumento fue validado por los siguientes expertos:

- ☐ Dr. CPC. Vázquez Mora, Edwin.
- ☐ Mg CPCC. Lopez Vega, Iris Margot.
- ☐ Mg. CPC. Gallegos Montalvo, Hugo Emilio.

Esta valorización por los expertos va en concordancia con los siguientes valores:

Tabla 4

*Valores de contenido y concordancia*

<b>Interpretación</b>	<b>Valor</b>
Deficiente	0 o igual a 0.20
Regular	0.21 o igual a 0.40
Bueno	0.41 o igual a 0.60
Muy bueno	0.61 o igual a 0.80
Excelente	0.81 o igual a 1.00

*Fuente:* Universidad Autónoma del Perú.

La validez del instrumento tuvo valores de 0.81, 0.75 y 0.75 lo que indica que el cuestionario está entre un rango de muy bueno, por lo tanto; es aplicable.

### 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos obtenidos después de aplicado el instrumento fueron procesados, y se llevó a cabo el análisis estadístico de los mismos a través del programa estadístico SPSS, mediante el cual se obtuvo la estadística de fiabilidad, además del análisis descriptivo por cada dimensión, y de ese modo poder establecer si existe o no relación entre variables por medio de la prueba estadística no paramétrica: Rho de Spearman.

#### Confiabilidad

Hernández (2014), afirma que lo siguiente: “La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

El nivel de confiabilidad toma como referencia los siguientes valores:

Tabla 5

*Criterios de Confiabilidad*

<b>Criterio de Confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

*Fuente:* Manual de Investigación científica (2010)

En la presente investigación se ha realizado el análisis de confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo los resultados.

Tabla 6

*Estadístico de fiabilidad de la variable 1*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,908	7

Tabla 7

*Estadístico de fiabilidad de la variable 2*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,900	9

Como se puede observar, el resultado del alfa de Cronbach tiene un valor de 0.908 y 0.900 para cada variable respectivamente, lo que indica que la fiabilidad es excelente, es decir este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos de la investigación.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### 4.1. Resultados descriptivos e inferenciales.

Tabla 8

Frecuencia de encuestados de la pregunta 1, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	8	40,0	40,0	70,0
	A veces	6	30,0	30,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

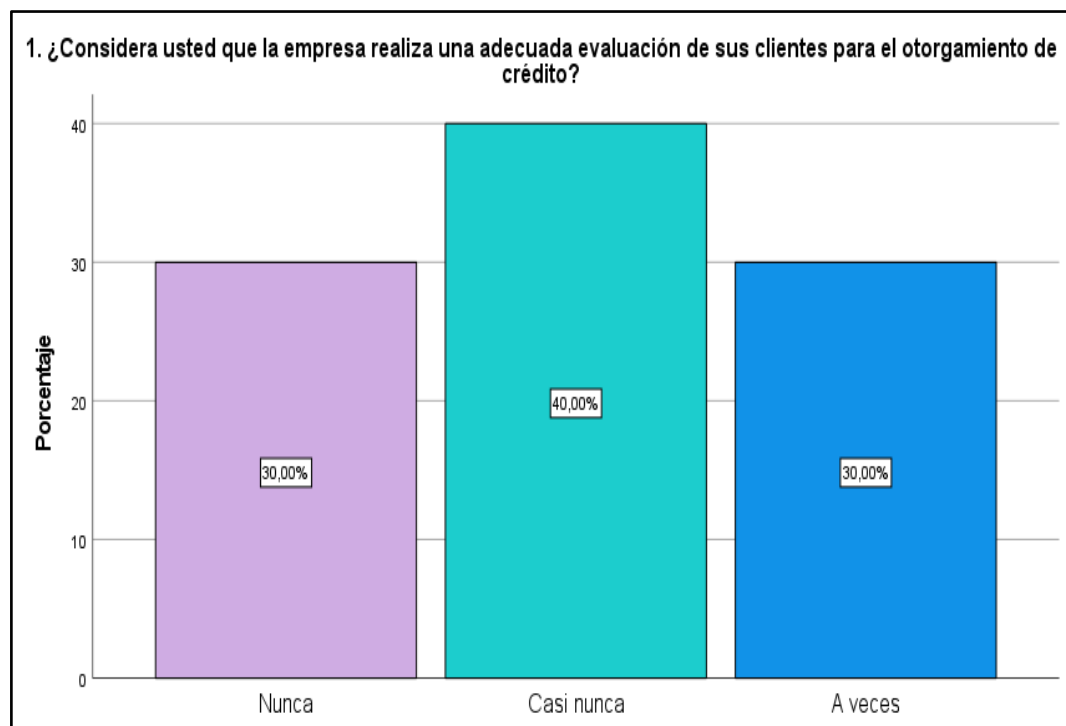


Figura 1. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 1.

#### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 40.00% de encuestados considera que casi nunca la empresa realiza una adecuada evaluación de sus clientes para el otorgamiento de crédito, mientras que un 30.00% menciona que nunca y el 30.00% restante considera que a veces, según la figura 1.

Tabla 9

Frecuencia de encuestados de la pregunta 2, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	35,0	35,0	75,0
	A veces	5	25,0	25,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

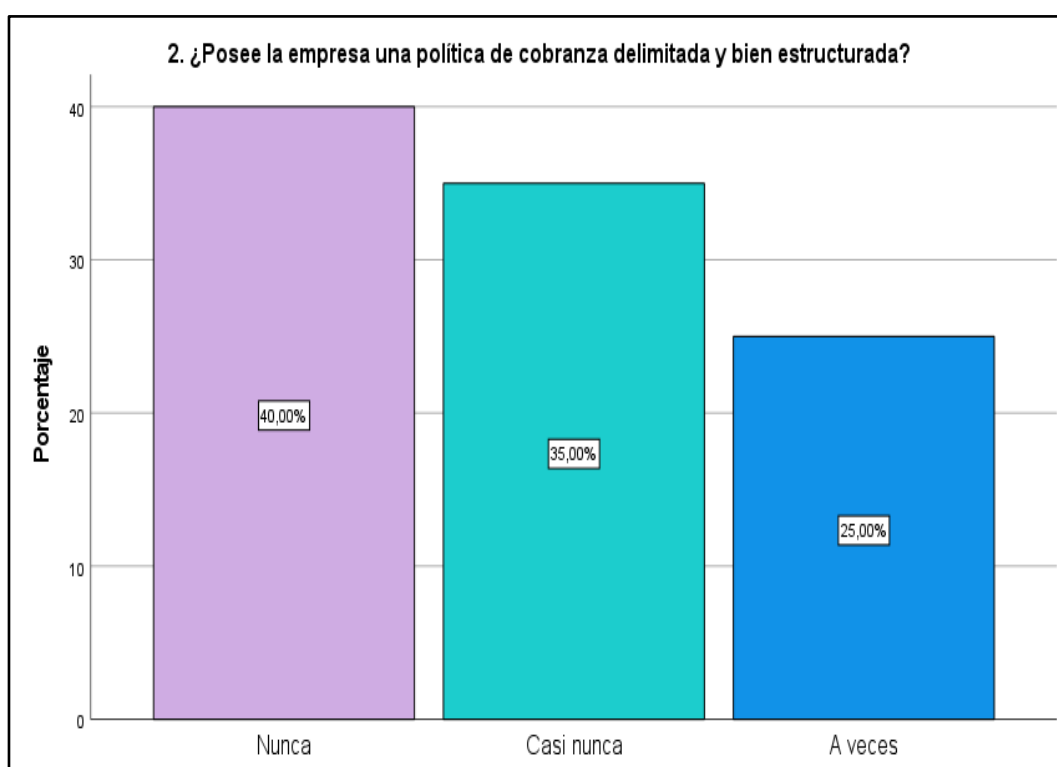


Figura 2. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 2.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 40.00% de encuestados considera que la empresa nunca posee una política de cobranza delimitada y bien estructurada, mientras que otro 35.00% menciona que casi nunca y el 25.00% restante considera que a veces, según la figura 2.

Tabla 10

Frecuencia de encuestados de la pregunta 3, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

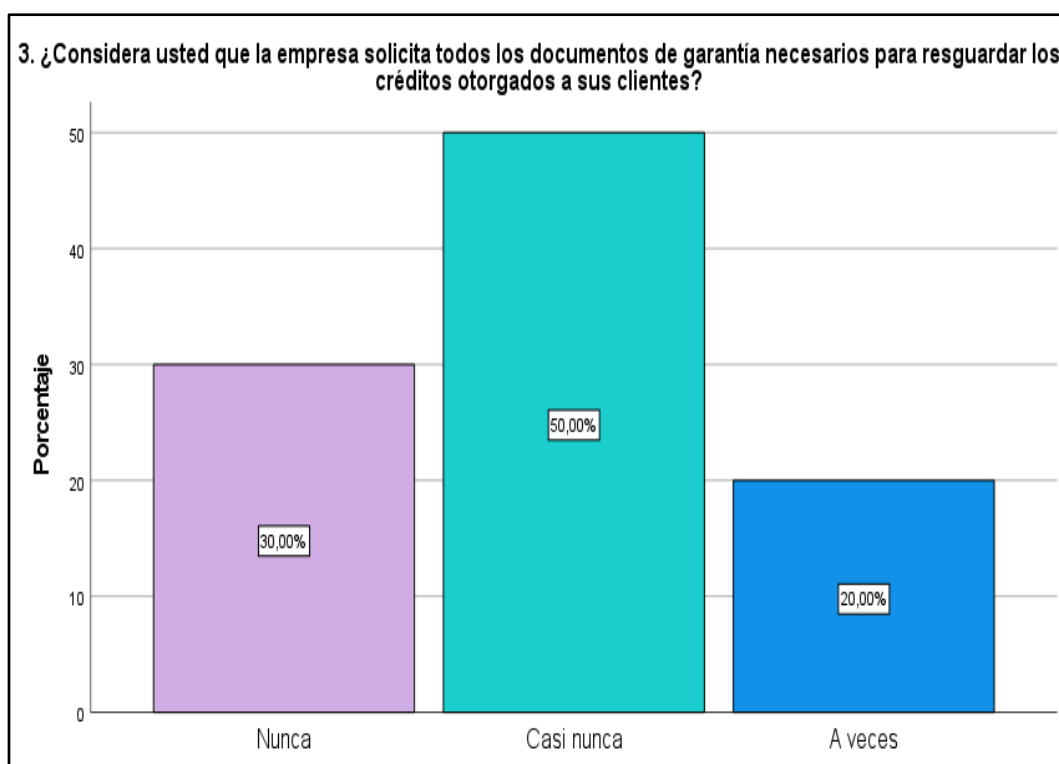


Figura 3. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 3.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca solicita los documentos de garantía necesarios para resguardar los créditos otorgados a sus clientes, mientras que un 30.00% opina que nunca y el 20.00% restante considera que a veces, según la figura 3.

Tabla 11

Frecuencia de encuestados de la pregunta 4, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	12	60,0	60,0	90,0
	A veces	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

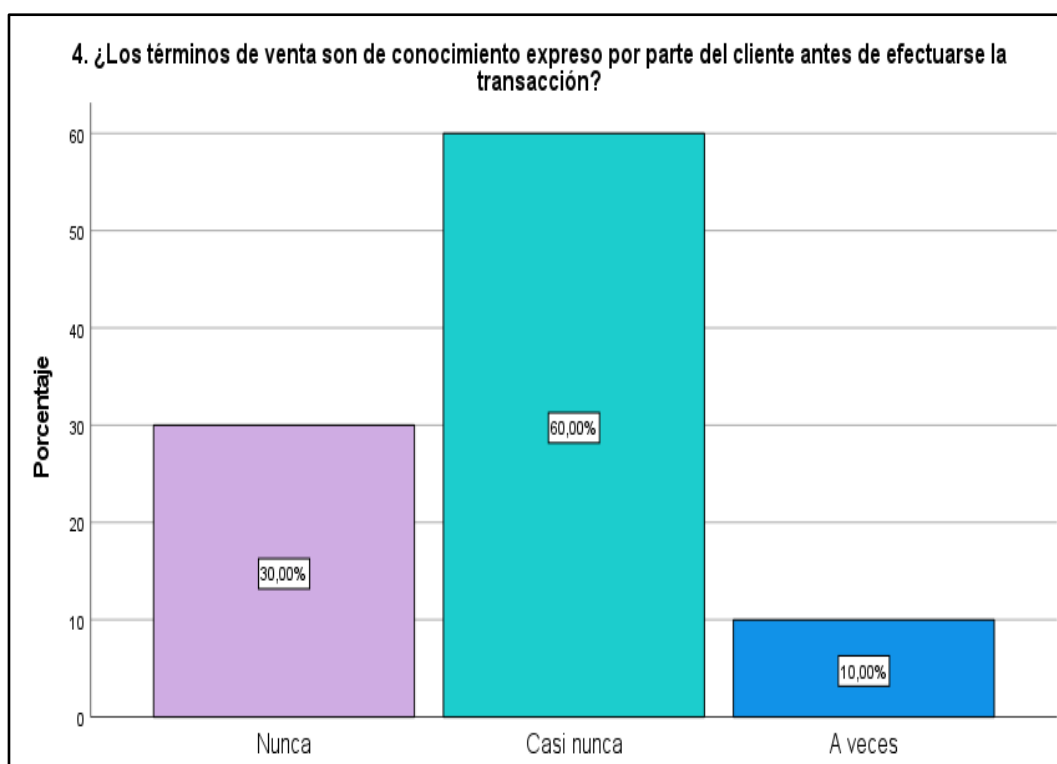


Figura 4. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 4.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 60.00% de encuestados considera que los términos de ventas casi nunca son de conocimiento expreso por parte del cliente antes de efectuarse la transacción, mientras que el 30.00% opina que nunca y el 10% restante considera que a veces, según la figura 4.



Tabla 12

Frecuencia de encuestados de la pregunta 5, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	8	40,0	40,0	85,0
	A veces	3	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

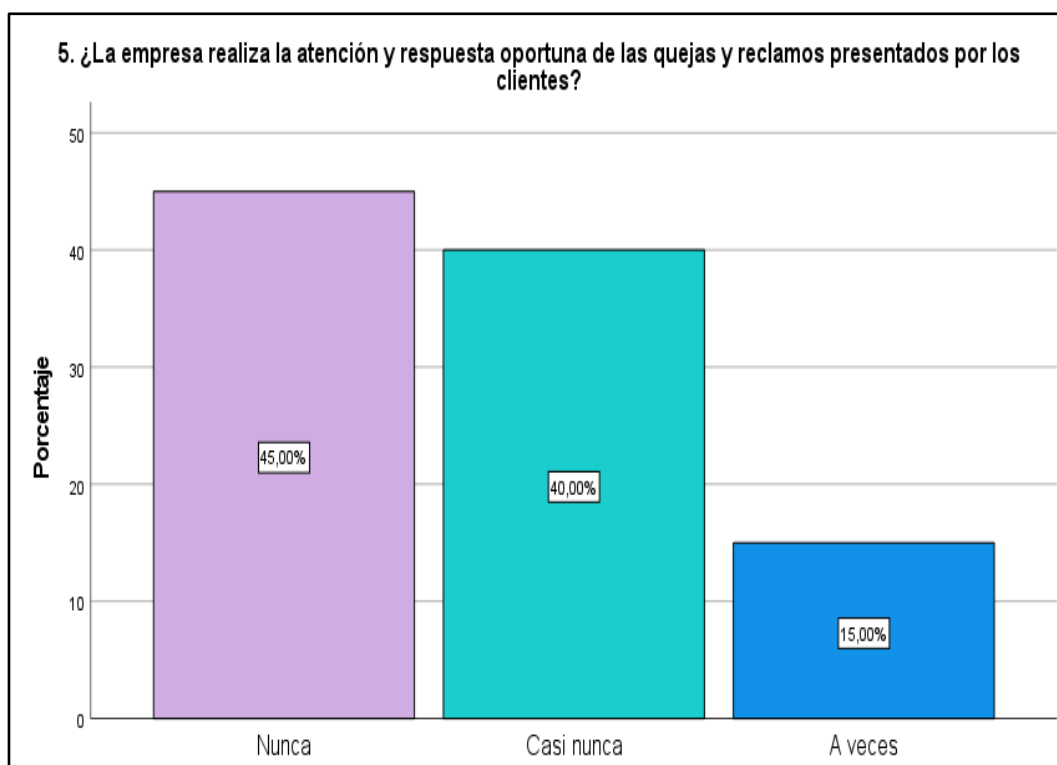


Figura 5. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 5.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 45.00% de encuestados considera que la empresa nunca realiza la atención y respuesta oportuna de las quejas y reclamos presentados por los clientes, el otro 40.00% opina que casi nunca, y el 15.00% restante considera que a veces, según la figura 5.

Tabla 13

Frecuencia de encuestados de la pregunta 6, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	55,0	55,0	55,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	75,0
	A veces	5	25,0	25,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

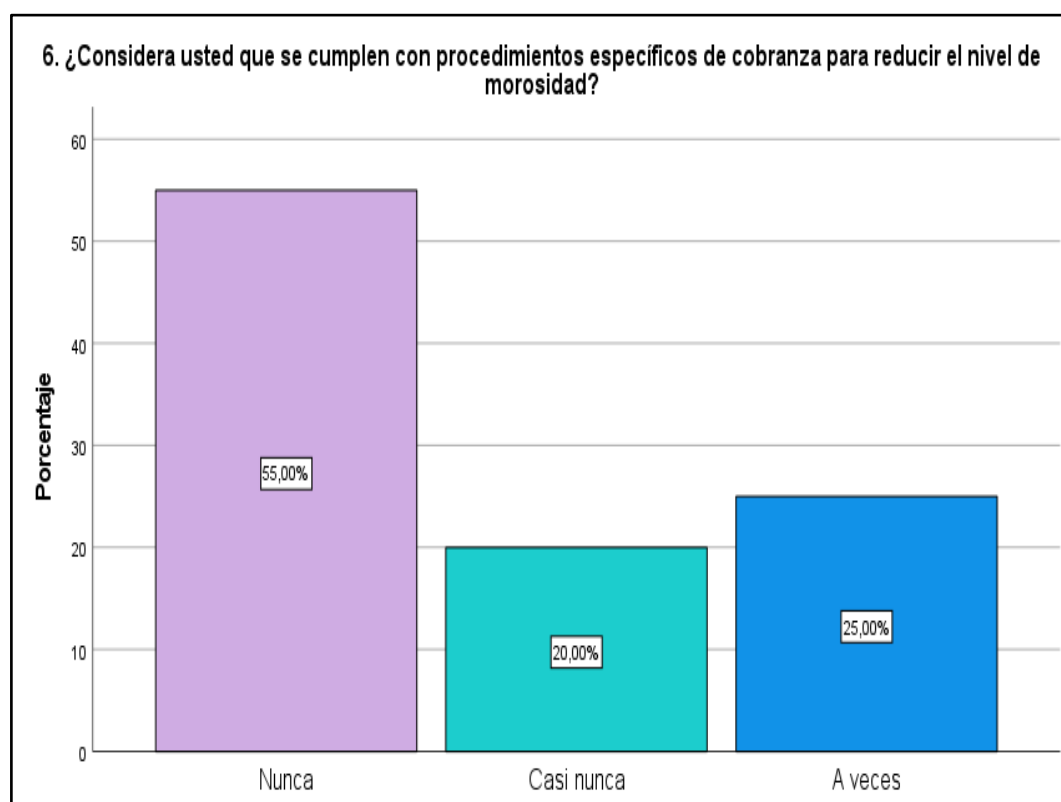


Figura 6. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 6.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 55.00% de encuestados considera que la empresa nunca cumple con los procedimientos específicos de cobranza para reducir el nivel de morosidad, mientras que un 25.00% opina que a veces y el 20.00% restante considera que casi nunca, según la figura 6.

Tabla 14

Frecuencia de encuestados de la pregunta 7, para la variable 1

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	6	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

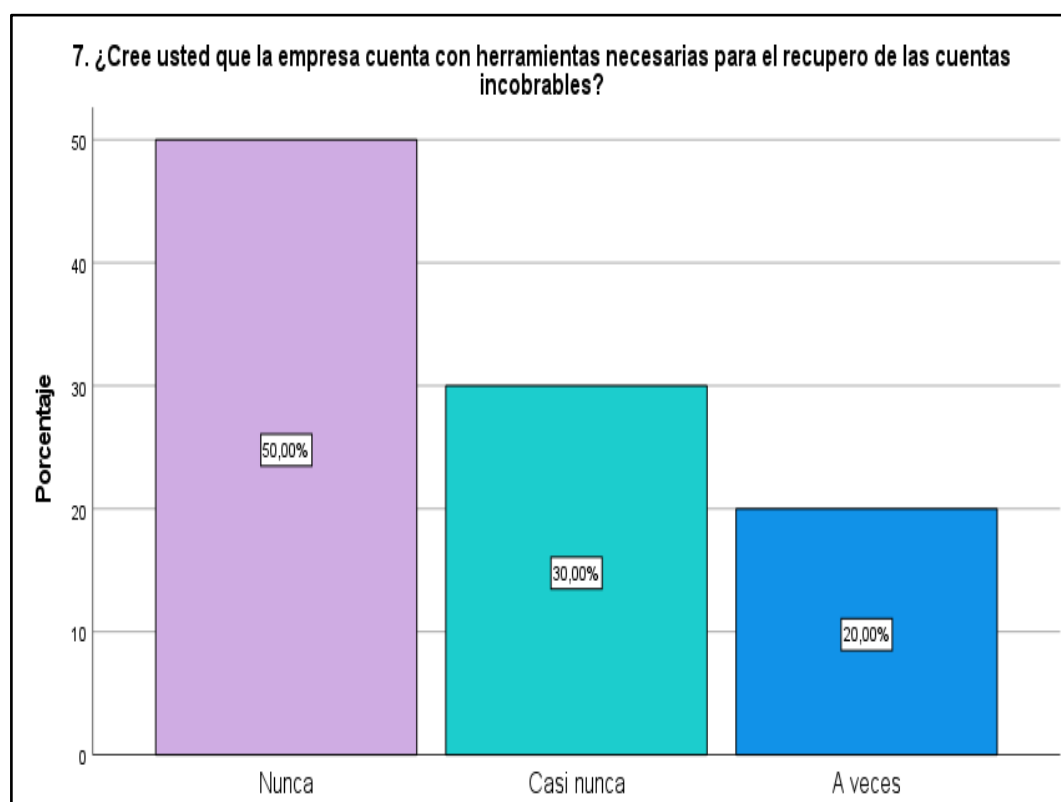


Figura 7. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 7.

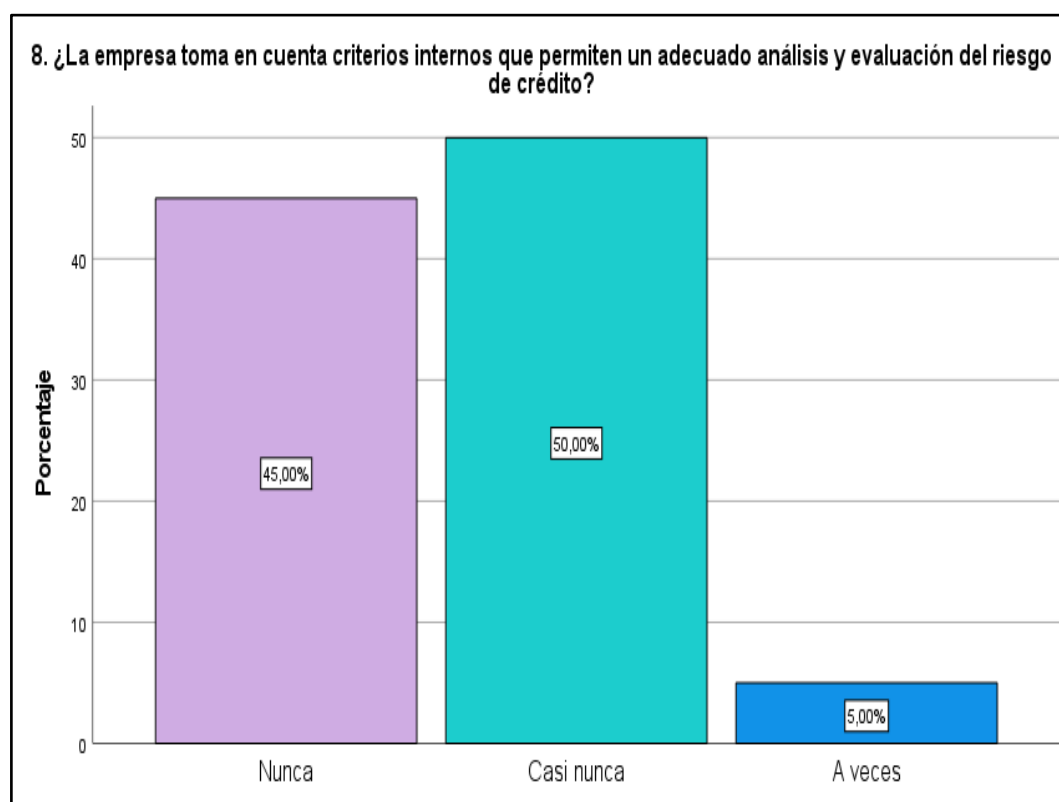
### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa nunca cuenta con herramientas necesarias para el recupero de las cuentas incobrables, mientras que un 30.0.0% opina que casi nunca, y el 20.00% restante considera que a veces, según la figura 7.

Tabla 15

*Frecuencia de encuestados de la pregunta 8, para la variable 2*

	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 8. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 8.*

**Interpretación:**

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca toma en cuenta criterios internos que permiten un adecuado análisis y evaluación del riesgo de crédito, mientras que un 45.00% opina que nunca y el 5% restante considera que a veces, según la figura 8.

Tabla 16

Frecuencia de encuestados de la pregunta 9, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	12	60,0	60,0	90,0
	A veces	2	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

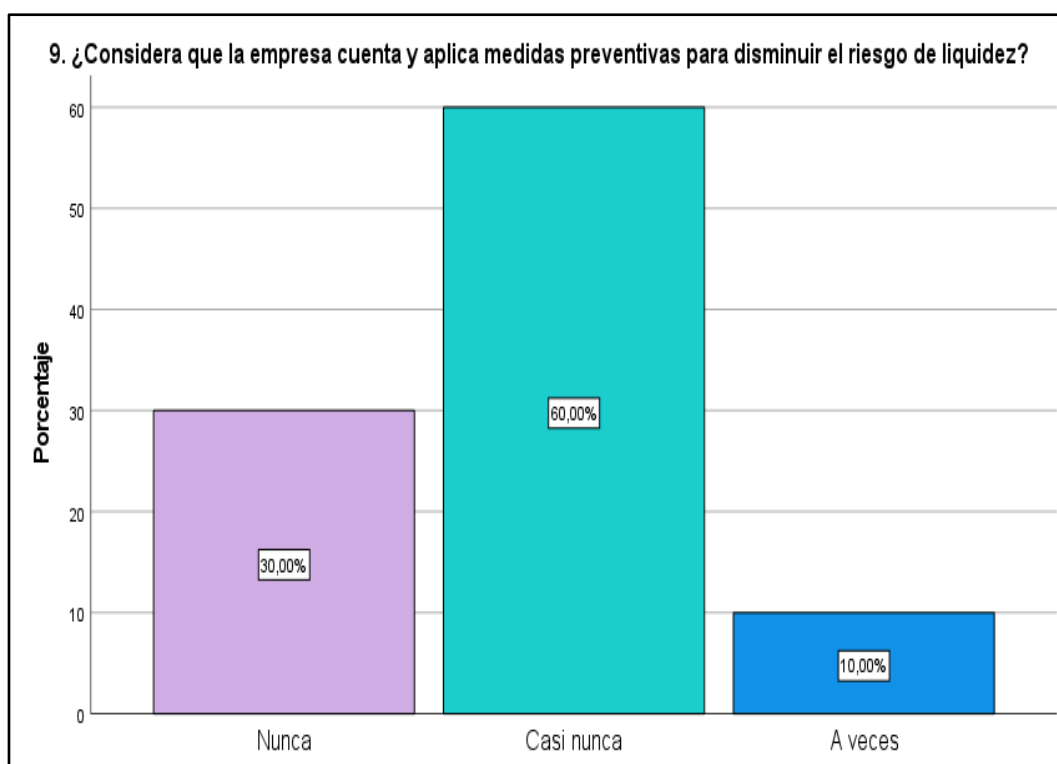


Figura 9. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 9.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 60.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta y aplica medidas preventivas para disminuir el riesgo de liquidez, mientras que un 30.00% opina que nunca y el 10.00% restante considera que a veces, según la figura 9.

Tabla 17

Frecuencia de encuestados de la pregunta 10, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	35,0	35,0	35,0
	Casi nunca	9	45,0	45,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

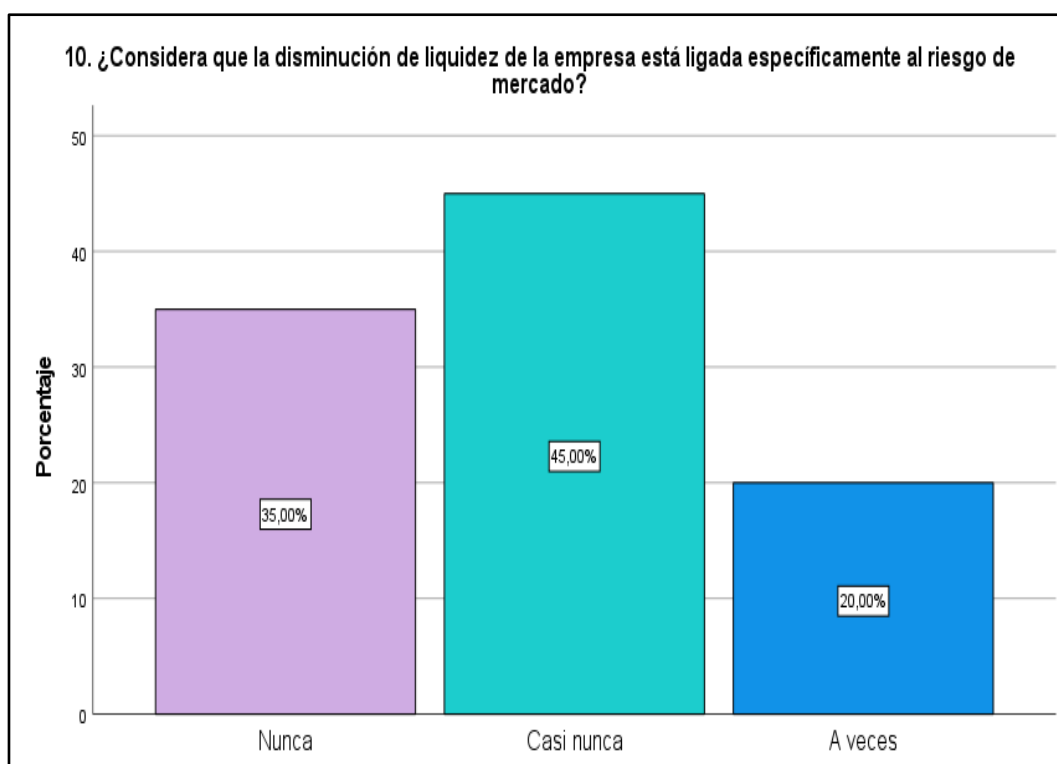


Figura 10. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 10.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 45.00% de encuestados considera que la disminución de liquidez de la empresa casi nunca está ligada específicamente al riesgo de mercado, mientras que un 35.00% opina que nunca y el 20.00% restante considera que a veces, según la figura 10.

Tabla 18

Frecuencia de encuestados de la pregunta 11, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

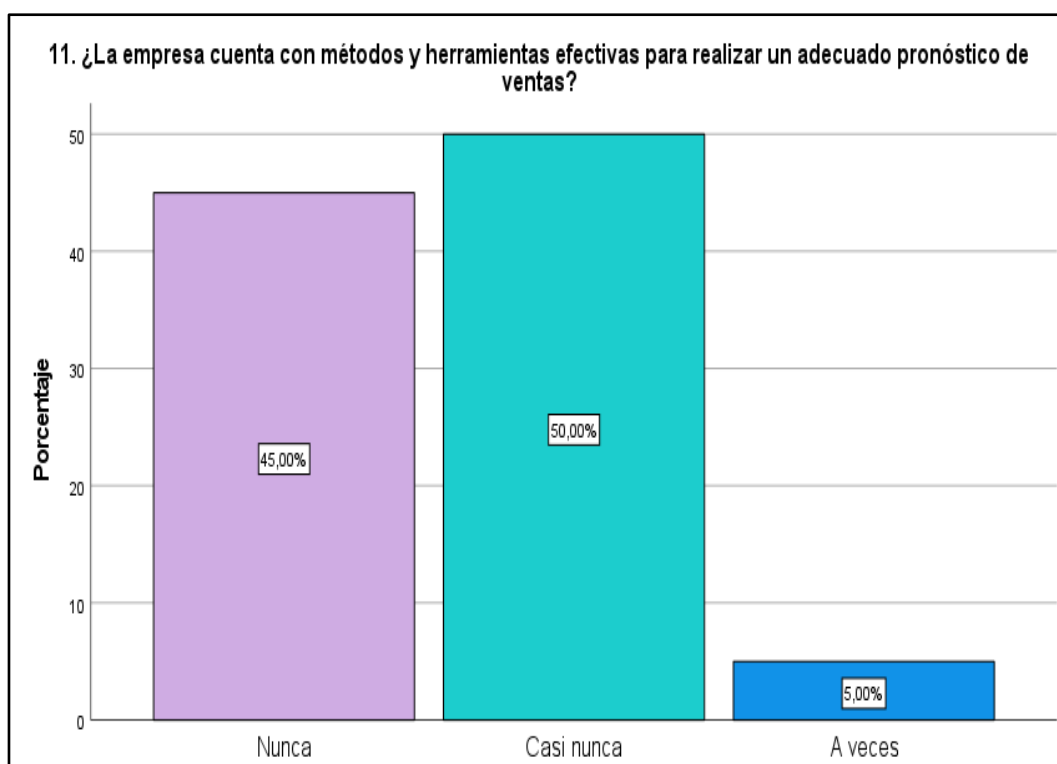


Figura 11. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 11.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con métodos y herramientas efectivas para realizar un adecuado pronóstico de ventas, mientras que el 45.00% considera que nunca y el 5% restante considera que a veces, según la figura 11.

Tabla 19

Frecuencia de encuestados de la pregunta 12, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	55,0	55,0	55,0
	Casi nunca	6	30,0	30,0	85,0
	A veces	3	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

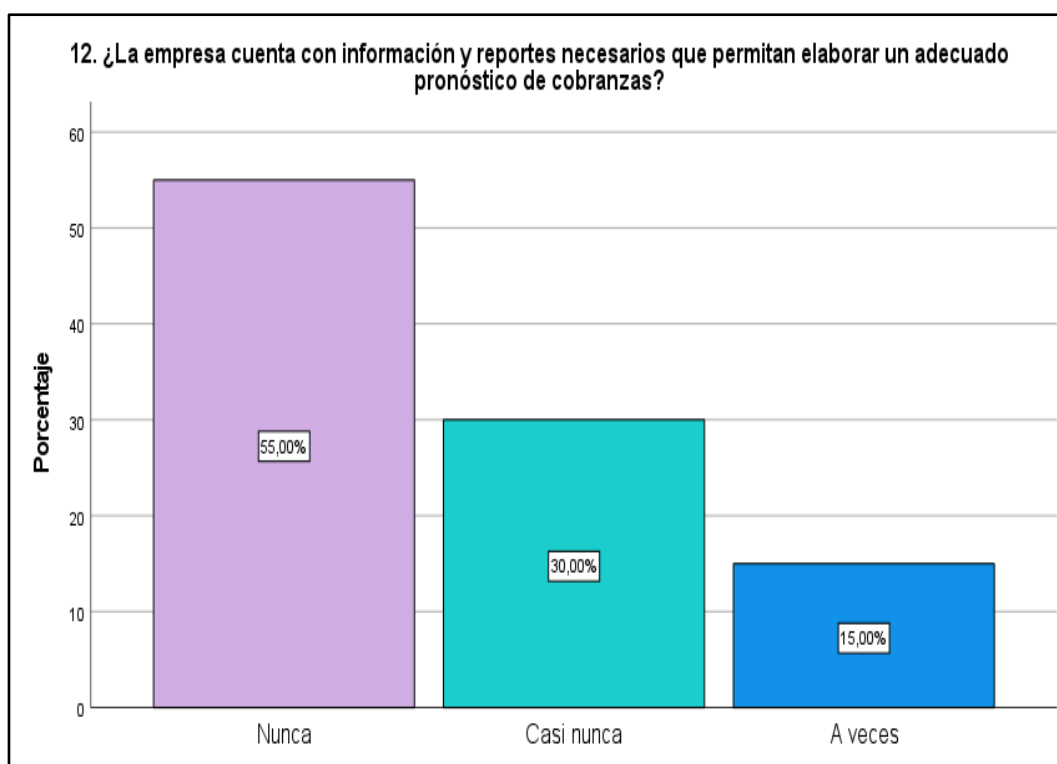


Figura 12. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 12.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 55.00% de encuestados considera que la empresa nunca cuenta con información y reportes necesarios que permitan elaborar un adecuado pronóstico de cobranzas, mientras que un 30.00% considera que casi nunca y el 15.00% restante opina que a veces, según la figura 12.



Tabla 20

Frecuencia de encuestados de la pregunta 13, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

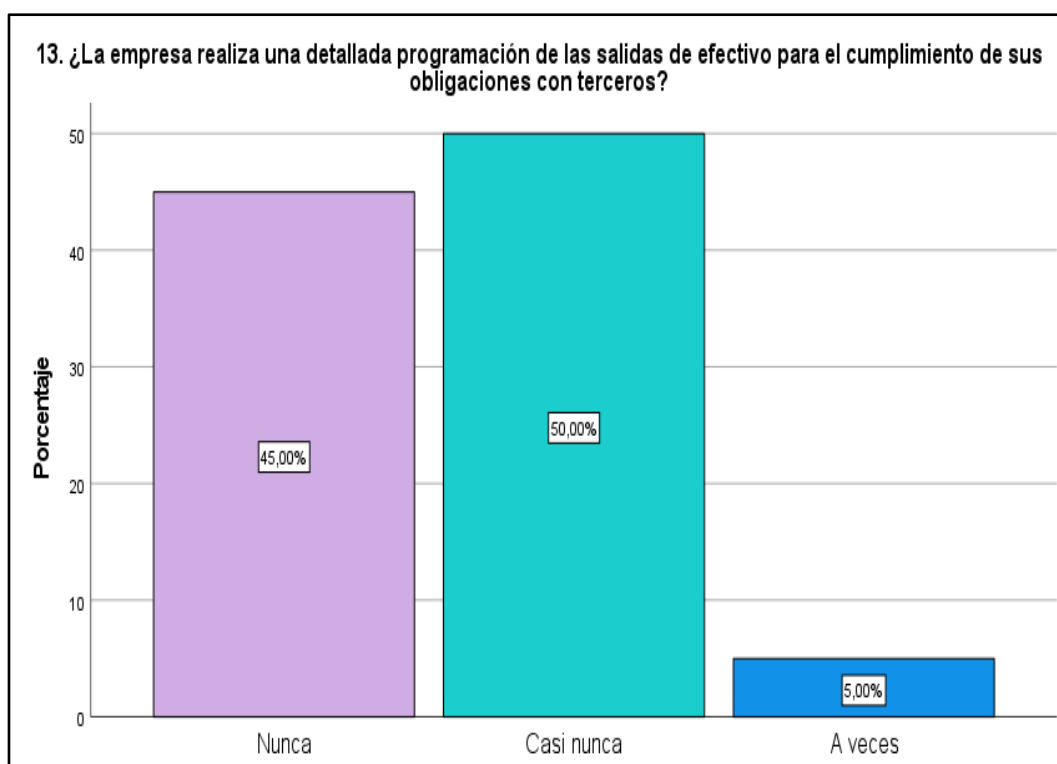


Figura 13. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 13.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca realiza una detallada programación de las salidas de efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones con terceros, mientras que el 45.00% opina que nunca y el otro 5% considera que a veces, según la figura 13.

Tabla 21

Frecuencia de encuestados de la pregunta 14, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	7	35,0	35,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

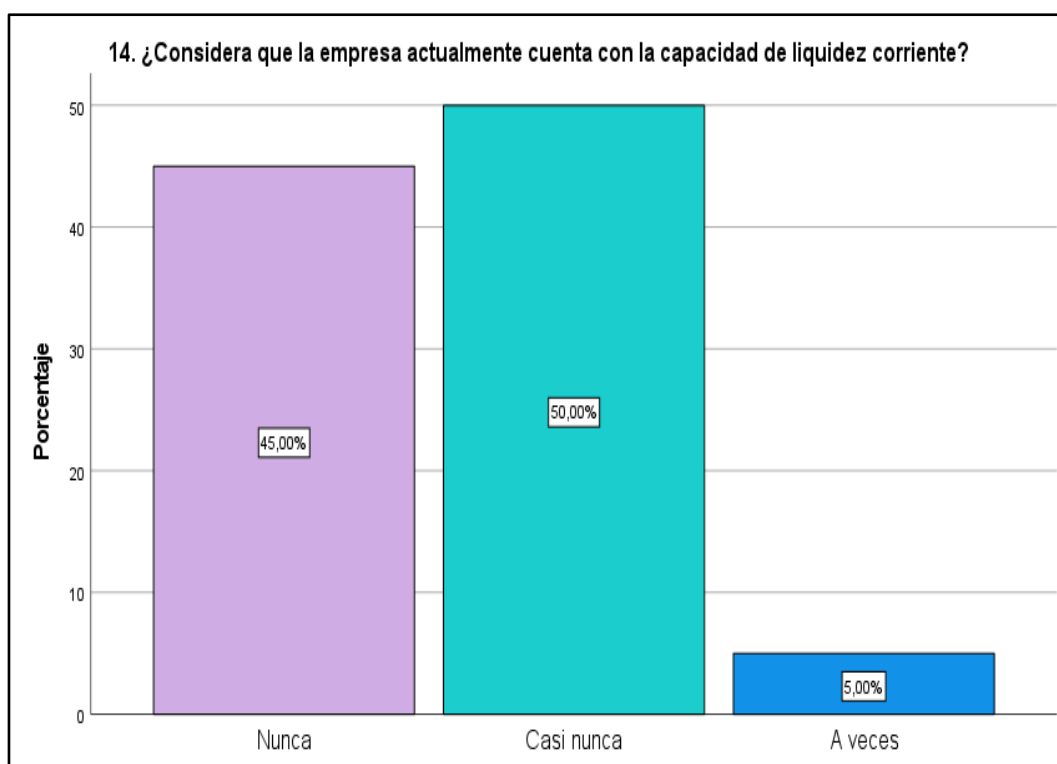


Figura 14. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 14.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con la capacidad de liquidez corriente, mientras que el 45.00% opina que nunca y el 5% restante que a veces, según la figura 14.

Tabla 22

Frecuencia de encuestados de la pregunta 15, para la variable 2

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	10	50,0	50,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

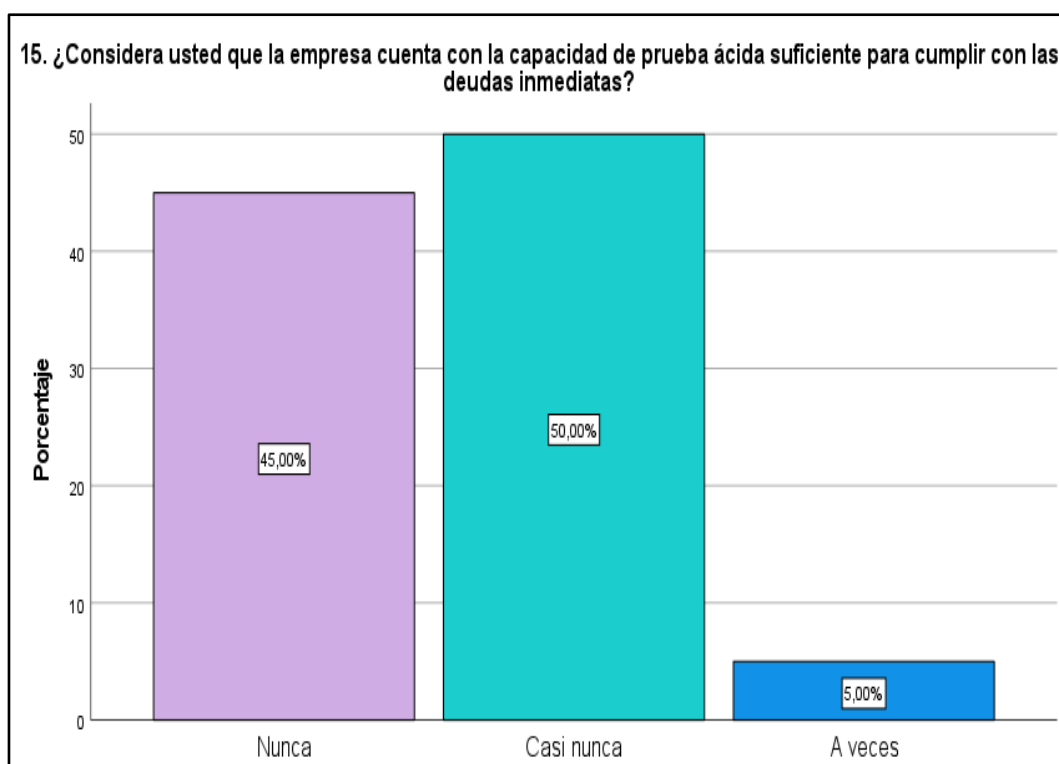


Figura 15. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 15.

### Interpretación:

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con la capacidad de prueba ácida suficiente para cumplir con sus deudas inmediatas, mientras que el 45.00% opina que nunca y el 5% restante considera que a veces, según la figura 15.

Tabla 23

Frecuencia de encuestados de la pregunta 16, para la variable 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	15	75,0	75,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

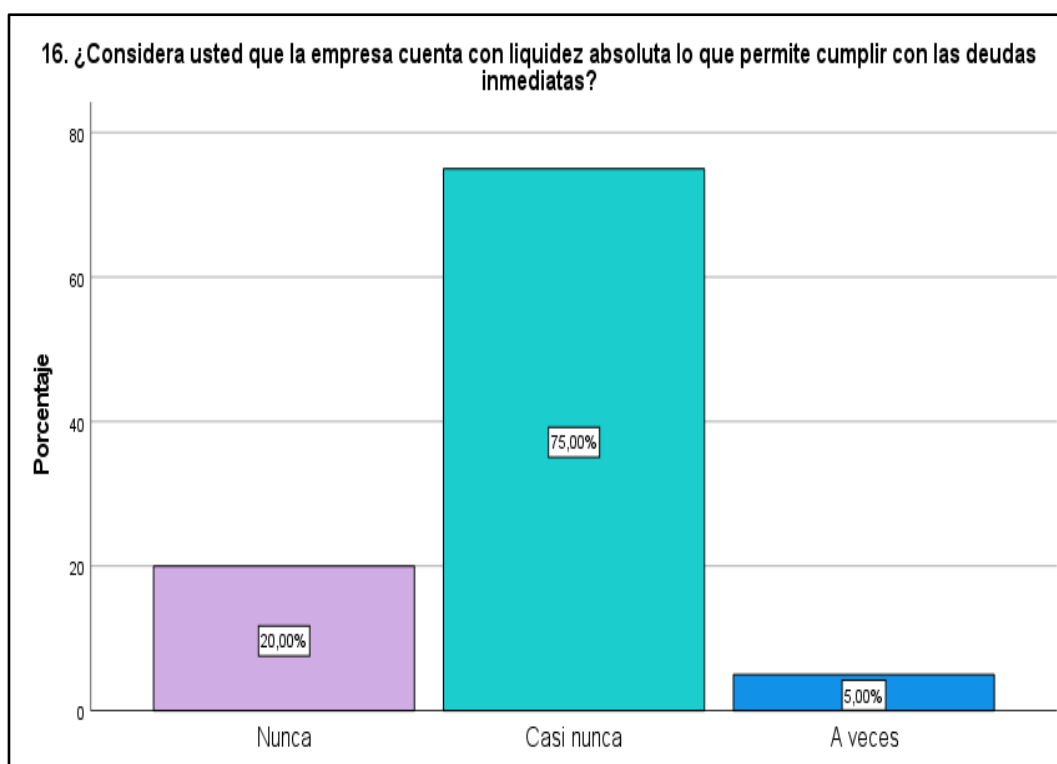


Figura 16. Resultados en porcentaje con relación a la pregunta 16.

**Interpretación:**

De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 75.00% de encuestados considera que la empresa casi nunca cuenta con liquidez absoluta lo que permite cumplir con sus deudas inmediatas, mientras que el 20.00% opina que nunca y el 5% restante considera que a veces, según la figura 16.

## 4.2. Contrastación de hipótesis.

- a. **Hipótesis general:** La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis nula (Ho):** La gestión de cuentas por cobrar no se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis alternativa (H1):** La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Tabla 24

*Correlación entre la variable 1 y la variable 2*

		<b>Gestión de</b>	
		<b>cuentas por cobrar</b>	<b>Liquidez</b>
Rho de	<b>Gestión de</b>	Coeficiente de	1,000
Spearman	<b>cuentas por</b>	correlación	,588**
	<b>cobrar</b>	Sig. (bilateral)	.
		N	20
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de	,588**
		correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,006
		N	20

### Interpretación:

Se puede observar que el nivel de significancia de las variables es de 0.006; es decir, menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

- b. **Primera hipótesis específica:** Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis nula (Ho):** Las políticas de crédito no se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis alternativa (H1):** Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Tabla 25

*Correlación entre la dimensión 1 de variable 1 y la variable 2*

			<b>Políticas de crédito</b>	<b>Liquidez</b>
Rho de Spearman	<b>Políticas de crédito</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

### **Interpretación:**

Se puede observar que el nivel de significación de las variables es de 0.004; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

- c. **Segunda hipótesis específica:** La gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis nula (Ho):** La gestión de ventas al crédito no se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis alternativa (H1):** La gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Tabla 26

*Correlación entre la dimensión 2 de variable 1 y la variable 2*

		<b>Ventas al</b>		
			<b>crédito</b>	<b>Liquidez</b>
Rho de Spearman	<b>Ventas al crédito</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

**Interpretación:**

Se puede observar que el nivel de significación de las variables es de 0.005; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que la gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

- d. **Tercera hipótesis específica:** Los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis nula (Ho):** Los riesgos de cartera no se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.
- ☐ **Hipótesis alternativa (H1):** Los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.

Tabla 27

*Correlación entre la dimensión 3 de variable 1 y la variable 2*

		<b>Riesgos de</b>		
			<b>cartera</b>	<b>Liquidez</b>
Rho de Spearman	<b>Riesgos de cartera</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	<b>Liquidez</b>	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

**Interpretación:**

Se puede observar que el nivel de significación de las variables es de 0.004; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.



**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En la presente investigación se llevó a cabo el estudio y análisis de la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C.

Tomando el argumento de González y Vera (2013) en su investigación titulada Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011 quienes determinaron que la empresa no cuenta con los procedimientos adecuados para el control de sus cuentas por cobrar resultando en muchos casos con retrasos significativos en su cobranza, asimismo; manifiestan que dentro de la operación diaria se realizan asignaciones de límites de crédito por importes superiores a los establecidos resultando contraproducente con la gestión de la cartera total, trayendo consigo posibles problemas con la administración de las líneas habilitadas y se ve directamente relacionado con el problema que presenta en la obtención de la liquidez necesaria a corto plazo.

En concordancia a lo referido por los autores González y Vera; según los resultados obtenidos en la presente tesis, después de haberse aplicado el instrumento de recojo de información acerca de la situación de la empresa Industrial de PVC S.A.C. se puede apreciar que existe una similitud en las conclusiones, por lo tanto, se admite la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa objeto de estudio.

Por otro lado, Gonzales y Zanabria (2016) en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015 determinaron que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.

En su investigación, queda evidenciado que tanto los procedimientos de cobranza de la universidad, en base a la muestra de una facultad, así como los ratios de actividad y morosidad que se presentan en el pago de las mensualidades generan influencia en la liquidez de la facultad que se tomó como muestra, sin embargo dichos autores consideran que, a pesar de las demoras en los pagos por parte de los estudiantes, aun cuando se produce el cierre de matrículas se mantiene un nivel de activo circulante manejable.

En contraste con el estudio realizado por Gonzales y Zanabria a diferencia del resultado obtenido de la información de la empresa Industrial de PVC S.A.C., se puede determinar que el retraso que existe en las cobranzas de la empresa objeto de estudio genera mayor dificultad para mantener el nivel del activo circulante, ya que no permite poseer suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, reafirmando la evidente relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

## **5.2. Conclusión**

De la investigación realizada y los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C ubicada en el distrito de Lurín-2020, ya que se después de aplicar el instrumento de investigación, en el análisis de datos mediante se observó que el nivel de significación de las variables es de 0.006, concluyendo la aceptación de la hipótesis alternativa planteada en el desarrollo de la investigación y rechazando la hipótesis nula.

Se determinó que las políticas de crédito efectivamente se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C ubicada en el distrito de Lurin-2020, ya que la significancia estadística nos da

como resultado 0.004; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se determinó que la gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020. debido al nivel de significancia estadística 0.005; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se determinó que los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020, ya que se puede observar que el nivel de significación estadística de 0.004; es decir menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### **5.3. Recomendaciones**

Con relación a la primera conclusión, se recomienda mejorar la gestión de cuentas por cobrar identificando las falencias o puntos débiles del área de Crédito y Cartera para que las actividades puedan ser monitoreadas y distribuidas de manera efectiva con el personal que se posee; asimismo se recomienda mantener constantemente capacitado al personal para que se realice el seguimiento respectivo a la cobranza y se detecte a tiempo posibles riesgos e irregularidades en las cobranzas de tal manera que se logre minimizar el impacto que se tiene en el déficit de liquidez; además se debe realizar un plan de trabajo bien estructurado para identificar ingresos y egresos; es importante determinar el flujo de efectivo que se debe mantener como mínimo para hacer frente a las obligaciones de la empresa; así como también prever eventualidades, factores externos que puedan afectar el cumplimiento a cabalidad de las fechas de pago y/o compromisos ya asumidos con terceros.

Respecto a la segunda conclusión, se recomienda rediseñar las políticas de crédito y cobranza, realizar y gestionar una mejor evaluación a

los créditos otorgados para tener un control de las cuentas por cobrar; realizar periódicamente un seguimiento al estatus financiero de los clientes para determinar el nivel de riesgo del cupo asignado; de tal manera que se pueda acceder a fechas de cobro mucho más efectivas y convenientes; facilitando a su vez el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa en el corto plazo e incrementando el nivel de liquidez.

En efecto, con relación a la tercera conclusión se recomienda reforzar las actividades relacionadas con la gestión de ventas al crédito, a través de la comunicación oportuna de los términos de venta a los clientes, en el cual se identifique plenamente las fechas de cobro que ayudarán a su vez a suplir deudas contraídas por la empresa, relacionándose así de manera positiva con su liquidez; asimismo se recomienda fomentar y hacer uso efectivo de algunas herramientas que generen beneficios económicos a corto plazo para ambas partes; como son los descuentos por pronto pago, el otorgamiento de bonificaciones y descuentos de índole comercial; lo cual incentivará al cliente a cumplir con un establecido cronograma de pagos e inclusive cancelando anticipadamente sus deudas contraídas y mejorando la relación comercial con la empresa.

En cuanto a la cuarta y última conclusión, cabe mencionar que para reducir los riesgos de cartera se recomienda que se clasifique las cuentas por grupo de edades a fin de realizar un análisis más exhaustivo y darle prioridad de seguimiento a aquellas cuentas que se encuentren cerca de la fecha de vencimiento otorgado, así como también de las cuentas ya vencidas; mantener una comunicación constante con el cliente para determinar el nivel de riesgo y aplicar procedimientos específicos de cobranza para reducirlos, asimismo contar con las herramientas para el recupero de las cuentas incobrables; mantener en reserva la documentación pertinente y en caso no se logre un recupero oportuno se pueda optar por tramitar el cobro pre jurídico y jurídico a través de una asesoría legal o de un aliado estratégico que sea especialista en el recupero de la cuenta incobrable asegurando la cartera de la empresa.

## **REFERENCIAS**

Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Recuperado de [http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO\\_RATIO%20FINANCIEROS\\_MAT\\_DE\\_LA\\_MERCADOTECNIA.pdf](http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf)

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilav\\_h.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilav_h.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Altamirano, P. (2011). *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007 - 2010* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1965/1/TE0013.pdf>

Añez, M. (24 de junio de 2001). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Bolivia: GestioPolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>

Bembibre, V. (marzo, 2009). *Definición de venta a crédito*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/economia/venta-a-credito.php>

Bernal, M. (2004). *Contabilidad, sistema y gerencia*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU\\_drbMC&pg=PA114&dq=cuentas+incobrables&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6263f5IngAhXyguAKHUb2CfYQ6AEILzAB#v=onepage&q=cuentas%20incobrables&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_drbMC&pg=PA114&dq=cuentas+incobrables&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6263f5IngAhXyguAKHUb2CfYQ6AEILzAB#v=onepage&q=cuentas%20incobrables&f=true)

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&pg=PA37&dq=riesgo%20o+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTgZCGrsngAhURON8KHTubC5%20YQ6AEITjAH#v=onepage&q=riesgo%20empresarial&f=true>

Castro, J. (09 de marzo de 2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar* [mensaje en un blog]. Blog Corponet. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

Farfán, S. (2014). *Finanzas I*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1O0sJmacgt4FgBgAFIftptm1HdVmJJPNM/view>

Fiestas, B. (2018). *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL\\_FiestasCuroBrenda.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL_FiestasCuroBrenda.pdf)

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Recuperado de <https://educativopracticass.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, A. y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill.



Instituto Peruano de Economía. (2020). *Séptimo informe: análisis del impacto económico del COVID-19 en el Perú*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-IPE-7.pdf>

Machinea, J. (2002). *La crisis de la deuda, el financiamiento internacional y la participación del sector privado*. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5097/1/S023175\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5097/1/S023175_es.pdf)

Marín, S. y Martínez. F. (2002). *Contabilidad bancaria en México*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=PR-GJaoQKxQC&pg=PA131&dq=riesgo+de+cr%C3%A9dito+y+caRTERA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLke\\_swKvrAhX9IrkGHcwxBI8Q6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=riesgo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20caRTERA&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PR-GJaoQKxQC&pg=PA131&dq=riesgo+de+cr%C3%A9dito+y+caRTERA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLke_swKvrAhX9IrkGHcwxBI8Q6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=riesgo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20caRTERA&f=false)

Martínez, Y., Rojas, A. y Jiménez, E. (2019). *Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera de una empresa productora de utensilios de aluminio en la ciudad de Cúcuta* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17876/Paper%20Cartera%20Empresa%20de%20Aluminios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B9FIUGP8i39rN2owZ192VGpMckU/view>

Ortiz, J. (2011). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cfvbgpcfFYC&pg=PA49&dq=letra+de+cambio,+cheque+y+pagare&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiguZfq8p3rAhWkGLkGHYcgDml4ChDoATABegQIBhAC#v=onepage&q=letra%20de%20cambio%20cheque%20y%20pagare&f=false>

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=WWWgBwAAQBAJ&printsec=frontco>

ver&dq=atencion\*cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiC7\_L0hKTrAhU6Hrk  
GHdgNBUkQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=atencion\*cliente&f=false

Ross, S. Westerfield, R. y Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas*. Recuperado de  
[https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fbdb1a071a4533d1fa4b240  
c25592.pdf](https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fbdb1a071a4533d1fa4b240c25592.pdf)

Stevens, R. (14 de enero de 2020). *Riesgo: tipos, clases y ejemplos* [mensaje en un  
blog]. Rankia. Recuperado de [https://www.rankia.co/blog/analisis-  
colcap/3600744-riesgo-tipos-clases-ejemplos](https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3600744-riesgo-tipos-clases-ejemplos)

Van, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*.  
Recuperado de [https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-  
administracion-financiera-13-van-horne.pdf](https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Informe de Software anti-plagio (Turnitin)

#### LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INDUSTRIAL DE PVC S.A.C. EN EL DISTRITO DE LURÍN - 2020

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

**18%**

INDICE DE SIMILITUD

**13%**

FUENTES DE  
INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**9%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to UNILIBRE</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Independiente</b>
¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	Gestión de cuentas por cobrar
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	Liquidez
¿De qué manera la gestión de ventas al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión de ventas al crédito y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	La gestión de ventas al crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	
¿De qué manera los riesgos de cartera se relacionan con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020?	Determinar la relación que existe entre los riesgos de cartera y la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	Los riesgos de cartera se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020.	

## Anexo 3

### Cuestionario

#### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de interés para el desarrollo de la investigación: "La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín - 2020"

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en la casilla numerada según tu criterio.  
Escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre (5) Siempre

#### Cuestionario de preguntas para medir la variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	1	2	3	4	5
Políticas de crédito	Evaluación del crédito	1	¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada evaluación de sus clientes para el otorgamiento de crédito?					
	Política de cobranza	2	¿Posee la empresa una política de cobranza delimitada y bien estructurada?					
	Documentación de garantía	3	¿Considera usted que la empresa solicita todos los documentos de garantía necesarios para resguardar los crédito otorgados a sus clientes?					
Ventas al crédito	Términos de venta	4	¿Los términos de venta son de conocimiento expreso por parte del cliente antes de efectuarse la transacción?					
	Atención de quejas y reclamos	5	¿La empresa realiza la atención y respuesta oportuna de las quejas y reclamos presentados por los clientes?					
Riesgos de cartera	Nivel de morosidad	6	¿Considera usted que se cumplen con procedimientos específicos de cobranza para reducir el nivel de morosidad?					
	Cuentas incobrables	7	¿Cree usted que la empresa cuenta con herramientas necesarias para el recupero de las cuentas incobrables?					

#### Cuestionario de preguntas para medir la variable 2: Liquidez

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LIQUIDEZ	1	2	3	4	5
Riesgos Financieros	Riesgo de Crédito	8	¿La empresa toma en cuenta criterios internos que permiten un adecuado análisis y evaluación del riesgo de crédito?					
	Riesgo de Liquidez	9	¿Considera que la empresa cuenta y aplica medidas preventivas para disminuir el riesgo de liquidez?					
	Riesgo de Mercado	10	¿Considera que la disminución de liquidez de la empresa está ligada específicamente al riesgo de mercado?					
Flujo de Efectivo	Pronóstico de Ventas	11	¿La empresa cuenta con métodos y herramientas efectivas para realizar un adecuado pronóstico de ventas?					
	Pronóstico de Cobranzas	12	¿La empresa cuenta con información y reportes necesarios que permitan elaborar un adecuado					
	Salidas de Efectivo	13	¿La empresa realiza una detallada programación de las salidas de efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones con terceros?					
Razones de Liquidez	Ratio de Liquidez corriente	14	¿Considera que la empresa actualmente cuenta con la capacidad de liquidez corriente?					
	Prueba ácida	15	¿Cree usted que la empresa cuenta con la capacidad de prueba ácida suficiente para cumplir con las					
	Liquidez absoluta	16	¿Considera usted que la empresa cuenta con liquidez absoluta lo que permite cumplir con las deudas inmediatas?					

## Anexo 4

### Validación de instrumento

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Dr. Edwin Vásquez Mora  
1.2 Institución donde Labora: Universidad Autónoma del Perú  
1.3 Cargo que desempeña: Docente  
1.4 Mención de Maestría / Doctorado que ostenta: Doctor  
1.5 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
Cuestionario para evaluar de la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C.  
1.6 Título de Tesis:  
La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín – 2020  
1.7 Autor del Instrumento: Castro Carrillo Sheyla Yassell  
Caycho Taboada Ruddy Joana

#### 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 ( x )	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.					82%
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 investigaciones.					81%

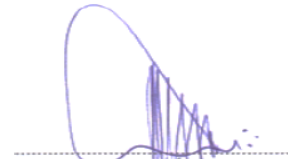
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81%

#### 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, 18 de Setiembre de 2020

  
Experto: Dr. Edwin Vásquez Mora  
DNI: 43343660

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y Nombres del experto:** Iris Margot López Vega  
1.2 **Institución donde Labora:** Universidad Autónoma del Perú  
1.3 **Cargo que desempeña:** Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad  
1.4 **Mención de Maestría / Doctorado que ostenta:**  
1.5 **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:**  
Cuestionario para evaluar de la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C.  
1.6 **Título de Tesis:**  
La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín – 2020  
1.7 **Autor del Instrumento:** Castro Carrillo Sheyla Yassell  
Caycho Taboada Ruddy Joana

### 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 investigaciones.				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, 28 de setiembre de 2020



Experto: Lopez Vega Iris Margot  
DNI: 41148074



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: Mg. CPC Hugo Emilio Gallegos Montalvo  
1.2 Institución donde Labora: Universidad Autónoma del Perú  
1.3 Cargo que desempeña: Docente a Tiempo Completo  
1.4 Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Contabilidad con mención en Auditoría  
1.5 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:  
Cuestionario para evaluar de la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C.  
1.6 Título de Tesis:  
La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC S.A.C. en el distrito de Lurín – 2020  
1.7 Autor del Instrumento: Castro Carrillo Sheyla Yassell  
Caycho Taboada Ruddy Joana

### 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.				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 investigaciones.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

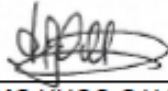
75%

### 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, 25 de septiembre de 2020

  
Experto: MG HUGO GALLEGOS  
DNI: 07817994