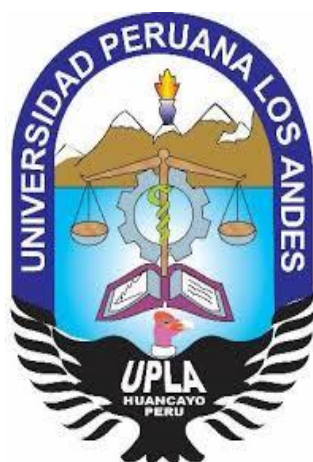


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Flink S.A.C. del Distrito de Surquillo, Lima 2019

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Rivas Durand Rosa Karina
Bach. Guerra Cantera Luz

Asesor : Mtro. Zorrilla Sovero Lorenzo Pablo

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 08.12.2020 - 07.12.2021

Huancayo – Perú
2022

Dedicatoria

A Dios, con mucho amor y gratitud por darnos a los mejores padres ejemplo de honestidad, esfuerzo y perseverancia con deseos de superación.

A nuestras familias, porque son lo más sagrado que tenemos en la vida, por ser siempre nuestros principales motivadores y los formadores de lo que ahora somos como persona, sin ustedes y sus consejos, su amor y su cariño no habríamos llegado hasta donde estamos. ¡Gracias!

Rosa Karina Rivas Durand y Luz Guerra Cantera.

Agradecimiento

Agradecidas con la Universidad Peruana los Andes, por darnos la oportunidad de cursar estudios en tan distinguida entidad académica; con la Facultad de Ciencias Contables Administrativas, por ofrecernos todas las herramientas necesarias para adquirir los conocimientos contables indispensables en nuestra formación profesional, y al cuerpo Docente, en especial al Mstro. Lorenzo Zorrilla Sovero por apoyarnos y brindarnos todos sus conocimientos en mejoras de nuestras capacidades personales y profesionales.

Así mismo, un agradecimiento especial a la empresa Flink S.A.C. por brindarnos la oportunidad de desarrollar la investigación en su entorno.

Rosa Karina Rivas Durand y Luz Guerra Cantera.

Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Contenido.....	iv
Contenido de tablas.....	vii
Contenido de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación del problema	17
1.2.1. Delimitación espacial	17
1.2.2. Delimitación conceptual	17
1.2.3. Delimitación temporal	18
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos	18
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.4.1. Justificación social.....	18
1.4.2. Justificación teórica	19
1.4.3. Justificación metodológica	19
1.5. Objetivos de la investigación	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas o científicas.....	26

2.2.1. Cuentas por cobrar.....	26
2.2.2. Liquidez.....	38
2.3. Marco Conceptual	51
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS	53
3.1. Hipótesis general.....	53
3.2. Hipótesis específicas	53
3.3. Variables.....	53
3.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables	53
3.3.2. Operacionalización de las variables	55
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	56
4.1. Método de Investigación	56
4.2. Tipo de Investigación	58
4.3. Nivel de la Investigación.....	58
4.4. Diseño de la Investigación	58
4.5. Población y muestra	60
4.5.1. Población	60
4.5.2. Muestra	61
4.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	62
4.6.1. Técnicas.....	62
4.6.2. Instrumentos	63
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	65
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	66
CAPÍTULO V. RESULTADOS	67
5.1. Descripción de resultados.....	67
5.1.1. Resultados descriptivos de la variable cuentas por cobrar y sus dimensiones.	67
5.1.2. Resultados descriptivos de la variable liquidez y sus dimensiones.....	71
5.2. Contraste de hipótesis.....	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89

ANEXOS.....	95
a. Matriz de consistencia	96
b. Matriz de operacionalización de variables	98
c. Matriz de operacionalización del instrumento	99
d. Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	100
e. Confiabilidad y validez de los instrumentos	103
f. Data de procesamiento de datos.....	117
g. Consentimiento informado.....	119

Contenido de tablas

Tabla 1. Liquidez general (veces) a Junio de 2017.....	15
Tabla 2. Matriz de operacionalización de las variables.	55
Tabla 3. Distribución de la población.	60
Tabla 4. Distribución de la muestra.	62
Tabla 5. Validación de los instrumentos de evaluación.....	64
Tabla 6. Criterios para evaluar la confiabilidad de los instrumentos.....	64
Tabla 7. Niveles de confiabilidad de los instrumentos de medición.....	65
Tabla 8. Descripción de resultados por niveles de la variable cuentas por cobrar.	67
Tabla 9. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas a plazo.....	68
Tabla 10. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas incobrables.....	69
Tabla 11. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cobranzas dudosas.	70
Tabla 12. Descripción de resultados por niveles de la variable liquidez.	71
Tabla 13. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de crédito.....	72
Tabla 14. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de cobranza.	73
Tabla 15. Descripción de resultados por niveles de la dimensión indicadores de cuentas por cobrar.	74
Tabla 16. Prueba de normalidad de las variables cuentas por cobrar y liquidez.	75
Tabla 17. Resultados de correlación entre las variables cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa.	76
Tabla 18. Resultados de correlación entre las variables cuentas a plazo y la liquidez en la empresa.	77

Tabla 19. Resultados de correlación entre las variables cuentas incobrables y la liquidez en la empresa. 78

Tabla 20. Resultados de correlación entre las variables cobranzas dudosas y la liquidez en la empresa. 79

Contenido de figuras

Figura 1. Descripción de resultados por niveles de la variable cuentas por cobrar.	67
Figura 2. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas a plazo.	68
Figura 3. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas incobrables.	69
Figura 4. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cobranzas dudosas.	70
Figura 5. Descripción de resultados por niveles de la variable liquidez.	71
Figura 6. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de crédito.	72
Figura 7. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de cobranza.	73
Figura 8. Descripción de resultados por niveles de la dimensión indicadores de cuentas por cobrar.	74

Resumen

La interrogante de estudio fue investigar ¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019? El objetivo fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo. La metodología se sustentó en el método científico, y en los métodos: cuantitativo, analítico – sintético, hipotético – deductivo y estadístico. Investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 45 trabajadores adscritos a la empresa, extrayendo una muestra por conveniencia de 15 colaboradores, abordados mediante una encuesta, validadas por expertos y confiabilidad aceptable medida por Alfa de Cronbach (Alfa= 0.890 y 0.877). En los resultados procesados en SPSS v.25, se determinó que el 46.7% de los colaboradores percibieron una buena gestión de las cuentas por cobrar, mientras que el 53.3% catalogaron en un nivel medio la liquidez de la empresa, mediante el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo una relación positiva alta entre las variables ($\rho = 0.886$), y altamente significativo ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis general (H_a), concluyendo que: *“Existe una relación directa y significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la generación de liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019”*. A lo que se recomienda fortalecer las estrategias llevadas a cabo en estos momentos en el interior de la empresa sobre el manejo de las cuentas por cobrar, partiendo de un análisis mensual de los ratios financieros, los procesos crediticios y medidas de control hacia la evaluación de solvencia en los clientes y la monitorización de las cobranzas.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, liquidez, cobranzas, créditos.

Abstract

The study question was to investigate in what way the management of accounts receivable is related to the liquidity of the company Flink S.A.C. from the district of Surquillo, Lima 2019? The objective was to determine how the management of accounts receivable is related to the liquidity of the company Flink S.A.C. from the district of Surquillo. The methodology was based on the scientific method, and on the methods: quantitative, analytical - synthetic, hypothetical - deductive and statistical. Research of applied type, correlational level and non-experimental design. The population consisted of 45 workers assigned to the company, extracting a convenience sample of 15 collaborators, approached through a survey, validated by experts and acceptable reliability measured by Cronbach's Alpha (Alpha = 0.890 and 0.877). In the results processed in SPSS v.25, it was determined that 46.7% of employees perceived good management of accounts receivable, while 53.3% classified the liquidity of the company at a medium level, using the Rho statistic of Spearman, a high positive relationship was obtained between the variables ($\rho = 0.886$), and highly significant (Sig. = 0.000 < 0.05) rejecting the null hypothesis (H_0) and accepting the general hypothesis (H_a), concluding that: "There is a direct and significant relationship between the management of accounts receivable and the generation of liquidity in the company Flink SAC from the district of Surquillo, Lima 2019". To which it is recommended to strengthen the strategies carried out at this time within the company on the management of accounts receivable, based on a monthly analysis of financial ratios, credit processes and control measures towards the evaluation of solvency in customers and monitoring of collections.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, collections, credits.

Introducción

La investigación enfoca su interés en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Flink S.A.C., Surquillo, Lima – Perú. La gestión adecuada de las cuentas por cobrar sirve para el desarrollo y la sustentabilidad de una empresa, las cuales se refieren a dinero adeudado por los clientes por acreditar compras del negocio, esta se crea cuando se vende un producto o servicio, y a las empresas se les prometen pagos que pueden procesarse legalmente en efectivo (facturas, letras de cambio, etc.) (Chu, 2016), mismas que se puede llevar a cabo mediante programas contable que permitan mejorar la toma de decisiones y disminuir los riesgos de incumplimiento por parte de los clientes. De tal manera que una buena gestión de las cuentas por cobrar permite mantener a la empresa en buenos niveles de liquidez para solventar el pago de sus deudas a corto plazo, por el contrario una mala gestión de las cuentas por cobrar, comprometerán la situación financiera de la empresa, interrumpiendo el pago de sus obligaciones inmediatas.

En este sentido, cabe destacar que la liquidez mide la capacidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo, es decir, para pagar en los plazos establecidos a sus acreedores (Nunes, 2015).

De tal manera es que el propósito principal de la investigación consiste en determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo. Su desarrollo se llevó a cabo mediante una metodología de enfoque cuantitativo, siguiendo los métodos analítico-sintético e hipotético-deductivo, siendo de tipo aplicada, de diseño no experimental y de alcance correlacional. La población fue conformada por 45 trabajadores de la empresa, constituyendo una muestra por conveniencia de 15 colaboradores, a quienes se les administro una encuesta recolectando la información en

un cuestionario. En este sentido, el estudio para su desarrollo se estructuró en cinco Capítulos, descritos a continuación:

En el Capítulo I, Planteamiento del problema, se presenta la descripción de la realidad problemática, la delimitación del estudio, las interrogantes, la justificación de la investigación y los objetivos planteados.

Conforme al Capítulo II, está representado por el Marco teórico, donde se exponen los antecedentes de investigación, las bases teóricas con diversos argumentos que sustentan las variables estudiadas, así como el marco conceptual.

El Capítulo III, responde a las Hipótesis y variables de investigación, exponiendo los supuestos a nivel general y específicos, además de las variables en su definición conceptual y operacional.

En el Capítulo IV, referido a Metodología, se plantea el método de estudio, el tipo, nivel y diseño de la investigación, también se describe la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los aspectos éticos.

Luego se prescribe el Capítulo V, donde se presentan los Resultados, mediante un análisis descriptivo e inferencial de la información recolectada, dando paso al análisis y discusión con las diversas fuentes teóricas. El desarrollo de los mismos permitió generar conclusiones y recomendaciones.

Por último se exponen las referencias bibliográficas consultadas y los anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, las finanzas se han desarrollado significativamente, el capital de trabajo se ha convertido en uno de los recursos más importantes al que deben prestar atención los gerentes y esforzarse por maximizar su uso, estando éste relacionado con las partidas del activo circulante y el pasivo circulante, principalmente con el efectivo, los inventarios, las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar. Uno de los principales desafíos a los que hacen frente las empresas en el actual entorno de negocios, es disponer de liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones de pago periódicamente, consiguiendo una mayor rentabilidad y un uso eficiente de los recursos de la empresa (Castro, 2014). Problemática evidente en una empresa comercializadora de productos de seguridad en Ecuador, donde Castañeda y Ortega (2019), encontró falta de liquidez, lo cual le generó un ascenso en sus deudas por multas e intereses derivados del incumplimiento a sus obligaciones inmediatas, suscitado por una mala gestión de sus cuentas por cobrar, al no tener una cultura de políticas, normas o manuales de cobranza definidos, conllevando a que los clientes no cancelarían sus deudas y el retraso en el pago de sus obligaciones.

En esta línea, a nivel mundial, según el Banco Central de Reserva del Perú (2017), las empresas a fin de cubrir las obligaciones de corto plazo, tienen que disponer de suficientes activos líquidos que les permitan atender sus necesidades. En este sentido, el indicador de liquidez general, ofrece a la gerencia empresarial una medida que refleja la situación económica para cubrir los pagos a corto plazo, siendo que, un valor menor a 1 implica que la organización no dispone de efectivo suficiente para pagar todas las deudas inmediatas, aún si vendiera todos sus activos. En esta perspectiva, en los países de la región latinoamericana se evidencia (Tabla 1), que las empresas reportan un indicador por encima de 1, con excepción en

algunos sectores empresariales, como los de servicios públicos y telecomunicaciones que presentan indicadores menores a 1, último que se explica porque estas empresas operan con mínimos niveles de inventarios, y más con bienes físicos e intangibles, clasificados como activos no corrientes por su naturaleza.

Tabla 1.

Liquidez general (veces) a Junio de 2017.

Sector empresarial	Perú	Chile	Colombia	México	Brasil	Argentina
Inmobiliario	1,4	1,9	n.d.	n.d.	1,3	1,5
Consumo Básico	1,1	1,1	1,3	1,3	1,2	1,4
Consumo Discrecional	1,4	2,0	1,1	1,4	1,6	1,2
Energía	1,2	2,0	1,3	n.d.	1,9	1,1
Industrial	1,5	1,1	1,4	1,2	1,4	1,5
Materiales	1,7	2,4	0,8	2,2	1,5	1,3
Servicios Públicos	1,3	0,9	1,6	0,4	1,0	1,1
Servicios de Telecomunicaciones	0,5	1,3	1,0	0,8	0,6	0,9
Total	1,3	1,4	1,2	0,8	1,0	1,2

Nota. Fuente Bloomberg, Economática, citado por el BCR (2017, p.34).

A nivel nacional, se observa que la liquidez general de las empresas peruanas solo es superada por las empresas chilenas, mientras que por sector, a nivel nacional se evidencia que la razón corriente es mayor a 1 (excepto las empresas de telecomunicaciones), siendo el índice más alto reportado para el sector material e industrial respectivamente. Esta situación se encuentra asociada al buen mantenimiento del ciclo de negocios, que reflejan estándares adecuados, y permiten la continuidad de la cadena de pagos económicos oportunamente, por cuanto, al primer semestre del año 2017, se destaca la reducción del promedio en días en que las empresas comerciales cancelan a sus proveedores, siendo esto un aspecto positivo para los medianos y pequeños negociantes (principales proveedores de las grandes empresas) porque reciben en menor periodo los flujos de caja derivados de sus ventas, es decir, sus cuentas por cobrar fueron gestionadas eficientemente (Banco Central de Reserva del Perú, 2017).

Por su parte, de acuerdo a un reporte emitido por Moody's organismo evaluador de riesgos económicos, destaca que en comparación al año 2017, las empresas peruanas a finales

del año 2018 mejoraron sus riesgos de liquidez. Mejora que ofreció respaldo a una elevada generación de efectivo y contribuyó al acceso de los mercados de capitales, lo cual ayudó a la reducción de riesgos por financiamiento en algunas empresas e impulsó la capacidad de soportar sus deudas de corto plazo. Siendo que, el 46% de las empresas evaluadas reportaron un riesgo de liquidez alto en el 2018 menor al año 2017 y 2016 con 55%; el 38% a finales de este periodo reportaron un riesgo de liquidez bajo, superior al 36% y 31% reportados en los años 2017 y 2016 respectivamente (García, 2019). Bajo esta perspectiva, es evidente, que la creciente competitividad empresarial ha requerido a las empresas un mayor control sobre la gestión de los recursos, exigiendo la introducción de un sistema de control para ayudar a planificar y hacer un mejor aprovechamiento de los productos y servicios.

En esta línea, las cuentas por cobrar son de gran importancia porque representan activos exigibles para la empresa, derechos que tiene para beneficiarse por la entrega de productos o servicios. También son un factor indispensable para mantener un flujo de caja saludable para las operaciones comerciales. Generalmente, en la empresa, las inversiones en cuentas por cobrar están representadas como inversiones importantes, ya que se refieren a la aplicación de recursos que se convertirán en efectivo para cerrar el ciclo financiero en el corto plazo (Castro, 2014). En este sentido, una inadecuada gestión de las cobranzas en la empresa reduce su capacidad funcional, problemática que se observa a nivel regional, donde Jara (2018) y Huillcahuaman (2019), encontraron ineficiencias en la administración de las cuentas por cobrar con índices negativos, generadas por la ausencia de herramientas para controlar y hacer seguimiento a las ventas a crédito, lo cual ha generado cuentas incobrables y por consiguiente ha repercutido en la liquidez de las empresas evaluadas.

En el ámbito local, la empresa Flink S.A.C. ubicada en la Avenida El Sauce 145 - Surquillo, Lima – Perú, evidenció esta problemática en su entorno organizacional, toda vez que en el año 2017, enfrentó un entorno difícil motivado a la falta de evaluación de sus cuentas,

corroborado en los registros contables de cuentas por cobrar con plazos vencidos, desajustes en las políticas crediticias establecidas en la empresa, cuentas pagadas con desfases en sus tiempos de cobranzas, lo que representa un mal manejo de control interno a lo que respecta las cuentas por cobrar. Si esto continúa, los resultados pueden ser catastróficos, incluso causar que la compañía sea insolvente en el momento adecuado y puede conducir a problemas serios. Esto sugiere la necesidad de disponer de fundamentos teóricos acerca de las principales técnicas y herramientas que se utilizan actualmente para alcanzar mayor calidad de la información financiera, mejorar el proceso de control interno, las políticas de crédito y de cobranza, logrando así una gestión financiera eficiente.

En este escenario, la empresa Flink S.A.C., debe tomar acciones que le consientan ser más competitivo y eficiente desde el punto de vista económico y financiero, lo que permitirá un mayor uso de sus recursos y obtener mejores resultados con menores costos en el lapso del 2019, hecho que demanda una gestión eficiente de sus cuentas por cobrar para elevar sus niveles de liquidez.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el entorno de la empresa Flink S.A.C. ubicada en la Avenida El Sauce 145 - Surquillo, Lima – Perú.

1.2.2. Delimitación conceptual

Conceptualmente el estudio se delimita en la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de una empresa que desarrolla actividades en el sector de seguridad industrial, encargada específicamente en la producción y comercialización de dispositivos de seguridad para el control e identificación de carga y personas.

1.2.3. Delimitación temporal

Investigación que se ejecutó en el año 2019, bajo las percepciones de los gerentes y colaboradores involucrados con el ejercicio financiera de este periodo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera las cuentas por cobrar a plazos se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?
2. ¿De qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?
3. ¿De qué manera las cobranzas dudosas se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

El estudio tiene relevancia social, toda vez que la sociedad se beneficia de empresas productivas y económicamente activas, en esta perspectiva la empresa Flink S.A.C. contempla una nómina de colaboradores que hacen posible su funcionamiento, constituyéndose como una fuente de empleo sustancial. Esta es de relevancia para la economía del país, promoviendo al desarrollo activo en la prevención de actividades ilícitas como contrabando, narcotráfico, robo,

y delitos conexos. Por cuanto, la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar promueve en la empresa bases para alcanzar sus objetivos, permitiendo a través del comportamiento de sus flujos de cobranza y de liquidez, generar nuevas estrategias de gestión empresarial, orientadas al beneficio de las operaciones efectuadas, herramienta que permitió identificar a tiempo el declive financiero de la empresa, promoviendo acciones acordes al comportamiento del mercado, garantizando su capacidad operativa en un futuro.

1.4.2. Justificación teórica

El presente trabajo se basó en la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar, la cual demanda el conocimiento de información económica, del análisis financiero, la liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa, contribuyendo a la planificación de actividades futuras, para la toma de decisiones que tendrán incidencia en la empresa, en el corto, mediano y largo plazo. El análisis del comportamiento de las cuentas por cobrar, implicó la comparación del desempeño de la empresa en perspectiva al campo científico del conocimiento, así como su contraste con otras empresas que participan en el mismo sector empresarial, de allí se establece su relevancia teórica, por cuanto su aporte se suma a las diversas teorías dispuestas.

1.4.3. Justificación metodológica

El estudio desarrollado, promueve el análisis de las variables cuentas por cobrar y liquidez de la empresa a profundidad, siendo que en su proceso se genera un espacio para comprender el grado de relación existente entre estas variables, creando la base para futuros investigadores interesados en evaluar el efecto que puede generar una mala administración de las cobranzas en la operatividad de la empresa, a fin de reconocer modelos predictivos que permitan explicar la situación y detectar falencias oportunamente.

En este sentido, en la investigación se cumplen una serie de normativas, enmarcadas por reglas nacionales e internacionales, que condujeron al logro de los objetivos planteados, de tal manera los resultados obtenidos propician una guía metodológica para otros investigadores, orientados al estudio y el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa, ofreciéndoles un aporte que se suma a diversas teorías en esta rama, por tanto el tratamiento eficiente de las cuentas por cobrar en la empresa, resulta una herramienta activa para la gestión y toma de decisiones efectivas que garanticen la operatividad de un negocio.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera las cuentas por cobrar a plazos se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.
2. Determinar de qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.
3. Determinar de qué manera las cobranzas dudosas se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Zeballos (2017), presenta la tesis: “*Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*”, en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de Contador Público, Lima – Perú. Con la finalidad de determinar qué relación existe entre las políticas de crédito y la liquidez de las empresas en estudio, bajo una metodología de diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional, conforme una muestra de 45 personas de las áreas de administración, contabilidad y finanzas, a quienes les aplico una encuesta. Los resultados expuestos reflejan un valor de Chi cuadrado obtenido de 0.007, que al ser menor al nivel de significancia ($p < 0.05$), expresa suficiente evidencia estadística para afirmar que las políticas de crédito si inciden en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de lima-cercado 2014. Logra determinar que las políticas de crédito influyen significativamente en la liquidez, puesto que ambas variables se manejan en el contexto de la empresa, ofreciendo el beneficio que ofrecen las políticas de crédito y cobranza establecido por la organización, al identificar los procedimientos involucrados en estos procesos, que conllevan a una buena ejecución.

Alegria (2017), en su estudio: “*Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Tuvo como objetivo general determinar cómo influye la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa, estudio desarrollado bajo una metodología cuantitativa de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional, valiéndose del análisis documental como técnica para evaluar los 12 periodos

trimestrales en el periodo 2014 a 2016 que conforman la muestra de estudio. Los resultados obtenidos demuestran un coeficiente de correlación de Pearson de 0.956 asociado a un valor de significancia de 0.000, afirmando una correlación directa y positiva entre las variables. Concluyendo que la gestión de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa Bisagras Peruanas SAC.

Vásquez y Vega (2016), en su tesis: “*Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016*”, presentada en la Universidad Privada Anterior Orrego, Trujillo – Perú. Tuvo como propósito general determinar como la gestión de cuentas por cobrar inciden sobre la liquidez de la empresa en estudio, estudio que se planteó bajo un diseño explicativo – causal, investigando las causas y efectos y la relación entre las variables, evaluando la situación económica de la empresa mediante el análisis de los documentos de créditos y cobranza y estados financieros, así mismo se aplicó un cuestionario al personal de las áreas financieras de la empresa. Los resultados ofrecen que en la empresa existen un deficiente control de las cuentas por cobrar, no aplicando fielmente las políticas de crédito y cobranza, reflejo de una incorrecta ejecución de funciones del personal, existiendo una influencia relevante entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, con un valor de correlación causal de Pearson de 0.991, y un nivel de significancia de $p \text{ valor} = 0.001$ ($p \text{ valor} < 0.01$), lo que permitió concluir, que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar aumenta la problemática de liquidez en la empresa, afectando el cumplimiento de deudas contraídas ante sus acreedores.

Loyola (2016), en su investigación: “*Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo*”, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo general, establecer como la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de las empresas en estudio, estudio que se estableció bajo el método descriptivo, mediante el análisis documental de los estados

financieros y una entrevista a los gerentes de las empresas, lo que permitió evidenciar la situación económica financiera de las empresas. Los resultados dan cuenta de un control deficiente en los procesos de crédito, donde no evalúan periódicamente a los clientes potenciales, sin prever de políticas de cobranzas fiables. Los resultados muestran que la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de agroquímicos, influye de manera relevante en la generación de liquidez.

Gonzalesy Sanabria (2016), en su tesis: “*Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015*”, presentada en la Universidad Peruana Unión para optar al título profesional de Contador Público, Lima – Perú. Se planteó determinar los efectos que tienen las cuentas por cobrar sobre la liquidez, estudio que se efectuó bajo una metodología descriptiva – explicativa, analizando los procedimientos de crédito y cobranza, ratios de actividad, morosidad y liquidez. De este análisis se obtuvo como resultado entre las variables un nivel de significancia estadística de p valor 0.025, que por ser menor al nivel de significancia establecido 0.005, conllevó al rechazo de la hipótesis nula, constatando que las políticas crediticias inciden significativamente en la ratio de liquidez. Concluyendo que existe un efecto significativo de la gestión de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la facultad, donde las políticas de crédito y cobranza, los ratios de actividad y morosidad tienen una influencia directa en la liquidez que se ve reflejado en los índices de liquidez.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Tutillo (2017), presenta un estudio: “*Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa OSELLA S.A.*”, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Con el propósito de analizar como inciden las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa OSELLA S.A. en el lapso 2015-2016, enfocado en una metodología mixta, cuanti-cualitativa,

de tipo descriptivo, documental y de campo, haciendo uso de la entrevista y análisis documental como técnicas para establecer los resultados. Mediante el análisis financiero se evidencia que la empresa presentó un alza en el saldo de cuentas por cobrar del 10.43%, producto de una estrategia mal planificada para no perder a los clientes potenciales, que introdujeron a la empresa en problemas financieros. De tal manera expresan como conclusión que la empresa actualmente no presenta las políticas de crédito y cobranzas necesarias para soportar los niveles de crédito otorgados, de igual manera afirman que no cuenta con el personal suficiente para sobrellevar esta gestión.

Avelino (2017), en su tesis titulada: “*Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar CÍA. Ltda.*”, presentada Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Tuvo el propósito de evaluar el impacto que generan las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa en estudio, bajo el método inductivo y deductivo, y de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, aplicando como técnica el análisis financiero, la observación y la entrevista, que aplicó a los funcionarios de la gerencia y del Dpto. de créditos y cobranzas. Conforme a los resultados expuestos, la empresa no cuenta con un adecuado retorno de cobranza en las cuentas por cobrar, inadecuada política y procedimientos de cobranzas que generan una cartera de cuentas vencidas e incobrables, produciendo un riesgo a los activos que sustentan la empresa, y conllevando a una insuficiencia en la liquidez. En conclusión, cuando se aplicaron en la empresa los indicadores financieros, se determinó que la compañía tiene un indicador actual de liquidez de 1.86 veces en 2015 valor que infiere suficiente poder de cumplimiento de la empresa para con las obligaciones internas y externas que contraiga. La deuda de la compañía es el 29% del total de los activos financiados por los acreedores, y si estos activos totales se liquidan al precio en libros, queda en un saldo del 71% de su valor después del pago de las obligaciones actuales; situación que debe corregirse mediante políticas internas y externas que mejore las políticas de cobranza.

Macías (2017), en su investigación: “*Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil*”, presentada Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo general Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa, desarrollado bajo una metodología de tipo descriptiva y documental, con enfoque cualitativo, haciendo uso del análisis documental a los estados financieros, la encuesta y la entrevista como técnicas para recolectar los datos, abordando al personal de las áreas de contabilidad comercialización y ventas. La crítica tarea del crédito que ha tenido la empresa, para aumentar sus ventas, ha generado que en el transcurso del tiempo se convierta en una de las actividades más sensibles afectando su liquidez. Si bien el área de cobranza debe proceder al cobro de las deudas de los clientes, esta tarea se ha visto de manera ardua dado a que el periodo de cobro se ha incrementado, volviendo una actividad muy dinámica.

Tirado (2015), en su estudio: “*Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Fábrica de Calzado FADICALZA*”, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo principal Determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado, bajo un enfoque metodológico mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, con una modalidad de documental y de campo, de nivel exploratorio, descriptiva y correlacional, conformado por un tamaño muestral de 36 personas que laboran en la empresa. Los resultados evidenciaron que la compañía no fundamenta sus operaciones crediticias en políticas de préstamos y cobranzas, sino que lo realiza mediante procedimientos sin fundamento desarrollados por los encargados de la administración corporativo, siendo este el error que afecta las cuentas por cobrar, por la falta de control adecuado sobre estas, lo que significa que no existe un seguimiento a los clientes que tienen un préstamo con la empresa y tampoco se actualizan regularmente sus datos, razón por la cual

algunas cuentas por cobrar se convierten en cuentas no recuperables, debido a la falta de información precisa y, en algunos casos, evidencia que facilita el cobro de deudas.

Cárdenas y Velasco (2014), en su investigación: “*Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*”, tuvo como propósito general determinar la ocurrencia de morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social perteneciente al Estado Colombiano, Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta. Desarrollada bajo una metodología de tipo documental, mediante el análisis de los estados financieros, determinando el comportamiento de los ratios de morosidad presentes en las cuentas por cobrar, la rentabilidad y liquidez de la empresa. Los resultados mostraron un aumento en los costos y gastos no controlados, así como un aumento en las cuentas por cobrar, lo que afectó directamente la estabilidad financiera del Hospital. En conclusión, dados los problemas hospitalarios debido a la alta cartera de morosidad y la inestabilidad financiera, la institución requerirá el avance inmediato de pautas y estrategias financieras que mejorarán la competitividad y la asequibilidad de los servicios de atención de salud en todos sus niveles de complejidad, que beneficiará a los usuarios más pobres de la región y sus alrededores.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Cuentas por cobrar

2.2.1.1. Definición de las cuentas por cobrar

De acuerdo a Chu (2016), esta cuenta, es dinero adeudado por los clientes por acreditar compras del negocio. Las cuentas por cobrar se crean cuando se vende un producto o servicio, y a las empresas se les prometen pagos que pueden procesarse legalmente en efectivo (facturas, letras de cambio, etc.). De igual forma, Chu (2016), señala que muchas empresas de venta a crédito

reciben cuentas por cobrar en lugar de efectivo. Las cuentas por cobrar aparecen en los estados financieros como activos. Si, por alguna razón, las cuentas por cobrar no se cobran a pesar de la protección y el control crediticio, entonces se vuelven no cobrables.

Stevens (2017), sostiene que las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes, ya que el dinero es el activo más valioso de la economía. Además, representan la oferta o adquisición de un bien o servicio que será reembolsado en efectivo. Asimismo, Guajardo y Andrade (2008, Cit. en Solano, 2018), señalan que las cuentas por cobrar son cualquier activo, recurso económico o propiedad de la organización que traerá beneficios a largo plazo. Se establece en la clasificación del activo circulante.

De conformidad con los autores, las cuentas por cobrar es el derecho que tiene una persona natural o jurídica de exigir la cancelación de una deuda una vez se cumpla el plazo o tiempo determinado por las partes para la cancelación de la misma

Por su parte, Mendoza y Ortiz (2016), consideran que en esta cuenta se contabiliza el valor adeudado por terceros a la empresa. Al resaltar que los activos corresponden a los bienes y derechos que tiene la empresa, se pueden considerarse derechos (activos), las deudas que terceros o empresas tengan contra la empresa. Las cuentas por cobrar comprenden el valor de las deudas de terceros y por beneficio económico, esto incluye comerciales y no comerciales.

Por tanto, las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo y la sustentabilidad de una empresa esta se puede llevar mediante programas contables que permitan mejorar la toma de decisiones y se puedan disminuir los riesgos de incumplimiento por parte de los clientes.

Por su parte, Prieto (2020), cita a Flores (2013) para alegar que, la gestión de cuentas por cobrar requiere que el gerente financiero equilibre el costo del préstamo y las ganancias obtenidas de este. No existe un modelo de optimización universal para determinar la política

crediticia correcta para todas las compañías, ya que cada compañía tiene características operativas únicas que afectan su política crediticia; sin embargo, hay varios enfoques comunes para la gestión del crédito.

De acuerdo a lo expuesto, para mantener las cuentas por cobrar debe existir un equilibrio entre el costo que se otorga en créditos y el beneficio que se obtendrá del mismo, lo que recomienda aplicar técnicas generales de control de créditos.

Del mismo modo, Horngren, Harrison y Oliver (2010, Cit. en Chávez y Loconi, 2018) sostienen que:

Existe una cuenta comercial por cobrar cuando un producto o servicio se vende a un cliente con un préstamo. Las cuentas por cobrar son los derechos del proveedor sobre el costo de la operación de venta. De igual manera se posee una cuenta por cobrar al prestar efectivo a otra parte. En este sentido cualquier cuenta por cobrar comercial involucra a dos partes: un acreedor que recibe una cuenta por cobrar (activo), y el deudor que acepta una responsabilidad / pagadero (pasivo). (p.430)

Horngren *et al.* (2010), señala que, una cuenta por cobrar debe participar en dos partes, es decir, un acreedor que obtiene el derecho o beneficio de cobrar y un deudor que es la parte que debe asumir la responsabilidad de cancelar. Esta cuenta se da cuando se vende a crédito bienes o servicios a un cliente (Cit. En Chávez y Loconi, 2018).

Por su parte, Ortega, Pacherras y Díaz (2010), definen que las cuentas por cobrar se constituyen como un préstamo creado con una entidad o entidades que venden sus productos u ofrecen sus servicios, es decir, adquieren una deuda con una empresa, por la obtención de bienes y / o servicios en beneficio de su actividad comercial (Cit. En Chávez y Loconi, 2018).

En esta línea, Izaguirre (2017), cita a Meza (2013), para mencionar que los montos adeudados a terceros en la empresa son por bienes y servicios obtenidos. Como indica el autor,

las cuentas por cobrar surgen de la provisión de crédito a sus clientes, cuyo propósito es la facilidad de su compra y la entrega oportuna de los productos en stock; siempre que se cumplan los acuerdos de pago pactados por las partes para evitar una disminución en el suministro de bienes.

2.2.1.2. Factores o elementos más utilizados en las cuentas por cobrar

- **Crédito Comercial:** Son beneficios financieros proporcionados a terceros de una empresa con respecto a una actividad comercial de una empresa que está sujeta a un pago inicial a una tasa fija. Por tanto, el crédito comercial está dirigido a los clientes, es decir, a cualquier persona que realice actividades comerciales con la organización (Gitman y Zutter, 2014).
- **Clientes:** El cliente es quien a través del proceso de intercambio encuentra el mejor servicio en la empresa para satisfacer sus necesidades (Gelso, 2011, citado en Izaguirre, 2017).
- **Plazo de crédito:** Moyer, Mcguigan y Kretlow (2013), señalan que un plazo de crédito es un momento en el que un cliente debe cumplir con su compromiso con la empresa que concedió el préstamo, en caso de que se tenga en cuenta que el límite de tiempo está en riesgo de política y es responsabilidad de la administración las cuentas por cobrar de la empresa. Se entiende como el período de tiempo transcurrido desde el primer período de financiación hasta el vencimiento de la obligación por los medios de extinción pactados en la actividad comercial (Cit. en Izaguirre 2017).
- **Derechos exigibles:** Los derechos exigibles según Flores (2013), es la capacidad de hacer lo que se tiene en relación al cobro de la prestación del servicio o consideración de tiempo determinado entre las partes. Las partidas exigibles (cuentas por cobrar) de la empresa se componen principalmente de

cuentas por cobrar disponibles para los clientes que reciben una cantidad global debido a los créditos otorgados a los clientes y cuando se cobran en forma líquida dentro de sus organizaciones (Cit. en Izaguirre 2017).

- **Factura:** A decir Verona, Hernández y Déniz (2013), es un documento de fe en las ventas y transacciones en el que el valor de la operación refleja el impuesto en el que es gravada la operación y todas las transacciones. Dejando como registro de finalización comercial (Cit. en Izaguirre 2017).
- **Letras de cambio:** Son la garantía en la que el cliente se compromete a utilizar el documento mercantil a cancelar al beneficiario por la cantidad establecida al final de la fecha de vencimiento establecida. Obteniendo una implicación fiscal (Verona *et al.*, 2013, citado en Izaguirre, 2017).
- **Pagares:** Es un documento mercantil que promete amortizar un préstamo con un asegurado y un beneficiario que puede ser al portador o nominativo. Este documento es el más utilizado para registrar transacciones bancarias (Flores, 2013, Cit. en Izaguirre, 2017).
- **Préstamos:** Es la acción del prestamista de otorgar al prestatario un beneficio monetario, esperando obtener a los efectos del plazo pactado por todo el importe entregado y la rentabilidad pactada sobre el mismo (Verona *et al.*, 2013, Cit. en Izaguirre, 2017).

2.2.1.3. Origen de las cuentas por cobrar

Según su origen, Goyo y Oliveros (2014), afirman que las cuentas por cobrar se pueden considerar en dos grupos:

- A cargo de los clientes.
- A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo, deben presentarse los documentos y cuentas que rigen a los clientes comerciales, tomados de transacciones de ventas o prestación de servicios, que representan la actividad comercial normal de la misma. En el segundo grupo, deben mostrarse las cuentas y documentos en poder de otros acreedores, separándolos conceptualmente y por su importancia, las cuentas de las empresas tenedoras, subcontratistas, afiliados y socios deben ser vertidas en líneas separadas dentro de las cuentas grupales que se adquieren, ya que a menudo tienen características en relación con ellos en cuanto a su eficacia.

Visto de esta forma los autores anteriores enfatizan que la gestión de cuentas por cobrar forma parte de la gestión financiera operativa, que “tiene como objetivo coordinar los activos corporativos para aumentar el patrimonio y reducir el riesgo de déficit y crisis de ventas, a través de una buena gestión de la flexibilidad, como las políticas de crédito proporcionadas a los clientes y una estrategia de cobranza” (Goyo y Oliveros, 2014, p. 40).

2.2.1.4. Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son una de las cuentas más importantes dentro de la empresa, ya que involucran el ingreso de montos relacionados con las ventas a plazos realizadas por los clientes. Según Corniel (2013, citado en Menor, 2019), es un activo esencial, un derecho que toda empresa tiene de brindar beneficios a los clientes por cada producto vendido y otros servicios recibidos por la Empresa. Los principales son:

- Cuentas por cobrar clientes: Consiste en el monto que la empresa acuerda con el cliente en relación con el crédito tomado por la venta.
- Cuentas por cobrar empleados: Es un acuerdo que los dueños y empleados hacen con la empresa por cada venta de crédito, anticipo de sueldo, entre otros.

Es el derecho que tiene la empresa sobre el cliente que luego se convertirá en efectivo. Por ello, Gonzales y Sanabria (2016) confirman que son factores relacionados, para ello deberá

mantener a la fecha toda la información sobre las cuentas por cobrar pendientes, monto de la cuenta por cobrar, además deberá identificar a los clientes morosos y prevenir riesgos y pérdidas por no pagar a tiempo. Es importante llevar un registro de las obligaciones expresadas por la empresa.

Las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque son la suma de los aumentos de productos resultantes de las ventas a crédito. La liquidez que puede recibir una entidad depende de la gestión eficaz que realice de sus cobranzas, para una organización la inversión en cuentas por cobrar es muy importante. Una de las decisiones que se debe tomar para conocer las inversiones recibidas en cuentas por cobrar es la relación de las inversiones con el capital de trabajo y el activo circulante. Y estos se obtienen mediante pruebas de liquidez (Prieto, 2020).

De acuerdo con Talavera (2017), las cuentas por cobrar son importantes porque, aunque las ventas no estén funcionando bien, la mala facturación en las cuentas por cobrar aumentara, por lo tanto, la empresa puede estar en una situación difícil. Si no se detecta a tiempo, buscar una solución en el momento oportuno, pues la empresa puede ir a la quiebra y significar el cierre de la misma.

2.2.1.5. Ventajas de registrar en cuentas por cobrar

Según Goyo y Oliveros (2014), debido a la naturaleza de su trabajo, algunas empresas necesitan emitir recibos para el cobro de determinadas líneas de ingresos. Entre ellos están:

- Cobro de dinero a usuarios de bienes inmuebles o bienes muebles.
- El cobro de servicios prestados, tales como: reparaciones en taller, transporte de vehículos y otros equipos; electricidad; prestación de servicios telefónicos; cobro de fletes y pasajes para grandes empresas de mensajería; anuncios en periódicos; prestación de servicios técnicos, etc.

- Cobro ocasional de intereses sobre inversiones a largo plazo de capitales.

En este caso y por necesidad nació la Cuenta por Cobrar, que es más completa que un simple recibo; y sus características y ventajas son:

- Con él, los ingresos designados se registran oportunamente para crear un activo correspondiente.
- Los depósitos serán previamente controlados, ya que el documento es una orden de pago de caja.
- En la mayoría de los casos, se mantiene para llevar las cuentas de sus acreedores y evitar llevar cuenta personal a los deudores.
- La Cuenta por Cobrar es personal.
- El sistema de Cuentas por Cobrar se utiliza para beneficiar y cancelar completamente las cuentas personales, especialmente en los casos en que los servicios se brindan a clientes poco frecuentes.

2.2.1.6. Principales situaciones que afectan la recuperación de las cuentas por cobrar

Hoy en día, muchas empresas utilizan una variedad de servicios para cobrar sus cuentas, especialmente a través de los bancos (factoraje) y para cubrir una comisión que les resulta más atractiva que un grupo excesivo de cobradores. Desde el punto de vista de Araiza (2005, citado en Alva y Palma, 2018), existe una serie de situaciones que afectan la recuperación de las cuentas por cobra, entre las que se destacan:

1. Dificultades financieras de los consumidores. Los propietarios de las áreas de crédito y cobranzas deben ser conscientes de que la dificultad es temporal o sustancial según el historial de la transacción, antes de la necesidad de evaluar las posibles limitaciones de las cuentas de cobranza dudosa.

2. Falta de pago del deudor voluntario o insatisfacción por mala interpretación de las condiciones de venta.
3. Falta de intenciones de pago. Este caso se pasa por alto, ya que puede considerarse fraudulento en la empresa y debe resolverse durante sus procedimientos legales.
4. Falta de atención al cliente, puede deberse a olvido o negligencia.
5. Abuso del área de cobranza al no enviar los estados de cuenta de los clientes y recordatorios de pago.

2.2.1.7. Control interno de las cuentas por cobrar

Los controles financieros internos a decir Álvarez (2018), incluyen métodos de autorización, aprobación, registro, separación de funciones, política de acción, uso de procedimientos adecuados y oportunos, basado en documentos de soporte de análisis y conciliación de cuentas y generación de datos. Las pruebas de controles deben tener como objetivo la confirmación de la importancia de cada ciclo y la lista de estados financieros claves:

- Todos los gastos están debidamente autorizados.
- Todos los activos están debidamente registrados y protegidos.
- Todos los pasivos se registran con precisión y se cumplen las disposiciones pertinentes.
- Se identifican o revelan transacciones inusuales o insignificantes.
- Los errores se detectan con prontitud.
- Los registros son completos y confiables.
- Los documentos están protegidos.

Al evaluar los controles diseñados en el área contable, se debe considerar lo siguiente:

- La importancia de las transacciones procesadas y el saldo de la cuenta.

- La posibilidad de incrementar el riesgo de errores y fraudes en la información financiera correspondiente (Álvarez, 2018).

Por su parte, Herz, (2016), considera que el control interno de las cuentas por cobrar debe estar basado en los siguientes puntos:

- Controles que aseguran la terminación o cancelación de las cuentas por cobrar antes de la entrega del bien o servicio.
- Segregación de funciones, aprobación de crédito, responsable de la cobranza y el encargado de los registros, no puede ser la misma persona.
- Establecer criterios consistentes de políticas y niveles de crédito.
- Verificar facturas, precios, condiciones y descuentos permitidos.
- Listar la antigüedad de las facturas para evaluar la condición del deterioro.
- Ajustar las cuentas por cobrar a moneda extranjera para establecer el saldo real de la cuenta.

En este sentido, es recomendable utilizar controles internos relacionados con las Cuentas por Cobrar y al mismo tiempo proteger todas las demás funciones mencionadas anteriormente, porque si una de estas funciones se ve comprometida la otra se verá afectada al fusionar en sus operaciones una relación entre ellas.

2.2.1.8. Dimensiones de las cuentas por cobrar

Cuentas a plazos

Las cuentas por cobrar a plazo, se establecen conforme a las retribuciones exigibles que se integran al capital de trabajo de la empresa, dispuestas del cobro de una deuda, al vencer el lapso de crédito otorgado. Es decir, las cuentas destinadas a cobrar a plazo, se interpreta como la asignación de recursos de la compañía, esperando su retorno como capital efectivo al finalizar el periodo financiero (Stevens, 2019).

De acuerdo a Stevens (2019), las cuentas por cobrar a plazo, se pueden clasificar en dos tipos:

- Corto plazo: Son cuentas de adquisición inmediata durante un periodo de no más de un año. Estos tipos de cuentas deben presentarse como activos corrientes en el estado de situación financiera.
- Largo Plazo: Son cuentas de adquisición de más de un año. Las mismas deben registrarse fuera de los activos no corrientes.

Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar concernientes a las ventas de crédito, préstamos u otras deudas que el deudor prácticamente no puede pagar a la compañía. Como desventaja, en la venta a crédito no todos los clientes que compran realizan sus pagos concernientes a las compañías (Corvo, 2019).

El origen de una cuenta incobrable puede ser por diversos factores, entre los que destaca el quiebre del acreedor de la deuda, la desaparición del deudor que imposibilita su ubicación, fraude generado por el deudor o la ausencia de documentos adecuados que permitan demostrar la deuda (Corvo, 2019).

Según Guajardo y Andrade (2008, citado en Solano, 2018), las cuentas incobrables representan bienes o servicios vendidos por las empresas y no pagados por los clientes. Estas cuentas no cobrables caen en la categoría de gastos por cuentas incobrables. Gastos generales / gastos de venta de la cuenta de resultados.

De tal manera, las cuentas incobrables son consideradas una pérdida de activos para la empresa, disminuyendo sus ingresos que se computan en los registros como gastos de cuentas incobrables, siendo que al determinar una cuenta como incobrable, no se debe esperar que esta otorgue algún beneficio económico para la empresa.

Para que las cuentas por cobrar sean acreditadas, la empresa debe haber cerrado el negocio con el cliente antes de emitir el préstamo, Herz (2015), señala que el crédito es un negocio contractual que pone a disposición un porcentaje determinado, limitado, con intereses y otras condiciones económicas que la empresa desea utilizar. Como resultado de las ventas se proporcionan las cuentas por cobrar y debido a la lenta recuperación de estos préstamos, se generan las cuentas incobrables. Las cuentas incobrables, aparecen cuando se observa que no tendrá éxito el cobro de la cuenta, lo que hace que las estimaciones de la recaudación sean cuestionables o la estimación de una cobranza dudosa. Según el autor existen algunos criterios que la mayoría de las empresas utilizan en cuanto a las cuentas incobrables:

1. La morosidad y las dificultades financieras del deudor hacen evidente el riesgo de insolvencia.
2. Demuestre la deuda crediticia mediante documentos que prueben los esfuerzos posteriores al cobro de deudas.
3. Demuestre morosidad mediante reclamación de documento.
4. Implementación de procedimientos de cobranza judicial.
5. Han pasado más de 12 meses desde la fecha de vencimiento de la obligación.

Cobranzas dudosas

Según Moreno (2014), “la estimación de cobranza dudosa es la porción de las cuentas por cobrar, que la empresa considera como de posible incobrabilidad. Determinar el que no se podrá recuperar es una práctica basada en el criterio contable” (p.73).

Por su parte, Alva *et al.* (2016), manifiesta que la cobranza dudosa:

Es toda aquella que no exista certeza o estabilidad de su posible recuperación, ya sea porque el deudor ha incumplido con su obligación de saldar deudas con el acreedor, bien sea porque se encuentra en una situación de quiebra económica en

la que este le imposibilita realizar cualquier tipo de pago de daños crediticios al acreedor. (p. 48)

Ortega *et al.* (2010), confirman que la estimación de cuentas por cobrar dudosas es parte de las cuentas por cobrar (activos financieros) que la empresa considera incobrables. Al determinar una cantidad no reembolsable es una práctica según cuidadosos criterios contables que fue creado para esperar el débito de clientes de cobranzas dudosas, qué crédito debe suspenderse, cuáles son los causales que lo impiden, además de la verificación anticipada de documentos que indiquen que la deuda es dudosa. Esto debe hacerse en una cuenta real (Cit.en Chávez y Loconi, 2018).

En este sentido se deben aplicar a las cuentas por cobrar una estimación de posibles pérdidas para la empresa bajo criterios contables, en base a las provisiones de cuentas que posiblemente no puedan ser cobradas. En efecto las cobranzas dudosas se deben efectuar con la finalidad de contar con una reserva conforme las ventas efectuadas a crédito, dado el caso de no poder cobrar la deuda, sustentado por las experiencias pasadas de clientes con un patrón de comportamientos, previniendo así un desajuste financiero.

2.2.2. Liquidez

2.2.2.1. Definición de liquidez

Para Nunes (2015), la liquidez mide la capacidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo, es decir, para pagar en los plazos establecidos a sus acreedores. Por su parte, Herrera (2016), señala que la liquidez de una entidad está representada por la rapidez con que la empresa es capaz de cumplir con sus obligaciones en un corto tiempo antes de la fecha de su vencimiento.

Asimismo, Stevens (2017), afirma que la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones recibidas por un periodo de tiempo determinado. No solo

significa a todos los fondos que tiene la empresa, también se refiere a la capacidad de una empresa para convertir ciertos activos y pasivos corrientes en saldo de efectivo favorables.

Conforme a lo planteado, la liquidez es una oportunidad inmediata para que la compañía pague a sus prestamistas; otorgándole al mismo tiempo capacidad de solvencia a la empresa para responder con sus deudas en poco tiempo; su capacidad está en posesión de activos que, en el corto plazo, podrán liquidar las obligaciones asumidas por la empresa.

Para que una empresa pueda tener una buena liquidez, deben considerar los equivalentes de efectivo ya que son buenas inversiones. Es importante comprobar el estado de la empresa antes de tomar una decisión de inversión, o antes de realizar cualquier tipo de inversión. Cuando la empresa tiene liquidez el objetivo principal es el crecimiento continuo y ser conocido en todo el mundo, así puede generar mayores ingresos que tendrán más liquidez en efectivo para la empresa (Ramos, 2018).

En este sentido el autor hace referencia que la liquidez de la empresa girará en torno al deudor. Se requiere una política de cobranzas para evitar que el cliente se vuelva moroso, siempre y cuando el periodo de cobro sea de corta duración, la empresa tendrá un ingreso rentable ya que con este método podrá contar con la solvencia y hacer frente a la obligación. Las cuentas por cobrar van de la mano con la liquidez; si la empresa no hace su respectivo cobro no habrá ingresos y esto puede provocar que las operaciones de la empresa también se retrasen.

Desde una perspectiva económica, la liquidez se transmite a través de la facilidad o dificultad de transformar un activo en efectivo de manera inmediata, sin que este pierda gran parte de su valor, lo que indica que a mayor facilidad de transformar un activo en efectivo más líquido será el activo.

2.2.2.2. Finalidad de los indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez son ratios financieras que sirven para conocer el crédito de una empresa, es decir, su capacidad monetaria para cumplir con sus obligaciones pasivas. Por lo tanto, estos indicadores son de suma importancia para observar la salud de la empresa y crear protección de activos. Para alcanzar los indicadores de liquidez, los gerentes deben recopilar información dentro del balance. Solo con los datos del activo y del pasivo es posible calcular los índices, ya que será necesario aplicar una serie de fórmulas específicas. Después de todos los cálculos necesarios, el gerente podrá verificar la solvencia de su empresa. Solemos decir que una organización tiene un alto grado de liquidez cuando su flujo de caja está bien administrado para cumplir con los pagos (Bona, 2019).

En virtud de ello, los niveles de liquidez de la organización se pueden establecer mediante análisis financiero, permitiendo calcular indicadores específicos que evalúan la liquidez y la capacidad de la empresa, en función de los valores de información financiera presentados en los estados financieros.

2.2.2.3. Indicadores de liquidez

En cualquier negocio, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes. Esto permite a la entidad medir la situación contable y financiera. Todo depende de si la empresa tiene suficiente efectivo para cubrir todos los gastos a corto plazo. Esto evitará que la empresa tenga saldos pendientes a largo plazo. Tal vez impidiendo inversiones en proyectos para mejorar el negocio, pero por falta de liquidez no podrá invertir en ningún plan, por tanto, por falta de liquidez, puede acarrear enormes problemas económicos tanto a nivel interno como externo (Ramos, 2018).

Los principales índices de liquidez para evaluar la situación económica de la empresa se dividen en índice de liquidez general, índice de liquidez general o razón corriente, índice de liquidez severa o prueba acida y capital de trabajo.

- **Liquidez general o razón corriente**

Liquidez general = Activo Corriente / Pasivo Corriente.

Es la capacidad de una entidad para cumplir con una obligación, deuda o pasivo financiero en un corto período de tiempo. La división entre activo circulante y pasivo circulante nos permite saber cuánto activo circulante se necesita para generar pasivos que vencen en un período de tiempo relativamente corto (Stevens, 2017).

Esta ratio es el resultado de dividir el coeficiente del activo circulante entre el pasivo circulante. Este índice indica la capacidad de crear liquidez para realizar pagos a la empresa en un período de tiempo determinado. Cuando la proporción de activos circulantes aumenta o los pasivos circulantes disminuyen se dispondrá de más capital de trabajo para llevar a cabo las actividades operativas de la empresa (Vásquez y Vega, 2016).

Por su parte, para Jordán (2015) es una ratio fundamental porque indica la capacidad de liquidez que tiene la entidad con todo su activo circulante, frente a pasivos y obligaciones a mediano plazo (dentro de un año) sin problemas. En otras palabras, esta ratio define la proporción de pasivos u obligaciones respaldados por el activo a los que la conversión en dinero responde inmediatamente cuando vence el pasivo, de esta manera, los activos corrientes se dividen entre los pasivos corrientes.

- **Liquidez Severa o prueba acida**

Liquidez Severa = (Activo Corriente - Inventario) / Pasivo Corriente

Es la capacidad que tiene una empresa de hacer frente a sus obligaciones corrientes independientemente de las ventas, lo que sólo puede lograrse sobre saldos de caja derivados de

cuentas por cobrar de inversiones temporales y otros activos de liquidación simple, es decir, a diferencia de los inventarios (Stevens, 2017).

En este sentido, Jordán (2015) resalta que este es un indicador más riguroso. Esto se debe a que descarta partidas menos líquidas del activo corriente o aquellos que requieren tiempo para convertirse en efectivo a partir de activos circulantes como el inventario, deuda a corto plazo. Los inventarios se excluyen del análisis, ya que son los componentes menos líquidos de los activos corrientes y pueden ser una pérdida en caso de liquidación. La prueba ácida combina solo los activos más líquidos y muestra si tiene suficiente para cumplir con sus responsabilidades u obligaciones inmediatas.

• **Capital de Trabajo**

Capital de Trabajo = Activos Corrientes – Pasivos Corrientes

De acuerdo con Medina (2016), el capital de trabajo es el saldo financiero que deja una entidad para realizar sus actividades diarias normales después de cancelar todos los pasivos corrientes a corto plazo. Al obtener la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente nos permite conocer la cantidad de recursos de liquidez con los que cuenta la entidad para trabajar. Si todo el pasivo corriente se paga a tiempo (corto plazo), tiene sentido que la entidad tenga más diferencias en el activo corriente, por lo que tendrá más dinero para cubrir los pasivos u obligaciones a mediano plazo y puede continuar con sus operaciones corrientes actuales.

Por otro lado, los autores García, Galarza y Salazar (2017), señalan que el capital de trabajo también conocido como fondo de maniobra, es la inversión de cualquier empresa que realiza a través de sus activos circulantes o de corto plazo. El capital de trabajo incluye los recursos que le permiten a una organización llevar a cabo con eficacia y eficiencia sus actividades normales en el negocio.

A diferencia de otros indicadores este indicador no se expresa como una relación, pero sí como un equilibrio financiero, esto es equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Cuanto mayor sea la diferencia mayor será la preparación financiera de la empresa para operar después de pagar la deuda a corto plazo (Vásquez y Vega, 2016).

El objetivo principal del capital de trabajo depende de la necesidad de agregar valor a la empresa. Esto les permite mantener un crecimiento y un desarrollo económico sostenible a lo largo de sus ciclos de vida. La gestión adecuada del capital de trabajo garantiza la seguridad. Si bien la empresa tiene el potencial de generar su propio efectivo para utilizar en sus operaciones (García *et al.*, 2017).

2.2.2.4. Dimensiones de la liquidez

Políticas de crédito

Las políticas de crédito son aquellos reglamentos, lineamientos, condiciones de pago, clasificación de consumidores de documentación y facturación requerida en labores comerciales para el correcto manejo de caja, incrementar utilidades, ganar nuevos usuarios. y generar más beneficios para la empresa (Pacherrez, 2019).

La política de crédito debe priorizar las características básicas, incluyendo el uso de la concesión de crédito para estimular el volumen de ventas, responsabilidades específicas de ventas, autoridad del departamento de crédito para establecer procedimientos de cobro y crédito, procedimientos y directrices de cobro y suspensión de crédito de cuentas de cliente, existiendo título para controlar los incumplimientos.

Según Treilhes (2018), es imperativo que las empresas cuenten con recursos crediticios y utilicen métodos analíticos. Esto se debe a que todos estos aspectos son necesarios para tener una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. El control de crédito se enfoca en la creación

de nuevas políticas y procesos de crédito, por lo que los gerentes de ventas y cobranza deben estar listos para probar resultados.

En este sentido, Flores (2019), señala que las políticas de crédito y cobranza son lineamientos establecidos por la administración de la empresa y se obtiene directamente de la estrategia de riesgo establecida, sin embargo, la política de crédito también tiene en cuenta otros factores que además cumple con los principales criterios fijados por la estrategia de riesgos. Una política de crédito debe contener los siguientes elementos: Condiciones de Venta: Cuando una empresa realiza una venta a crédito, los términos de venta se establecen en términos de crédito recibido, que incluyen: duración, porcentaje de descuento, fecha de pago, lugar dónde dar crédito, pago, tasa de interés, etc., y sobre la entrega de los bienes, naturaleza, garantías, uso, restricciones, custodia, etc.

Bajo estos planteamientos, se constata que las políticas de crédito son una forma de cobranza que tienen las organizaciones para percibir las facturas pendientes, bien sea mediante escritura formal que convenza al deudor a cumplir con lo establecido, o con procedimientos comprensibles y consensuados; en consecuencia, las cuentas por cobrar deben ser auditadas para mantenerse al día la deuda.

La política crediticia debe estar dirigida a maximizar el retorno de la inversión. Préstamos a muy corto plazo, reglas estrictas de préstamos y restricciones administrativas sobre el otorgamiento o rechazo de un préstamo, limita las ventas y la utilidad de los recursos, por lo que, a pesar de una reducción en las cuentas por cobrar, se mostrará una disminución en cuanto a la inversión en la tasa de rendimiento de los accionistas, que la pueda esperar con mayores ventas y cuentas por cobrar (Farfán, 2014).

Dentro de esta perspectiva, Ramos (2018), hace énfasis en que si las empresas establecen una política de crédito las cuentas podrán obtenerse satisfactoriamente, de tal

manera que proporcionen una mejor liquidez y las empresas podrán contar con mayores ingresos. Las políticas de crédito están sujetas a contratos para que puedan ser valoradas ante los clientes, por lo que deben efectuar los pagos en la fecha de su vencimiento, de lo contrario tendrán que pagar intereses sobre las mismas, impago o retraso en el pago. Esto debe controlarse para que las cuentas por cobrar se reduzcan y se evite el saldo pendiente al final del año.

Las condiciones económicas y las políticas crediticias de la compañía tienen un impacto significativo en el nivel de cuentas por cobrar. Al igual que con otros activos corrientes, el nivel de cuentas por cobrar puede variar según su rendimiento y riesgo. Para Gálvez y Pinilla (2008, citados en Reyes y Urbina, 2019), la política crediticia de la empresa puede ser restrictiva, liberal o razonable, dependiendo de una variedad de factores como el nivel de competencia, el margen de beneficio, el volumen de ventas, la demanda total de productos, el tipo de producto, el tamaño de los activos de la empresa, la posición financiera y la situación económica.

Al respecto Gálvez y Pinilla (2008, citados en Reyes y Urbina, 2019), mencionan que:

- A. Pólizas restringidas:** Caracterizadas por una provisión de crédito de muy corto plazo, niveles de crédito estrictos y una política de cobranza agresiva. Esta política ayuda a reducir las pérdidas de cuentas inexistentes y acumular inversiones en cuentas por cobrar. Sin embargo, este tipo de políticas pueden dar lugar a menores restricciones de ventas y ganancias, menor inversión que las ventas, ganancias y cuentas por cobrar de alto potencial.
- B. Políticas liberales:** Contrariamente a las políticas restrictivas, las políticas liberales suelen ser generosas, ofrecen créditos en términos de competencia, no ejercen demasiada presión sobre el proceso de cobranza y son menos exigentes en términos y condiciones de contabilidad. Este tipo de política genera un aumento de

las cuentas por cobrar, así como pérdidas por deudas incobrables. Como resultado, este tipo de política no promueve un aumento de las ventas y las ganancias.

C. Políticas racionales: Estas políticas son las que deben aplicarse de manera que se produzca un flujo normal de crédito y cobranza, utilizadas con el propósito de lograr los objetivos de la gestión contable y financiera general. Este objetivo es maximizar las ganancias de la inversión de la empresa.

Dentro de este marco de ideas, los autores señalan que los estándares crediticios de la empresa definen los términos de los préstamos a un cliente. Las empresas que deseen evaluar el desempeño crediticio de sus clientes actuales o potenciales deben desarrollar un sistema de estándares de crédito. Crear un estándar crediticio les permite aceptar clientes que los necesiten y rechazar los no deseados, aunque el uso de estos sistemas de crédito no garantiza que los riesgos que implica otorgar un préstamo no sean despreciables, ni garantiza que se otorguen a todos los clientes deseables (Gálvez y Pinilla, 2008, citados en Reyes y Urbina, 2019)

Políticas de cobranza

En una organización se deben establecer métodos para realizar la facturación en la fecha acordada y mediante la planificación propuesta, la cual ayudará a evitar exceder ciertas condiciones, pero es importante que el cliente se sienta comprometido con la empresa. Según Morgan (2010, citado en Menacho, 2020), esto se define como el procedimiento de aceptación de la empresa para la cobranza de las cuentas por cobrar. Mantener un análisis y concienciación de los clientes morosos con el fin de lograr la extinción del crédito recibido.

De igual manera, Flores (2019), sostiene que las políticas de cobranza consisten en la toma de decisiones sobre los cobros. El contenido de esta política va desde no hacer nada si el cliente se retrasa en los pagos (normalmente no es una buena opción), enviar una carta de diplomacia solicitando el pago. Se cobran intereses sobre los pagos que se retrasan durante un

cierto período de tiempo o incluso amenazando con emprender acciones legales por la primera demora, es decir, las políticas de cobranza tienen diferentes procedimientos, en el caso si el cliente incumple demasiado y el monto de la deuda no cubre todos los gastos administrativos en el recibo de caja, es allí donde la cuenta será enviada a la sección especial de cobranza.

La política de cobranza es un procedimiento que la empresa sigue para cobrar a sus clientes aquellos créditos otorgados. Según Flores (2019), “Para que cualquier sistema de cobranza pueda tener éxito debe recibir dinero. Este objetivo es menos claro y menos factible de lograr cuando se agregan requisitos adicionales para mantener un buen nombre, rehabilitación de deudores, pago rápido y operaciones económicas” (p.14). De acuerdo a los objetivos planteados en la empresa sobre el cobro a los clientes de los créditos otorgados será un marco de referencia para crear políticas de cobranza. Así mismo, se recomienda analizar periódicamente la política de cobranza en base a las condiciones y requerimientos de la empresa y situación de funcionamiento.

Las políticas de cobranzas también es un indicador de las cuentas por cobrar, de acuerdo a Credivalores (2017), la cobranza es como reactivar una relación comercial con un cliente para mantener su crédito al día, y Brachfield (2015), la define como una regla elaborada por parte de la empresa con la finalidad de recaudar de dinero.

Para Pacherrez (2019), se debe tener en cuenta que la cobranza son un bien exigible de una entidad sin que sea necesario tener el giro, operación o transacción de la persona jurídica completa al momento de la cobranza. Alcanzar el más alto estándar de cobranza significa tener una liquidez eficiente, lo que significa buena salud financiera. Cuando la cobranza es más fuerte se beneficiará de la rotación del deudor, esto asegura que se evita la deuda. La empresa debe tener una política adecuada que pueda convertir los activos deseados en activos existentes.

Por su parte, Flores (2019), señala que en la política de cobranza se debe considerar las condiciones de consolidación para el plazo de cobros: Decidir cuándo comienza el proceso de cobranza del cliente, en este caso es necesario determinar cuándo y cómo se realiza la compilación por primera vez, es decir cuál será el tiempo después de su fecha de vencimiento del crédito. Las cuentas vencidas deberán recuperarse. El plazo dependerá de lo que determine la empresa. Esto podría ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

Las organizaciones comerciales diversificadas y los enfoques de facilidades para el cliente deben analizarse adecuadamente. Toda empresa requiere formalización y documentación, para comunicar las políticas que se han establecido con el objetivo de brindar liquidez para que las entidades asuman o cumplan con sus obligaciones en un tiempo determinado. Es razonable en la medida en que el organismo implemente la política, podrá tener liquidez oportuna considerando la situación actual y recomendar a las empresas establecer el límite de crédito (Bañuelos, 2014).

Sin embargo, Morales y Morales (2014), indican que las entidades que no conviertan las facturas a efectivo se quedarán sin los activos suficientes para mejorar la movilidad de la productividad ejecutiva y el tiempo empresarial, lo que puede provocar la falta de recursos y paralizar la jornada laboral o tener más consumidores insolventes. La ineficiencia de una entidad para convertir la cobranza en efectivo puede generar problemas financieros y en casos severos puede conducir a la quiebra.

Una política de cobranza a decir Vizcarra (2007, citado en Reyes y Urbina, 2019) “es un grupo de actividades que rigen las cobranzas de una compañía, determinando las acciones que se deben aplicar en una situación particular. Por ejemplo: plazo de crédito de una compañía, normas crediticias, procedimientos de cobro, documentos y garantías” (p. 169).

Para Portillo (2009, citado en Reyes y Urbina, 2019), los procedimientos de cobro, de acuerdo con las regulaciones internas de cada organización, generalmente se aplican desde el día posterior a la finalización de la cuota, hasta que el préstamo se reembolse en su totalidad, incluidas el cobro de las tasas de interés por morosidad que corresponda, por lo tanto, la gestión de la cobranza debe hacerse profesionalmente.

Así mismo, Levy (2009), enfatiza que en las operaciones de cobranza son necesarias en caso de incumplimiento del crédito comercial considerar los términos y condiciones de cada contrato, haciendo cumplir las reglas de acuerdo al comportamiento comercial histórico por parte de cada cliente, la organización debe tener definida los procedimientos para aplicar la política en cada problema de cobro (Citado en Reyes y Urbina, 2019).

Chávez y Loconi (2018), citan a Brachfield (2003), para afirmar que: “las políticas de cobranza se utilizan para consolidar criterios, al momento de reclamos evitar las arbitrariedades, simplificar el proceso de cobro, fijar prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los responsables de la gestión de la deuda” (p147).

Por su parte, Gitman (2003) es citado por Reyes y Urbina (2019), a fin de mencionar que normalmente se utilizan diferentes tipos de procesos para el cobro. A medida que la cuenta crece y envejece, la gestión de cobros se vuelve más personal y más sólida. Autores que señalan que los procedimientos básicos de cobro comúnmente usados en el monitoreo de estos procesos son:

- **Cartas:** Pasado un cierto número de días calculados a partir de la fecha de vencimiento de la recepción de la cuenta, la empresa suele enviar la carta de forma positiva, recordando al cliente su obligación. Si la cuenta no se carga dentro del tiempo estipulado después de que se envía la carta, se envía una segunda carta

simbólica adicional. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobrar las cuentas vencidas.

- **Llamadas Telefónicas:** Si en este caso las cartas son inútiles, el gerente de crédito encargado de la empresa puede llamar al cliente y exigir el pago inmediatamente. Si el cliente tiene razones válidas, se pueden hacer arreglos para extender el período de pago.
- **Uso de agencias de cobranza:** Una empresa puede disponer de las cuentas incobrables a una agencia de cobranza o un abogado para tomar acción. Por lo general, los costos de este tipo de administración de grupos son muy altos y es probable que obtenga un porcentaje mucho más bajo de lo esperado.
- **Proceso legal:** Este es el paso más fuerte en el proceso de cobranza. Es un método utilizado por la agencia de cobranza. La acción judicial no solo es efectiva, sino que también puede obligar al deudor a declarar una deuda o declararse en bancarrota, reduciendo así las oportunidades de negocio futuras con el cliente y sin garantizar el recibo final de la transferencia. Hay un punto en el que los pagos de recaudación adicionales no proporcionan reembolsos adecuados; la empresa debería considerar este punto.

Indicadores de cuentas por cobrar

Según Córdova (2016), la efectividad de los procesos en las cuentas por cobrar se describe mediante los siguientes indicadores:

- **Plazo medio de cobranza,** permite estimar el promedio en días de cobranza de los clientes de una empresa durante un periodo determinado.

Promedio de cobranza = Saldo de cuentas por cobrar / Venta promedio

- **Rotación promedio de cartera en veces**, permite estimar cuanto fue la rotación del saldo de los clientes durante un periodo determinado.

Rotación promedio de la cartera = Venta anual / Saldo Promedio Cuentas por Cobrar.

- **Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera**, permite determinar la proporción de incobrabilidad en un tiempo estimado sobre la cartera de una compañía.

Promedio de incobrabilidad de la cartera = Saldo de incobrables / Saldo total cartera.

Estos indicadores tienen como objetivo clave mostrar el comportamiento de la gestión en la cartera de cobranza de una empresa y mejorar las actividades a través de los diversos procesos presentados en la propuesta (Córdova, 2016).

2.3. Marco Conceptual

- **Cobranzas dudosas:** “La estimación de cobranza dudosa es la porción de las cuentas por cobrar, que la empresa considera como de posible incobrabilidad. Determinar el que no se podrá recuperar es una práctica basada en el criterio contable” (Moreno, 2014, p.73).
- **Cuentas a plazo:** Las cuentas por cobrar a plazo, se establecen conforme a las retribuciones exigibles que se integran al capital de trabajo de la empresa, dispuestas del cobro de una deuda, al vencer el lapso de crédito otorgado. Es decir, las cuentas destinadas a cobrar a plazo, se interpreta como la asignación de recursos de la compañía, esperando su retorno como capital efectivo al finalizar el periodo financiero (Stevens, 2019).
- **Cuentas incobrables:** Son aquellas cuentas por cobrar concernientes a las ventas de crédito, préstamos u otras deudas que el deudor prácticamente no puede pagar a la

compañía. Como desventaja, en la venta a crédito no todos los clientes que compran realizan sus pagos concernientes a las compañías (Corvo, 2019).

- **Cuentas por cobrar:** Es dinero adeudado por los clientes por acreditar compras del negocio. Las cuentas por cobrar se crean cuando se vende un producto o servicio, y a las empresas se les prometen pagos que pueden procesarse legalmente en efectivo (facturas, letras de cambio, etc.) (Chu, 2016).
- **Política de crédito:** Son aquellos reglamentos, lineamientos, condiciones de pago, clasificación de consumidores de documentación y facturación requerida en labores comerciales para el correcto manejo de caja, incrementar utilidades, ganar nuevos usuarios. y generar más beneficios para la empresa (Pacherrez, 2019).
- **Políticas de cobranza:** Se define como el procedimiento de aceptación de la empresa para la cobranza de las cuentas por cobrar. Mantener un análisis y concienciación de los clientes morosos con el fin de lograr la extinción del crédito recibido (Morgan, 2010, citado en Menacho, 2020).
- **Índices de cuentas por cobrar:** Estos indicadores tienen como objetivo clave mostrar el comportamiento de la gestión en la cartera de cobranza de una empresa y mejorar las actividades a través de los diversos procesos presentados en la propuesta (Córdova, 2016).
- **Liquidez:** Es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones recibidas por un periodo de tiempo determinado. No solo significa a todos los fondos que tiene la empresa, también se refiere a la capacidad de una empresa para convertir ciertos activos y pasivos corrientes en saldo de efectivo favorables (Stevens, 2017).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.
2. Existe relación significativa entre las cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.
3. Existe relación significativa entre las cobranzas dudosas con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable X: Cuentas por Cobrar

Definición Conceptual

Es dinero adeudado por los clientes por acreditar compras del negocio. Las cuentas por cobrar se crean cuando se vende un producto o servicio, y a las empresas se les prometen pagos que pueden procesarse legalmente en efectivo (facturas, letras de cambio, etc.) (Chu, 2016).

Definición Operacional

La gestión de las cuentas por cobrar se mide mediante una encuesta, conforme las medidas establecidas para administrar las cuentas a plazos, las cuentas incobrables y las cobranzas dudosas en la empresa Flink S.A.C.

Variable Y: Liquidez

Definición Conceptual

Es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones recibidas por un periodo de tiempo determinado. No solo significa a todos los fondos que tiene la empresa, también se refiere a la capacidad de una empresa para convertir ciertos activos y pasivos corrientes en saldo de efectivo favorables (Stevens, 2017).

Definición Operacional

La liquidez de la empresa Flink S.A.C. se mide a través de una encuesta, conforme las políticas de crédito, las políticas de cobranza y el comportamiento de los indicadores de las cuentas por cobrar.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Cuentas por Cobrar	X1: Cuentas a plazo.	X 1.1 A corto plazo.	Ordinal
		X 1.2 A largo plazo.	
	X2: Cuentas incobrables.	X 2.1 Incidencia.	
		X 2.2 Requisitos.	
	X3: Cobranzas dudosas.	X 3.1 Acciones.	
		X 3.2 Provisiones.	
Variable Y: Liquidez	Y1: Políticas de crédito.	Y 1.1 Procesos.	Ordinal
		Y 1.2 Limites de créditos.	
		Y 1.3 Plazos de crédito.	
	Y2: Políticas de cobranza.	Y 2.1 Procesos.	
		Y 2.2 Seguimientos.	
		Y 2.3 Sanciones a deudores.	
	Y3: Indicadores de cuentas por cobrar.	Y 3.1 Promedio de cobranza.	
		Y 3.2 Rotación de cuentas por cobrar.	
		Y 3.3 Promedio de incobrabilidad.	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Como método general, el estudio se desarrolló bajo el *método científico*, el mismo a decir Arias (2016), consiste en “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p.19).

De esta manera, en el proceso de investigación se hizo uso de métodos específicos, tales como: el método cuantitativo o tradicional, el método analítico – sintético, el método hipotético – deductivo y el método estadístico.

- **Método cuantitativo o método tradicional:** Fue aplicado dado que la medición de las variables parte de un marco teórico donde se especificaron los criterios de medición, mismo que se efectuó bajo un análisis métrico, estableciendo de esta manera su comportamiento y el grado de relación entre ellas, en este sentido Hernández *et al.* (2014), señala que este método “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p.4).
- **Método analítico- sintético:** La investigación se desarrolló bajo este método, por cuanto el estudio tuvo la finalidad de evaluar las cuentas por cobrar, en sus partes o elementos para observar las causas de su comportamiento, a través de la indagación específica de las cuentas a plazo, las cuentas incobrables y las cobranzas dudosas; evaluando a su vez el comportamiento de la gestión financiera de la empresa en cuanto a la liquidez se refiere, a efectos de establecer el grado de relación que guardan estas variables.

En este sentido, Rodríguez y Pérez (2017), sostienen que lo analítico consiste en un procedimiento lógico marcado por la descomposición mental de un todo, de forma particular, en sus cualidades, relaciones, componentes y propiedades. Por su parte, la síntesis, confiere un proceso contrario, que consiste en la unificación o combinación de todas las partes que se analizaron, posibilitando el descubrimiento de vínculos y características de los elementos generales de la realidad en estudio.

- **Método hipotético – deductivo:** El estudio se fundamentó en este método conforme que los resultados se sustentaron en la comprobación de hipótesis, donde se afirmó de antemano bajo un supuesto de los hechos la relación directa de las variables, las cuales conllevaron a definir conclusiones claras y concisas, el cual según Rodríguez y Pérez (2017), parte de la declaración de hipótesis establecida de la información empírica, bajo principios deductivos, arribando predicciones en el sometimiento de la contrastación empírica, y de haber correspondencia con los hallazgos, se comprueba la autenticidad o falsedad de la hipótesis planteada.
- **Método estadístico:** La utilidad de los procedimientos y pruebas estadísticas fue indispensable en el desarrollo del estudio, por cuanto a través de este método se logró medir el comportamiento de las variables en niveles, así como el grado de relación que existe entre ellas, mismo que se ejecutó haciendo uso de softwares estadísticos, en virtud del método estadístico Burgos *et al.* (2021), sostiene que este método consiste en un conjunto de pasos, con la finalidad de obtener hallazgos consistentes del tema de estudio, su aplicación es importante porque se evitan conclusiones erradas; las etapas que involucra este método, son: recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis de información.

4.2. Tipo de Investigación

Este trabajo investigativo fue clasificado como de tipo de investigación aplicada, en el cual se pusieron en ejercicio los conocimientos que demanda la contabilidad en el análisis financiero, mejorando la situación actual de la empresa y sumando un aporte conceptual a las diferentes teorías, que de acuerdo a la naturaleza del estudio al especificar la relación entre las variables, mediante un enfoque teórico y basados en los principios de contabilidad que sustentan el análisis de su comportamiento, permitió ofrecer conclusiones sobre la gestión financiera en la empresa.

En este sentido, Arias (2016), señala que la investigación aplicada se orienta directamente a la resolución de problemas prácticos. Por su parte, Baena (2017), sostiene que este tipo de estudio se centra específicamente en posibilidades concretas para implementar en el campo práctico las teorías fundamentales, destinando esfuerzos para solucionar las necesidades evidentes en la sociedad.

4.3. Nivel de la Investigación

Dado las características de la investigación, en determinar la relación de las cuentas por cobrar, en cuanto a las cuentas a plazo, las cuentas incobrables y las cobranzas dudosas, con la generación de liquidez, ofrecieron un estudio de nivel o alcance correlacional.

En cuanto a los estudios correlacionales, Hernández *et al.* (2014), refieren que son estudios que “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

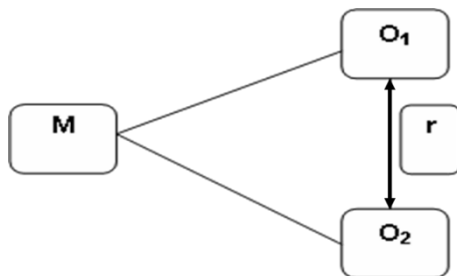
4.4. Diseño de la Investigación

El presente estudio se orientó a un diseño de investigación No Experimental, de corte Transeccional y Correlacional. Por cuanto se buscó analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar tal como se presentan en la empresa para el año de estudio, sin ser manipuladas,

mediante la recolección de datos en un solo momento a través de una encuesta lo que permitió contrastar los niveles descriptivos de cada variable y sus dimensiones, con la finalidad de establecer la relación que esta genera sobre la liquidez de la empresa Flink S.A.C.

Hernández *et al.* (2014), sostiene que la “investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Por su parte los diseños transeccionales correlacionales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (Hernández *et al.*, 2014, p.158).

De lo anteriormente expuesto la investigación se describió a través del siguiente diagrama:



Donde:

M: Muestra objeto de estudio.

O₁: Observación de la variable independiente: Cuentas por cobrar.

r: Relación entre las variables.

O₂: Observación de la variable dependiente: Liquidez.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Para Hernández *et al.* (2014), la población se refiere al “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). De esta manera, este autor señala que el término de población se refiere a un conjunto de individuos o unidades que establecen a los mismos del conjunto total, quienes van a ser sometidos a estudio, representando al tamaño total de la investigación.

Por tanto, para la presente investigación la población objeto a estudio estuvo comprendido por el personal que labora en la empresa Flink S.A.C, conformada por 45 trabajadores (Tabla 3).

Tabla 3.
Distribución de la población.

Puesto de trabajo	Número de personal
Almacenista	3
Asistente Administrativo	1
Asistente Comercial	1
Asistente Diseño	1
Asistente Facturación	1
Chofer-Despacho	3
Coordinadora SIG	1
Diseño Grafico	1
Ejecutiva Ventas – Brazaletes	2
Facturación y Cobranzas	1
Gerente General	1
Gerente Operaciones	1
Jefe Administración y Finanzas	1
Jefe de Operaciones	1
Jefe de Ventas	1
Limpieza	2
Operario	10
Portería	1
Secretaria	2
Serigrafista	2
Soporte informático	1
Ventas Campo	5
Ventas Oficina	2
Total general	45

Fuente: Empresa Flink S.A.C.

4.5.2. Muestra

La muestra de estudio, según Hernández *et al.* (2014), corresponde a un grupo de personas representativas de la población objeto de estudio.

En este sentido, conforme la naturaleza de la investigación y de las variables en estudio, la muestra se establece en base a los miembros de la empresa que directamente se encuentran involucrados con la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez general, definiéndose así, una muestra de tipo no probabilística o por conveniencia, que a decir Hernández *et al.* (2014), se refiere a un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176). Al respecto, Baena (2017), señala que “es un procedimiento por el cual algunos miembros de una población - personas o cosas -, se seleccionan como representativos de la población completa” (p.83).

De acuerdo a ello, la selección de los colaboradores que integran la muestra de estudio, se estableció por criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Colaborador involucrado directamente con la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa. (personal que labora en las áreas de contabilidad, finanza, administración, ventas, facturación y cobranza, de la empresa Flink S.A.C.).
- Colaborador activo al momento del estudio.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Colaborador que no se encuentra involucrado directamente con la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa.

- Colaborador en descanso médico al momento del estudio.

Bajo este proceso, la muestra objeto de estudio estuvo representada por 15 colaboradores de la empresa Flink S.A.C., mismos que se encuentran directamente involucrados en los procesos de ventas crediticias, cobranzas, políticas, controles, procesos contables y administrativos, garantizando de esta manera la factibilidad del estudio, toda vez que la información recolectada no se encuentra sujeta a percepciones aisladas de la situación problema, evitando datos sesgados al contexto de estudio. Muestra que se describe en la Tabla 4.

Tabla 4.
Distribución de la muestra.

Puesto de trabajo	Número de personal
Asistente Administrativo	1
Asistente Facturación	1
Ejecutiva Ventas – Brazaletes	2
Facturación y Cobranzas	1
Gerente General	1
Jefe Administración y Finanzas	1
Jefe de Ventas	1
Ventas Campo	5
Ventas Oficina	2
Total general	15

Fuente: Empresa Flink S.A.C.

4.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

Para el desarrollo factible de la investigación se hizo uso del análisis documental y la encuesta como técnicas de investigación, dado que se evaluaron diversas fuentes teóricas, que permitió conocer y sustentar las variables en estudio, comparando la opinión de diferentes autores. Bajo la encuesta se describieron las percepciones que los empleados sostienen sobre las cuentas por cobrar y la liquidez que presenta la empresa.

4.6.2. Instrumentos

Según Hernández *et al.* (2014), el “instrumento de medición, es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199).

En este sentido se usaron dos cuestionarios tipo encuesta, con preguntas cerradas orientadas a establecer que percepción sostenían los colaboradores sobre la gestión de las cuentas por cobrar y sus dimensiones cuentas a plazo, cuentas incobrables y cobranzas dudosas, así como la liquidez, las mismas se ofrecieron con opciones de respuesta politómicas, bajo una escala de Likert, de cinco opciones (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre).

Validez

La validez se refiere al “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández *et al.*, 2014, p.200). En este sentido a fin de determinar si los ítems planteados en los instrumentos lograrían medir las variables en estudio, los cuestionarios se sometieron al juicio de expertos, donde tres profesionales con amplia experiencia en el área contable analizaron si las preguntas formuladas eran suficientes para medir el tema, si había coherencia con las dimensiones e indicadores, si los ítems estaban redactados claramente y si eran relevantes e importantes para el estudio.

En efecto la validación de los instrumentos por juicios de expertos permitió precisar el alcance de los mismos para medir las variables y dimensiones planteadas, dando paso a su aceptabilidad con una calificación de nivel alto, opiniones que se detallan en la Tabla 5 conforme los profesionales consultados.

Tabla 5.*Validación de los instrumentos de evaluación.*

Experto consultado	CPC	Calificación del instrumento	
		Cuentas por cobrar	Liquidez
Lic. Yuto Palomino, Doris V.	53851	Nivel Alto	Nivel Alto
Lic. Valencia Palomino, Jorge.	43830	Nivel Alto	Nivel Alto
Lic. Quispe Sosa, Magda B.	3275	Nivel Alto	Nivel Alto

Fuente: Elaboración propia, adaptado de las Planillas de Juicio de Expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere al “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández *et al.*, 2014, p.200), de esta manera se determinó la fiabilidad de los instrumentos mediante la prueba de Alfa de Cronbach, dado que las variables fueron medidas en una escala politómica, al respecto se consideró que los coeficientes de este estadígrafo “oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta)” (Hernández *et al.*, 2014, p.207).

En este sentido los resultados obtenidos se evaluaron con los criterios de confiabilidad expuestos en la Tabla 6.

Tabla 6.*Criterios para evaluar la confiabilidad de los instrumentos.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0	Nula
0.1 a 0.24	Muy baja
0.25 a 0.49	Baja
0.5 a 0.75	Regular
0.76 a 0.89	Aceptable
0.90 a 0.99	Elevada
1	Total o perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández *et al.* (2014, p.207).

Al contrastar los resultados obtenidos de la prueba de fiabilidad en la Tabla 7, se evidencia que el instrumento cuentas por cobrar refiere un valor de Alfa= 0.890 indicando una aceptable confiabilidad, mientras que el instrumento de liquidez refiere un valor de Alfa= 0.877 indicando igualmente una aceptable confiabilidad.

Tabla 7.
Niveles de confiabilidad de los instrumentos de medición.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Elementos
Cuentas por cobrar	0.890	20
Liquidez	0.877	12

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de la información se estableció bajo técnicas científicas, abordando su desarrollo de manera metódica, siguiendo los siguientes pasos:

1ro. Se seleccionaron las fuentes bibliográficas relacionadas a las variables en estudio, indagando sobre los aportes de mayor relevancia que permitieron contrastar los hechos desde diferentes perspectivas teóricas y estudios de investigación enmarcados en otros contextos empresariales, lo que infirió un análisis sustancial en el contraste de los resultados obtenidos.

2do. Una vez aplicado el instrumento de evaluación, los datos se procesaron y analizaron mediante la ayuda de las herramientas tecnológicas, específicamente en los softwares Excel y SPSS v.23, donde se tabularon cada uno de los datos, en una matriz de información.

3ro. Los resultados procesados se presentaron en tablas y gráficos, expresados de una manera resumida y científica. Contemplando los indicadores e índices necesarios para su interpretación y análisis, logrando contrastar todas las hipótesis planteadas en la investigación.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

En cuanto a los aspectos éticos, estos se fundamentaron principalmente por la protección a la integridad de los colaboradores participantes, a quienes se les explico del propósito del estudio solicitando su consentimiento en la administración de la encuesta, así mismo se garantizó el respeto a la información registrada, y se mantuvo en anonimato la identidad de las personas consultadas, evitando cualquier riesgo laboral, en pro de promover su bienestar físico y mental sin generar un daño. De esta manera, la información recolectada se sostiene en la veracidad de los hechos.

Aunado a ello, otro principio ético se sustenta en el hecho de haber utilizado los instrumentos de investigación confiables y validos al constructo de estudio, correspondiendo a la presentación de datos fidedignos y resultados consistentes. Asimismo, en este aspecto se destaca el desarrollo del estudio ajustado a los lineamientos de la Universidad Peruana los Andes, y a las normativas Internacionales exigidas, tales como el buen uso de las normas APA al consultar y citar las diferentes teorías que sustentan el proceso investigativo.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Resultados descriptivos de la variable cuentas por cobrar y sus dimensiones.

Tabla 8.

Descripción de resultados por niveles de la variable cuentas por cobrar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	13,3
Regular	6	40,0
Bueno	7	46,7
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

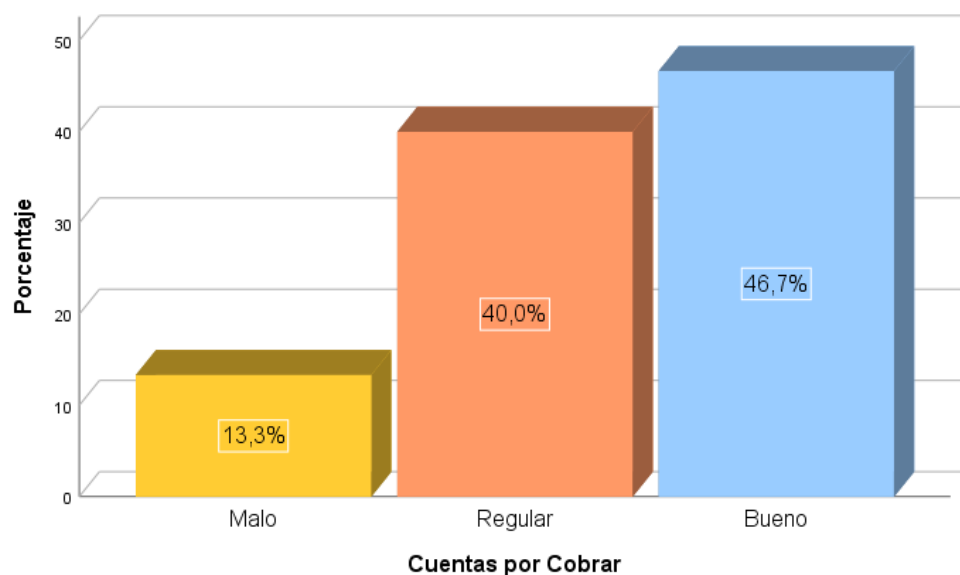


Figura 1. Descripción de resultados por niveles de la variable cuentas por cobrar.

En la Tabla 8 y Figura 1, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 46.7% percibieron una buena gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Flink S.A.C., por su parte el 40% calificaron en un nivel regular el manejo estratégico de las cuentas

por cobrar, mientras que el 13.3% opinaron que la empresa ejerce una mala gestión de las cuentas por cobrar.

Tabla 9.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas a plazo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	6,7
Regular	8	53,3
Bueno	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

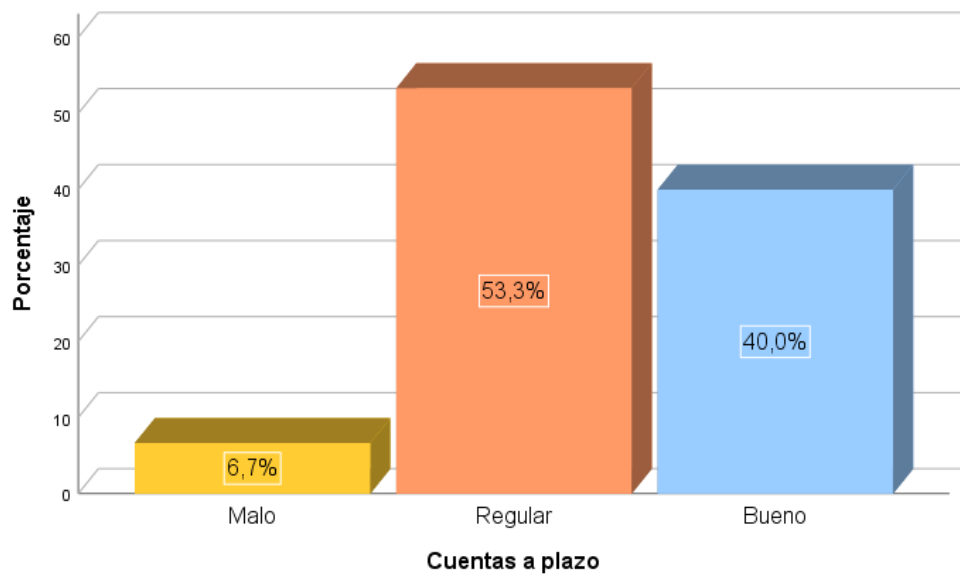


Figura 2. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas a plazo.

En la Tabla 9 y Figura 2, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 53.3% calificaron en un nivel regular la gestión de las cuentas a plazo en la empresa Flink S.A.C., por su parte el 40% percibieron una buena gestión de las cuentas a plazo en la empresa, y tan solo el 6.7% opinaron que la empresa ejerce una mala gestión de las cuentas a plazo.

Tabla 10.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas incobrables.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	13,3
Regular	5	33,3
Bueno	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

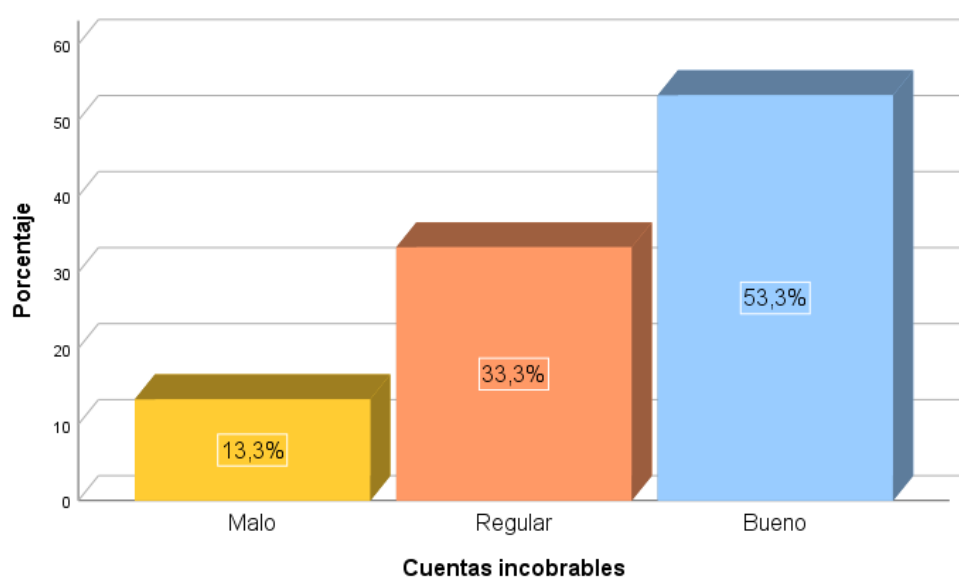


Figura 3. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cuentas incobrables.

En la Tabla 10 y Figura 3, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 53.3% percibieron una buena gestión de las cuentas incobrables por parte de la empresa Flink S.A.C., por su parte, el 33.3% calificaron en un nivel regular el manejo de las cuentas incobrables en la empresa, mientras que el 13.3% opinaron que la empresa ejerce una mala gestión de las cuentas incobrables.

Tabla 11.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión cobranzas dudosas.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	6,7
Regular	6	40,0
Bueno	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

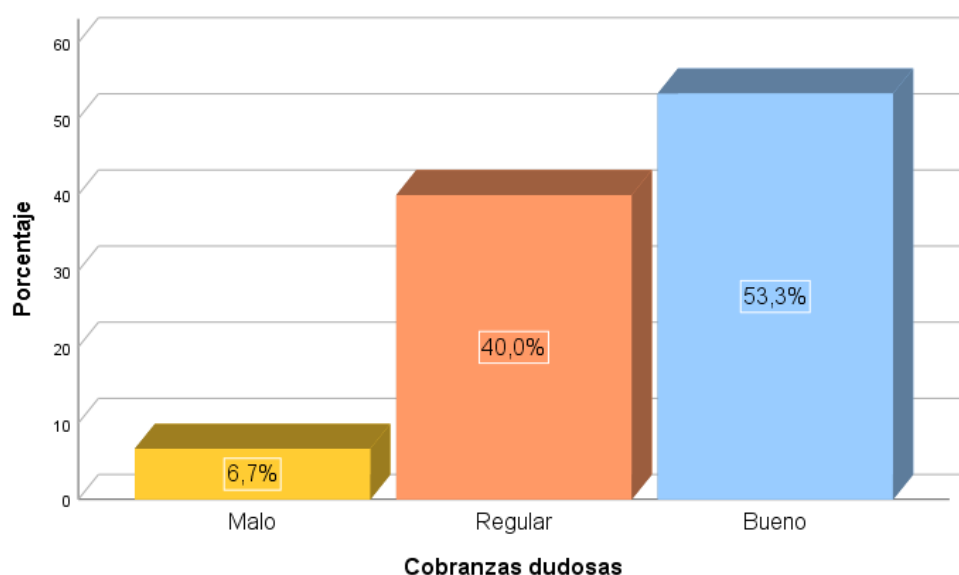


Figura 4. Descripción de resultados por niveles de la dimensión cobranzas dudosas.

En la Tabla 11 y Figura 4, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 53.3% percibieron que la empresa Flink S.A.C. ejerce una buena gestión acerca de las cobranzas dudosas, por su parte, el 40% calificaron en un nivel regular el manejo de las cobranzas dudosas, y tan solo el 6.7% opinaron que la empresa efectúa una mala gestión sobre las cobranzas dudosas en la empresa.

5.1.2. Resultados descriptivos de la variable liquidez y sus dimensiones.

Tabla 12.

Descripción de resultados por niveles de la variable liquidez.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	6,7
Medio	6	40,0
Alto	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

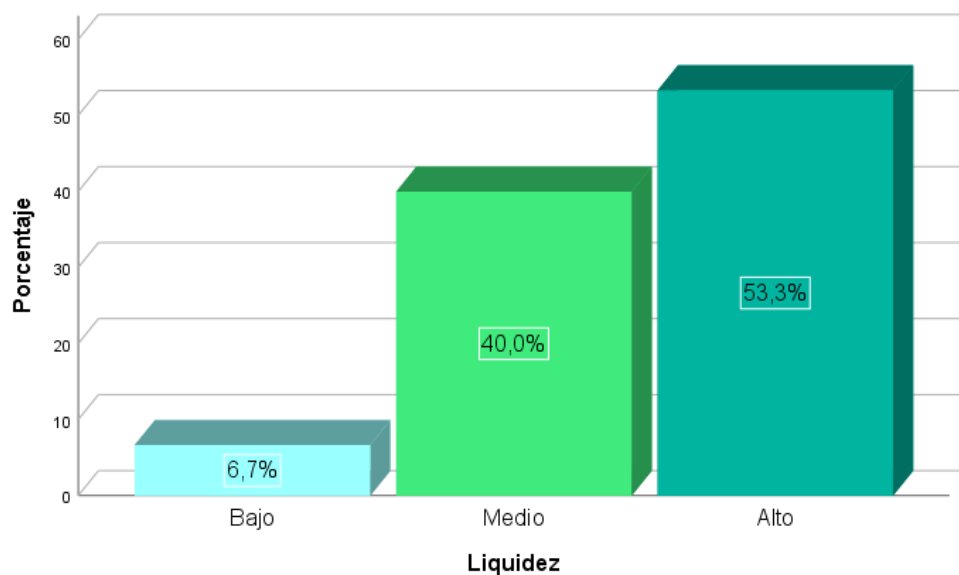


Figura 5. Descripción de resultados por niveles de la variable liquidez.

En la Tabla 12 y Figura 5, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 53.3% calificaron en un nivel alto la liquidez en la empresa Flink S.A.C., por su parte, el 40% de los trabajadores catalogaron en un nivel medio la liquidez generada en la empresa, y tan solo el 6.7% opinaron que la empresa refiere una baja liquidez para atender sus obligaciones.

Tabla 13.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de crédito.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	6	40,0
Alto	9	60,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

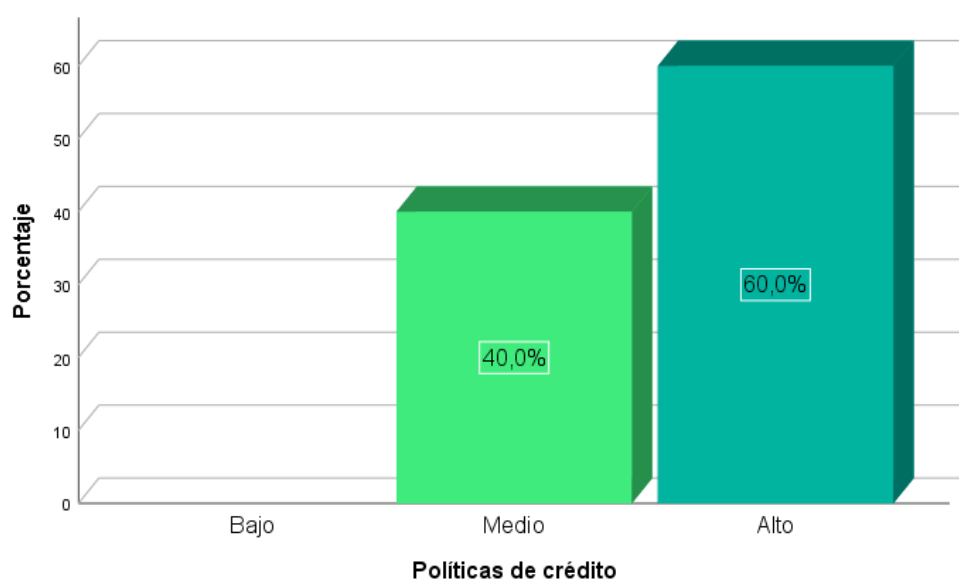


Figura 6. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de crédito.

En la Tabla 13 y Figura 6, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 60% calificaron en un nivel alto la gestión de las políticas de crédito ejercidas en la empresa Flink S.A.C., mientras que el 40% de los trabajadores catalogaron en un nivel medio las políticas de crédito ejercidas en la empresa, por su parte ninguno de los colaboradores percibieron una baja gestión de las políticas de créditos adoptadas en la empresa.

Tabla 14.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de cobranza.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	6,7
Medio	5	33,3
Alto	9	60,0
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

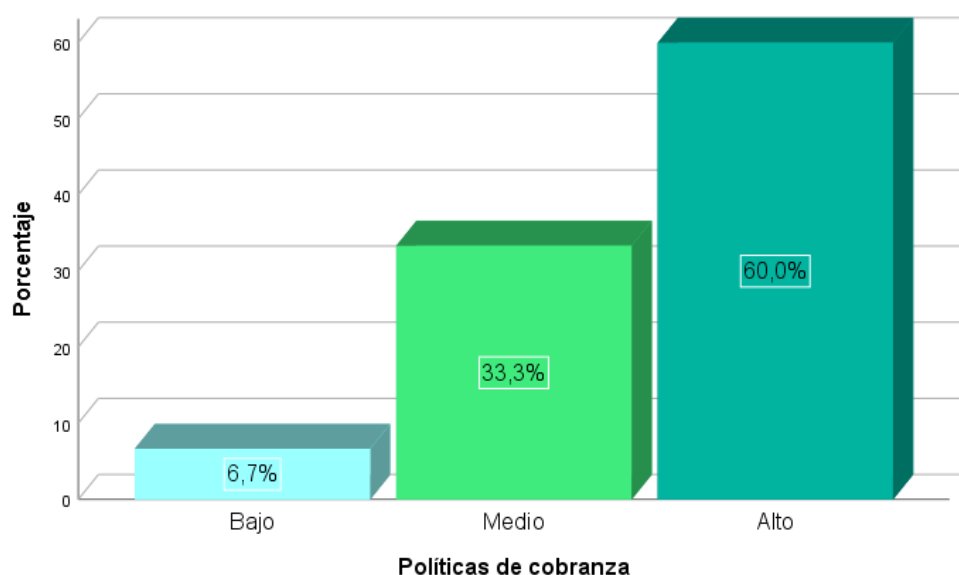


Figura 7. Descripción de resultados por niveles de la dimensión políticas de cobranza.

En la Tabla 14 y Figura 7, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 60% calificaron en un nivel alto la gestión de las políticas de cobranza ejercidas en la empresa Flink S.A.C., mientras que el 33.3% de los trabajadores catalogaron en un nivel medio las políticas de cobranzas ejercidas en la empresa, por su parte el 6.7% de los colaboradores percibieron una baja gestión de las políticas de cobranzas adoptadas en la empresa.

Tabla 15.

Descripción de resultados por niveles de la dimensión indicadores de cuentas por cobrar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	13,3
Medio	5	33,3
Alto	8	53,3
Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

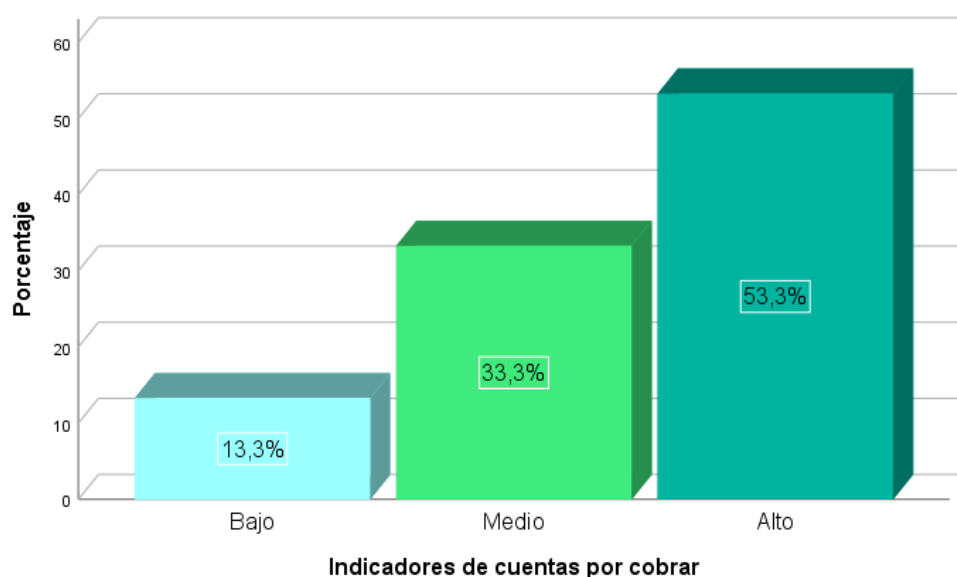


Figura 8. Descripción de resultados por niveles de la dimensión indicadores de cuentas por cobrar.

En la Tabla 15 y Figura 8, se determinó que del total de los colaboradores encuestados (n= 15), el 53.3% calificaron en un nivel alto el comportamiento de los indicadores de las cuentas por cobrar en la empresa Flink S.A.C., mientras que el 33.3% de los trabajadores catalogaron en un nivel medio el comportamiento de los indicadores de las cuentas por cobrar reportados en la empresa, por su parte el 13.3% de los colaboradores percibieron un bajo nivel en el comportamiento de los indicadores de las cuentas por cobrar en la empresa.

5.2. Contraste de hipótesis

Las hipótesis planteadas en la investigación se verificaron mediante la prueba estadística paramétrica Rho de Spearman, estadístico apropiado para variables de medidas ordinales, y por cuanto los datos de las variables cuentas por cobrar y liquidez de la empresa no presentaron una distribución normal, tal como se verificó mediante la prueba de Shapiro-Wilk (Tabla 16) dispuesta para muestras menores a 50 elementos; por su parte, dicho estadígrafo de correlación permitió contrastar el grado de relación entre las variables, a un nivel de significancia del 5% ($\alpha= 0.05$) asumido en la investigación para aceptar (Sig. < 0.05) o rechazar (Sig. > 0.05) la hipótesis nula.

Prueba de normalidad de los datos:

H_a: Las variables cuentas por cobrar y liquidez no presentan una distribución normal en sus datos.

H₀: Las variables cuentas por cobrar y liquidez presentan una distribución normal en sus datos.

Tabla 16.

Prueba de normalidad de las variables cuentas por cobrar y liquidez.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas por cobrar	,288	15	,002	,783	15	,002
Liquidez	,331	15	,000	,744	15	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 16, mediante los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se determinó en la variable cuentas por cobrar un valor Sig.= 0.002 y en la variable liquidez un valor Sig.= 0.001, que por ser menor al nivel de significancia establecido (Sig. < 0.05),

permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, verificando que las variables cuentas por cobrar y liquidez no presentan una distribución normal en sus datos.

Prueba de hipótesis general:

H_a: Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

Tabla 17.

Resultados de correlación entre las variables cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa.

		Cuentas por		
		Cobrar	Liquidez	
Rho de Spearman	Cuentas por Cobrar	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

En la Tabla 17, se presentaron los resultados de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, donde se determinó un coeficiente de correlación rho= 0.886 indicando una relación positiva alta entre las variables, y un valor Sig.= 0.000, que por ser menor al nivel de significancia establecido (p<0.05) permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar de la hipótesis general planteada en la investigación (**H_a**), verificando que: “Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019”.

Prueba de la hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

Tabla 18.

Resultados de correlación entre las variables cuentas a plazo y la liquidez en la empresa.

		Cuentas a	
		plazo	Liquidez
Rho de Spearman	Cuentas a plazo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,587*
		N	. 15
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,587*
		Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	. 15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 18, se presentaron los resultados de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión de las cuentas a plazo y la liquidez de la empresa, donde se evidenció un coeficiente de correlación $\rho = 0.587$ indicando una relación positiva moderada entre las variables, y un valor Sig. = 0.021, que por ser menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la primera hipótesis específica planteada en la investigación (**H₁**), verificando que: “*Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019*”.

Prueba de la hipótesis específica 2:

H₂: Existe relación significativa entre las cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

Tabla 19.

Resultados de correlación entre las variables cuentas incobrables y la liquidez en la empresa.

		Cuentas	
		incobrables	Liquidez
Rho de Spearman	Cuentas incobrables	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,774**
		N	,001
<hr/>			
	Liquidez	Coeficiente de correlación	15
		Sig. (bilateral)	,774**
		N	,001
<hr/>			
			15

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

En la Tabla 19, se presentaron los resultados de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión de las cuentas incobrables y la liquidez de la empresa, donde se evidenció un coeficiente de correlación $\rho = 0.774$ indicando una relación positiva alta entre las variables, y un valor Sig. = 0.001, que por ser menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la segunda hipótesis específica planteada en la investigación (**H₂**), verificando que: “*Existe relación significativa entre las cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019*”.

Prueba de la hipótesis específica 3:

H₃: Existe relación significativa entre las cobranzas dudosas con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre las cobranzas dudosas con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

Tabla 20.

Resultados de correlación entre las variables cobranzas dudosas y la liquidez en la empresa.

		Cobranzas	
		dudosas	Liquidez
Rho de Spearman	Cobranzas dudosas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,722**
		N	,002
		15	15
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
		15	15

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

En la Tabla 20, se presentaron los resultados de la prueba Rho de Spearman entre las variables gestión de las cobranzas dudosas y la liquidez de la empresa, donde se evidenció un coeficiente de correlación $\rho = 0.722$ indicando una relación positiva alta entre las variables, y un valor Sig. = 0.002, que por ser menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$) permitió rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la tercera hipótesis específica planteada en la investigación (**H₃**), verificando que: “*Existe relación significativa entre las cobranzas dudosas con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019*”.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general de la investigación, al determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, los resultados presentados dan cuenta que para la mayoría (46.7%) del total de colaboradores encuestados (n=15), la empresa efectúa una buena gestión de las cuentas por cobrar, sin embargo existe una proporción considerable (40%) que observa que la gestión orientada a las cuentas por cobrar no es muy buena, catalogándola como regular, esta situación sin duda alguna se ve reflejado en la liquidez de la empresa, dado que a pesar que el 53.3% de los colaboradores percibe una alta liquidez de la empresa, no obstante para el 40% ésta se sitúa en un nivel medio, es decir la gestión de las cuentas por cobrar genera inestabilidad en la liquidez de la empresa lo que puede afectar por consiguiente el pago de sus obligaciones inmediatas.

Por su parte, al contrastar la relación entre las variables mediante la prueba de Rho de Spearman, se evidenció en los resultados que la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona de manera directa en un 88.6% ($\rho = 0.886$) con la liquidez de la empresa, siendo este vínculo altamente significativo ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$) lo cual permitió aceptar la hipótesis general planteada en la investigación, dando paso al rechazo de la hipótesis nula. Contrastando estadísticamente, que a medida que aumenta una buena gestión de las cuentas por cobrar, se espera por igual mayor liquidez en la empresa, pero si el manejo de las cuentas por cobrar es deficiente, la liquidez de la empresa se verá comprometida.

Estos resultados se corroboran en el estudio de Vásquez y Vega (2016), quienes de igual manera concluyeron que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar aumenta la problemática de liquidez en la empresa, afectando el cumplimiento de deudas contraídas ante sus acreedores, demostrando en sus resultados la existencia de una influencia relevante entre

la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, con un valor de correlación causal de Pearson de 0.991, y un nivel de significancia de p valor = 0.001 (p valor < 0.01).

Así mismo, los hallazgos presentados se corroboran en el estudio de Loyola (2016) quien muestra en los resultados de su investigación que la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas analizadas, influye de manera relevante en la generación de liquidez. Hecho que también se refleja en la disertación de Gonzales y Sanabria (2016), quienes concluyendo que existe un efecto significativo de la gestión de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, donde las políticas de crédito y cobranza, las ratios de actividad y morosidad tienen una influencia directa en la liquidez que se ve reflejado en los índices de liquidez.

Conforme los hallazgos obtenidos sobre el primer objetivo específico, al determinar de qué manera las cuentas por cobrar a plazos se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, año 2019, se evidenció en los resultados una percepción del 53.3% de los colaboradores que cataloga en un nivel regular la gestión de las cuentas por cobrar a corto, mediano y largo plazo en la empresa, lo que refleja que no existe un manejo óptimo de los procesos y criterios establecidos en las diferentes áreas de la compañía sobre las cuentas a plazo, situación que repercute directamente en los niveles de liquidez de la empresa, tal como se demuestra mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde se visualiza que la gestión de las cuentas por cobrar a plazo se relaciona de manera directa en un 58.7% ($\rho = 0.587$) con la liquidez de la empresa, siendo este vínculo significativo ($\text{Sig.} = 0.021$), lo que permitió aceptar la primera hipótesis específica, e inferir que a medida que aumenta la buena gestión de las cuentas por cobrar a plazo, aumentara por consiguiente la liquidez en la empresa.

En línea con estos resultados se debe considerar que la gestión de cuentas por cobrar a plazo está sujeta a las garantías que ofrezca el buen manejo de las políticas de créditos y cobranzas ejercidas en la empresa, al respecto Tuttillo (2017), en su investigación demostró que

producto de una estrategia mal planificada para no perder a los clientes potenciales, se introdujo a la empresa en problemas financieros de liquidez, dado que la empresa no presenta las políticas de crédito y cobranzas necesarias para soportar los niveles de crédito otorgados, conllevando a un alza en el saldo de cuentas por cobrar del 10.43%. Por su parte, Cárdenas y Velasco (2014), también demuestran en sus resultados un aumento en los costos y gastos no controlados, así como un aumento en las cuentas por cobrar, lo que afectó directamente la estabilidad financiera de la empresa. En esta perspectiva, los hallazgos se apoyan en el estudio de Zeballos (2017), al contrastar en los resultados de su investigación un valor de Chi cuadrado de 0.007, que al ser menor al nivel de significancia ($p < 0.05$), expresa suficiente evidencia estadística para afirmar que las políticas de crédito si inciden en la liquidez de las empresas.

De acuerdo al segundo objetivo específico, al determinar de qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, año 2019, en los resultados se evidencia que la mayoría de los colaboradores (53.3%), perciben una buena gestión de las cuentas incobrables, para los trabajadores las políticas de la empresa permiten identificar oportunamente la solvencia de los clientes evitando así una incobrabilidad de las deudas adquiridas, acción que está asociada a la liquidez que presenta la empresa, tal como se demuestra mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde se visualiza que la gestión de las cuentas incobrables se relaciona de manera directa en un 77.4% ($\rho = 0.774$) con la liquidez de la empresa, siendo este vínculo altamente significativo ($\text{Sig.} = 0.001$), lo que permitió aceptar la segunda hipótesis específica, e inferir que a medida que aumenta la buena gestión de las cuentas incobrables, aumentará por consiguiente la liquidez en la empresa.

Estos resultados se confirman en el estudio de Avelino (2017), quien mostró en su investigación, que producto a que la empresa no cuenta con un adecuado retorno de cobranza en las cuentas por cobrar, inadecuada política y procedimientos de cobranzas se generan una

cartera de cuentas vencidas e incobrables, produciendo un riesgo a los activos que sustentan la empresa, y conllevando a una insuficiencia en la liquidez. Por su parte, Tirado (2015), en su investigación evidenció que algunas cuentas por cobrar se convierten en cuentas no recuperables, debido a la falta de información precisa y, en algunos casos esto no facilita el cobro de deudas, restándole liquidez a la empresa, situación que se debió a que la compañía evaluada no fundamenta sus operaciones crediticias en políticas de préstamos y cobranzas, sino que lo realiza mediante procedimientos sin juicios desarrollados por los encargados de la administración corporativa, siendo este el error que afecta las cuentas por cobrar, por la falta de control adecuado sobre estas, lo que significa que no existe un seguimiento a los clientes que tienen un préstamo con la empresa y tampoco se actualizan regularmente sus datos.

En cuanto al tercer objetivo específico, al determinar de qué manera las cobranzas dudosas se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, año 2019, en los resultados del estudio se encontró que la mayoría de los trabajadores (53.3%) perciben una buena gestión de las cobranzas dudosas ejercida en la empresa, para los trabajadores la empresa contempla procesos que permiten cerciorar que la mayor parte de los clientes en cartera puedan responder al pago de deudas, verificando y exigiendo requisitos sustanciales sobre los compradores, es por ello que la buena ejecución de estos procedimientos se ve reflejado en la liquidez que pueda ofrecer la empresa, tal como se demuestra mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde se visualiza que la gestión de las cobranzas dudosas se relaciona de manera directa en un 72.2% ($\rho = 0.722$) con la liquidez de la empresa, siendo este vínculo altamente significativo ($\text{Sig.} = 0.002$), lo que permitió verificar la tercera hipótesis específica, e inferir que a medida que aumenta la buena gestión de las cobranzas dudosas, aumentara por consiguiente la liquidez en la empresa.

En concordancia con los resultados Alegria (2017), concluye que la gestión de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa, al contrastar en su investigación un

coeficiente de correlación de Pearson de 0.956 asociado a un valor de significancia de 0.000, afirmando una correlación directa y positiva entre las variables. En este orden, Macías (2017), deduce en su estudio que si bien el área de cobranza debe proceder al cobro de las deudas de los clientes, esta tarea se ve afectada debido al alza de créditos en la empresa, ya que esto eleva el periodo de cobro de las deudas y vuelve esta gestión una actividad muy dinámica. Así concluye que la crítica tarea del crédito que ha tenido la empresa, para aumentar sus ventas, ha generado que en el transcurso del tiempo se convierta en una de las actividades más sensibles afectando su liquidez.

CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que existe una relación directa de nivel alto y altamente significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la generación de liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, al año 2019, así se demuestra en la prueba de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $\rho = 0.886$, asociado a un nivel de significancia ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$) que conllevó al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis general planteada en la investigación.
- 2) De los resultados presentados, se concluye que existe una relación directa de nivel moderado y significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, al año 2019, así se demuestra en la prueba de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $\rho = 0.587$, asociado a un nivel de significancia ($\text{Sig.} = 0.021 < 0.05$) que conllevó al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la primera hipótesis específica planteada en la investigación.
- 3) En base a los hallazgos presentados, se concluye que existe una relación directa de nivel alto y altamente significativa entre la gestión de cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, al año 2019, así se demuestra en la prueba de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $\rho = 0.774$, asociado a un nivel de significancia ($\text{Sig.} = 0.001 < 0.05$) que conllevó al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la segunda hipótesis específica planteada en la investigación.
- 4) Los resultados expuestos, permiten concluir que existe una relación directa de nivel alto y altamente significativa entre la gestión de las cobranzas dudosas con la liquidez en la

empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, al año 2019, así se demuestra en la prueba de Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación rho= 0.722, asociado a un nivel de significancia (Sig.= 0.002<0.05) que conllevó al rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la tercera hipótesis específica planteada en la investigación.

RECOMENDACIONES

- 1) A razón de los hallazgos expuestos, es de recomendar a la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo de Lima, fortalecer las estrategias llevadas a cabo en estos momentos en el interior de la empresa sobre el manejo de las cuentas por cobrar, partiendo de un análisis mensual de los ratios financieros, los procesos crediticios y medidas de control hacia la evaluación de solvencia en los clientes y la monitorización de las cobranzas, bajo la figura de un profesional en el área contable, evitando de esta manera las cuentas dudosas o incobrables, dando apertura al manejo de los flujos de efectivo para atender las deudas inmediatas.
- 2) Basados en los resultados, se recomienda a la empresa impulsar un plan de mejora en los tiempos de ventas a créditos, reajustando los periodos según las necesidades de la empresa, otorgando a los clientes facilidades de pagos no tan amplias y el cobro de intereses sobre el monto total, que permita mantener disponibilidad de capital para el pago de deudas y continuar con las operaciones productivas de la empresa, minimizando los riesgos de quedar sin liquidez; en este sentido es necesario que todas las áreas estén involucradas, en constante comunicación, y conocimiento sobre el estado actual de la empresa, lo que demanda reuniones y seguimiento de la gestión de cuentas por cobrar que permita tomar decisiones oportunas.
- 3) En virtud de los resultados, es de recomendar a la empresa garantizar en sus ventas el cobro oportuno de las cuentas, para ello es necesario mantener una data actualizada de la cartera de clientes, que permita evaluar a tiempo real y oportunamente la solvencia de cada uno de los compradores que requiera de productos a crédito, hecho que exige a la empresa el disponer de herramientas tecnológicas innovadoras y softwares de gestión contable y procesos administrativo adecuados, a fin de mantener el retorno de los

recursos monetarios de la empresa en un tiempo prudencial, sin caer en deudas por falta de liquidez.

- 4) Conforme los resultados expuestos, se recomienda a la empresa invertir en planes de capacitación dirigido a los trabajadores de las áreas de contabilidad, ventas, administrativas y finanzas a fin de resaltar la importancia sobre las medidas de control oportuno ante los créditos que se otorguen, y mejorar los procesos establecidos actualmente en la empresa que permita verificar todos los requisitos exigibles para ventas a corto, mediano y largo plazo, la coordinación de los diferentes puestos de trabajo redundará en la reducción de errores y el no caer en cobranzas dudosas, potenciando a su vez la capacidad de respuesta de la empresa, posicionándola como proveedor principal en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegria, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. [Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancece_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, E. y Palma, M. (2018). *Las obligaciones de terceros y su impacto en la liquidez de los periodos 2015 al 2017 en la empresa Fundo Los Paltos SAC – Nuevo Chimbote*. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. Chimbote, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29656>
- Alva, M., Guerra, M., Flores, J., Oyola, C., Rodríguez, D., et al. (2016). *Gastos Deducibles: Tratamiento Tributario y contable*. Instituto Pacifico SAC.
- Álvarez, J. (2018). *Manual operativo de políticas contables basadas en las NIC-SP*. Instituto Pacifico SAC.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (7ma Ed.). Editorial Episteme.
- Avelino, M. (2017). *Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar CÍA. Ltda*. [Tesis de Titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3ra Ed.). Grupo Editorial Patria.
- Banco Central de Reserva del Perú (2017). *Reporte de Estabilidad Financiera, noviembre 2017*. Banco Central de Reserva del Perú.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-noviembre-2017.pdf>
- Bañuelos, S. (2014). *Política de crédito y cobranza - Guía práctica*. BookBaby.
- Bona, A. (2019). *Indicadores de liquidez corriente, severa, inmediata y general*. Block André Bona, Educación Financiera. <https://andrebona.com.br/indicadores-de-liquidez-corrente-seca-imediata-e-geral-entenda/>
- Brachfield, P. (2015). *Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles*. Blog de Plataforma multisectorial contra la morosidad.
<http://www.pmcm.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-oflexibles>.

- Burgos, R., Argüelles, V. y Palacios, R. (2021). Etapas del método estadístico. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*. Publicación semestral, 9(17), 35-36. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/issue/archive>
- Cárdenas, M. y Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 32(1), 16-25.
- Castañeda, F. y Ortega, A. (2019). “Cuentas por cobrar y su efecto en el apalancamiento en empresas que comercializan equipos de seguridad”. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (diciembre 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/12/empresas-equipos-seguridad.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1912empresas-equipos-seguridad>
- Castro, J. (2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Blog Corponet <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Chávez, Y. y Loconi J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa FERRONOR SAC, 2015. propuesta de mejora*. [Tesis de Titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Chiclayo, Perú. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf
- Chu, M. (2016). *Finanzas para no Financieros*. Imprenta Gráfica Biblos.
- Córdova, M. (2016). *Gestión financiera*. (2da. Ed.). Eco Ediciones.
- Corvo, H. (2019). *Cuentas incobrables: características, estimación y ejemplos*. Lifeder.com https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/#Estimacion_de_cuentas_incobrables
- Credivalores (2017). *Políticas de cobranza*. https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/politicas_de_cobranzas_marzo_2017.pdf
- Farfán, S. (2014). *Finanzas I*. Editorial Imprenta Unión.
- Flores, J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios PETROLCENTER SAC - Arequipa 2017*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11157>

- García, E. (15 de mayo del 2019). *Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años*. Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/?ref=gesr>
- García, J., Galarza, S. y Salazar, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pyme. *Revista Ciencia UNEMI*. 10(23), 30-39 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151264>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2014). *Principios de administración financiera*. (12ª. Ed.). Pearson.
- 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, Período 2010-2015*. [Tesis de Titulación, Universidad Peruana Unión] Lima – Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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, período 2010-2015. *Revista de Investigación Universitaria*, 5(2), 1-6. DOI: <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>
- Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa DIMO, C.A. Venezuela*. [Tesis de Titulación, Universidad de Carabobo] Valencia –Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1>
- Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Edit Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2016). *Evaluación del Riesgo de Liquidez de la Banca Privada, Guayaquil 2015*. [Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil]. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10604>
- Herz, J. (2015). Apuntes de contabilidad financiera. Copyright.
- Herz, J. (2016). *Apuntes de contabilidad financiera*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Huillcahuaman, V. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa comercializadora de reactivos médicos, Lima 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3579/T061_47860703_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izaguirre, C. (2017). *Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Imagen Corporativa -S.A.C., distrito de Lince, año 2017*. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36724/IZAGUIRRE_FC_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017*. [Tesis de Titulación, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2558/TESIS%20Jara%20Elena.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Jordán, C. (2015). *Análisis e interpretación financiero, liquidez y rentabilidad como herramienta para la evaluación de la gestión empresarial*. [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Machala]. Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3043>
- Loyola, C. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Trujillo]. Perú. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolaiba%c3%bl ez_christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías, P. (2017). *Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Medina, J. (2016). *Análisis de los Estados Financieros para la determinación de índices y tendencias que influyen en la toma de decisiones*. [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Machala]. Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8549>
- Menacho, Y. (2020). *Análisis del Control de las Cuentas por Cobrar, en el Servicio de Catering Aéreo Caso Gate Gourmet S.R.L, Callao 2020*. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62546/Menacho_GYN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, C. y Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Imprenta ECOE Ediciones.
- Menor, D. (2019). *Análisis de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Grupo Agrobien SAC, Jaén*. [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. Chiclayo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35112/Menor_VDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Moreno, F. (2014). *Contabilidad Intermedia*. (2da. Ed.). Patria.
- Nunes, P. (2015). *Liquidez*. Ciencias Económicas y Comerciales. Knoow.net
<http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>
- Pacherrez, D. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios “El Progreso S.A.” en el distrito de Magdalena del Mar, 2015*. [Tesis de Titulación, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Lima, Perú.
https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12872/400/Pacherrez_D_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, J. (2020). *Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en Real Plaza SRL. en el Distrito Jesús María 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad Ricardo Palma]. Lima, Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4104>
- Ramos, B. (2018). *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2488>
- Reyes, L. y Urbina, R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una Empresa de Transporte – 2017*. [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte]. Lima, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22503>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, pp.179-200.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. [Tesis de Titulación, Universidad Peruana de las Américas]. Lima, Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Stevens, R. (2017). *Cuentas por cobrar y cuál es su importancia*. Rankia.
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Stevens, R. (2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Blog online Rankia. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Talavera, H. (2017). *¿Conoces la importancia de las cuentas por cobrar?, información y recurso para empresarios, asesora Pymes, Perú*. Asesora Pyme.
<http://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>

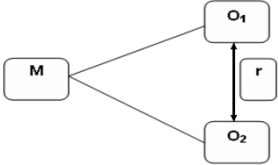
- Tirado, M. (2015). *Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Fábrica de Calzado FADICALZA*. [Tesis de Titulación, Universidad Técnica de Ambato]. Ecuador.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Treilhes, L. (2018). *Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-optimizarlagesti%C3%B3n-de-cuentas-por-cobrar-laurent-treilhes>
- Tutillo, A. (2017). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa OSELLA S.A.* [Tesis de Titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1929/1/T-ULVR-1735.pdf>
- Vásquez, L. y Vega, E. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016*. [Tesis de Titulación, Privada Anterior Orrego]. Trujillo – Perú.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2353>
- Zeballos, D. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*. [Tesis de Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Lima – Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2139/Zeballos_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.	Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.	Independiente: Cuentas por Cobrar Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas a plazos. • Cuentas incobrables. • Cobranzas dudosas. 	Método General: Método científico. Métodos específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo. • Analítico – sintético. • Hipotético – deductivo. • Estadístico.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
1. ¿De qué manera las cuentas por cobrar a plazos se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?	1. Determinar de qué manera las cuentas por cobrar a plazos se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.	1. Existe relación significativa entre las cuentas por cobrar a plazos con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.	Dependiente: Liquidez Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito. • Políticas de cobranza. 	Tipo de investigación: Aplicada. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación:

<p>2. ¿De qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?</p>	<p>2. Determinar de qué manera las cuentas incobrables se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.</p>	<p>2. Existe relación significativa entre las cuentas incobrables con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índices de cuentas por cobrar. 	<p>No experimental, de corte transeccional y correlacional.</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra objeto de estudio.</p> <p>O1: Cuentas por cobrar.</p> <p>r: Relación entre las variables.</p> <p>O2: Liquidez.</p> <p>Población: Personal que labora en la empresa Flink S.A.C.</p> <p>Muestra: No probabilística o dirigida, constituida por 15 empleados.</p> <p>Técnica e Instrumentos: Encuesta tipo cuestionario.</p>
<p>3. ¿De qué manera las cobranzas dudosas se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019?</p>	<p>3. Determinar de qué manera las cobranzas dudosas se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre las cobranzas dudosas con la liquidez en la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.</p>		

b. Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN		
Variable X: Cuentas por Cobrar	Es dinero adeudado por los clientes por acreditar compras del negocio. Las cuentas por cobrar se crean cuando se vende un producto o servicio, y a las empresas se les prometen pagos que pueden procesarse legalmente en efectivo (facturas, letras de cambio, etc.) (Chu, 2016)	X1: Cuentas a plazo.	X 1.1 A corto plazo.	Ordinal		
			X 1.2 A largo plazo.			
		X2: Cuentas incobrables.	X 2.1 Incidencia.		Ordinal	
			X 2.2 Requisitos.			
		X3: Cobranzas dudosas.	X 3.1 Acciones.			Ordinal
			X 3.2 Provisiones.			
Variable Y: Liquidez	Es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones recibidas por un periodo de tiempo determinado. No solo significa a todos los fondos que tiene la empresa, también se refiere a la capacidad de una empresa para convertir ciertos activos y pasivos corrientes en saldo de efectivo favorables (Stevens, 2017).	Y1: Políticas de crédito.	Y 1.1 Procesos.	Ordinal		
			Y 1.2 Límites de créditos.			
			Y 1.3 Plazos de crédito.			
		Y2: Políticas de cobranza.	Y 2.1 Procesos.		Ordinal	
			Y 2.2 Seguimientos.			
			Y 2.3 Sanciones a deudores.			
		Y3: Indicadores de cuentas por cobrar.	Y 3.1 Promedio de cobranza.			Ordinal
			Y 3.2 Rotación de cuentas por cobrar.			
			Y 3.3 Promedio de incobrabilidad.			

c. Matriz de operacionalización del instrumento

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA
Variable X: Cuentas Por Cobrar	1. Cuentas a plazo.	<ul style="list-style-type: none"> • A corto plazo. • A largo plazo. 	1. La empresa acostumbra a otorgan créditos menores a un año. 2. Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa. 3. Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa. 4. En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	2. Cuentas incobrables.	<ul style="list-style-type: none"> • Incidencia. • Requisitos. 	5. Las ventas a crédito le generan a la empresa perdidas por deudas incobrables. 6. Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito. 7. Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable. 8. Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.	
	3. Cobranzas dudosas.	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones. • Provisiones. 	9. Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente. 10. Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta. 11. Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas. 12. Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.	
Variable Y: Liquidez	1. Políticas de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos. • Límites de créditos. • Plazos de créditos. 	1. Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos. 2. Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito. 3. Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos. 4. Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad. 5. Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados. 6. Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	2. Políticas de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos. • Seguimientos. • Sanciones a deudores. 	7. Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos. 8. Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama. 9. Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar. 10. Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar. 11. Existen sanciones oportunas para los clientes morosos. 12. Se toman acciones legales contra los clientes morosos.	
	3. Índices de cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de cobranza. • Rotación de cuentas por cobrar. • Promedio de incobrabilidad. 	13. Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa. 14. La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito. 15. En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.	

d. Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR.

INSTRUCCIONES:

De acuerdo a los ítems formulados, con la finalidad de evaluar las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, marque con un aspa (x), la casilla correspondiente de acuerdo a la opción que usted considere:

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
	Cuentas a plazo					
1	La empresa acostumbra a otorgan créditos menores a un año.					
2	Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa.					
3	Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa.					
4	En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.					
	Cuentas incobrables					
5	Las ventas a crédito le generan a la empresa perdidas por deudas incobrables.					
6	Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito.					
7	Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable.					
8	Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.					
	Cobranzas dudosas					
9	Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente.					
10	Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta.					
11	Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas.					
12	Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.					

Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA LIQUIDEZ

INSTRUCCIONES:

De acuerdo a los ítems formulados, con la finalidad de evaluar las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, marque con un aspa (x), la casilla correspondiente de acuerdo a la opción que usted considere:

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
	Políticas de crédito					
1	Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos.					
2	Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito.					
3	Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos.					
4	Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad.					
5	Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados.					
6	Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.					
	Políticas de cobranza					
7	Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos.					
8	Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama.					
9	Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar.					
10	Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar.					
11	Existen sanciones para los clientes morosos.					
12	Se toman acciones legales contra los clientes morosos.					
	Indicadores de cuentas por cobrar					
13	Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa.					
14	La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito.					
15	En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.					

Fuente: Elaboración propia.

Constancia de aplicación del instrumento



e. Confiabilidad y validez de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento X: Cuentas por cobrar

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>				<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
		N	%	Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	15	100,0		
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	15	100,0		

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La empresa acostumbra a otorgar créditos menores a un año.	38,40	69,114	,265	,897
2. Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa.	38,67	72,381	,132	,901
3. Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa.	37,67	68,238	,505	,882
4. En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.	37,87	66,267	,545	,880
5. Las ventas a crédito le generan a la empresa pérdidas por deudas incobrables.	38,07	66,924	,493	,882
6. Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito.	37,47	62,552	,651	,874
7. Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable.	37,40	59,829	,782	,865
8. Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.	37,27	61,210	,732	,869
9. Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente.	37,60	56,971	,837	,861
10. Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta.	37,73	60,781	,789	,866
11. Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas.	37,60	64,971	,687	,873
12. Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.	37,47	63,838	,724	,871

Confiabilidad del instrumento Y: Liquidez

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>				<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	15	100,0	,903	15
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	15	100,0		

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos.	51,60	83,257	,588	,897
2. Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito.	51,60	86,543	,495	,900
3. Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos.	51,40	80,257	,882	,888
4. Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad.	51,53	82,552	,590	,897
5. Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados.	51,53	80,552	,656	,894
6. Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.	51,67	79,952	,793	,890
7. Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos.	51,13	72,981	,833	,886
8. Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama.	51,13	78,981	,816	,889
9. Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar.	51,13	84,267	,485	,901
10. Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar.	51,40	77,971	,738	,891
11. Existen sanciones para los clientes morosos.	52,00	90,143	,101	,916
12. Se toman acciones legales contra los clientes morosos.	52,93	87,638	,387	,903
13. Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa.	52,47	82,981	,488	,901
14. La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito.	52,07	83,352	,582	,897
15. En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.	51,07	79,067	,563	,899

Ficha de validación de los instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUENTAS POR COBRAR**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Magda Beatriz Quispe Sosa

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 10 años

Institución: Quantum Consultores Montalvo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 1: Cuentas por Cobrar.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
X1 Cuentas a plazo	1. La empresa acostumbra a otorgar créditos menores a un año.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X2 Cuentas incobrables	5. Las ventas a crédito le generan a la empresa pérdidas por deudas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	7. Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X3 Cobranzas dudosas	9. Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Magda Beatriz Quispe Sosa	Lic. Contabilidad	12	Nivel Alto



Magda Beatriz Quispe Sosa
Contadora General
C.P.C.C. N° 3279

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “LIQUIDEZ” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Magda Beatriz Quispe Sosa

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 10 años

Institución: Quantum Consultores Montalvo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 2: Liquidez.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
Y1 Políticas de crédito	1. Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5. Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y2 Políticas de cobranza	7. Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9. Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Existen sanciones para los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se toman acciones legales contra los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y3 Indicadores de cuentas por cobrar	13. Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14. La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15. En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Magda Beatriz Quispe Sosa	Lic. Contabilidad	15	Nivel Alto



Magda Beatriz Quispe Sosa
Contadora General
GPCG. N° 3276

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUENTAS POR COBRAR**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Jorge Valencia Palomino

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 12 años

Institución: Exportadora Organica S&C S.A.C

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítems es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 1: Cuentas por Cobrar.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
X1 Cuentas a plazo	1. La empresa acostumbra a otorgar créditos menores a un año.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X2 Cuentas incobrables	5. Las ventas a crédito le generan a la empresa pérdidas por deudas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	7. Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X3 Cobranzas dudosas	9. Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Jorge Valencia Palomino	Lic. Contabilidad	12	Nivel Alto



REPRESENTADORA ORGANICA SAC S.A.C.
 Jorge Valencia Palomino
 CONTADOR
 NÚM. 43630

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “LIQUIDEZ” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Jorge Valencia Palomino

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 12 Años

Institución: Exportadora Organica S&C S.A.C

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 2: Liquidez.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
Y1 Políticas de crédito	1. Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5. Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y2 Políticas de cobranza	7. Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9. Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Existen sanciones para los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se toman acciones legales contra los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y3 Indicadores de cuentas por cobrar	13. Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14. La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15. En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Jorge Valencia Palomino	Lic. Contabilidad	15	Nivel Alto



ORGANISMO REGULADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS
 ORGANISMO REGULADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS S.A.C.
 Jorge Valencia Palomino
 CONTADOR
 Mat. 43630

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUENTAS POR COBRAR**” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Doris V. Yuto Palomino

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 12 años

Institución: Flink SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 1: Cuentas por Cobrar.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
X1 Cuentas a plazo	1. La empresa acostumbra a otorgar créditos menores a un año.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Los créditos a corto plazo le garantizan liquidez a la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Los créditos otorgados por más de un año son perjudiciales para la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. En la empresa se ofrecen créditos a largo plazo para aumentar las ventas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X2 Cuentas incobrables	5. Las ventas a crédito le generan a la empresa pérdidas por deudas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Las cuentas incobrables se generan por ignorar las políticas de crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	7. Se consideran todos los requisitos para evitar que una cuenta sea incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Se evalúan constantemente las cuentas por cobrar para determinar cuál es incobrable.	4	4	4	4	Nivel Alto	
X3 Cobranzas dudosas	9. Se evalúan los créditos de ventas individualmente por cliente.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se evalúan las circunstancias de los años anteriores para no generar una cobranza dudosa en venta.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Se determina un porcentaje de las ventas a créditos por cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se establece un modelo periódico de cobranzas dudosas.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	


Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Doris V. Yuto Palomino	Lic. Contabilidad	12	Nivel Alto


Doris V. Yuto Palomino
CPC 53851

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “LIQUIDEZ” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FLINK S.A.C. DEL DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Doris V. Yuto Palomino

Formación académica: Lic. Contabilidad

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad General

Tiempo de experiencia: 12 años

Institución: Flink SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementamente. 4. Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

CUESTIONARIO 2: Liquidez.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Evaluación (Calificación) Cualitativa según Ítems.	Observación
Y1 Políticas de crédito	1. Existe un diagrama de procesos a seguir para otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	2. Se cumplen todos los requisitos al otorgar un crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	3. Se evalúa la solvencia y solidez de los clientes, antes de otorgar créditos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	4. Los límites de créditos a otorgar por clientes están definidos con claridad.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	5. Los plazos se ajustan a los límites de créditos otorgados.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	6. Existe un tiempo definido del crédito a otorgar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y2 Políticas de cobranza	7. Están definidas las acciones a seguir sobre clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	8. Los procesos de cobranza son definidos mediante un diagrama.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	9. Se realiza un monitoreo constante a las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	10. Se genera un reporte diario sobre las cuentas por cobrar.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	11. Existen sanciones para los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	12. Se toman acciones legales contra los clientes morosos.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Y3 Indicadores de cuentas por cobrar	13. Las cuentas por cobrar son mayores a las ventas efectuadas por la empresa.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	14. La mayoría de las ventas en la empresa se efectúan a crédito.	4	4	4	4	Nivel Alto	
	15. En las ventas existen riesgos de generar cuentas incobrables.	4	4	4	4	Nivel Alto	
Evaluación Cualitativa de la Variable por Ítems.		4	4	4	4	Nivel Alto	


Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomado como medida de tendencia central la moda.

Calificación: 1. No cumple con el criterio.
2. Nivel bajo.
3. Nivel moderado.
4. Nivel alto.

Encuesta: Validez de Contenido

Evaluación final del experto

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Doris V. Yuto Palomino	Lic. Contabilidad	15	Nivel Alto



Doris V. Yuto Palomino
 CPC 53851

f. Data de procesamiento de datos

Data de procesamiento de datos para la variable X: Cuentas por cobrar

Encuestado	X1	X2	X3	X4	Suma DX1	Cuentas a plazo	X5	X6	X7	X8	Suma DX2	Cuentas incobrables	X9	X10	X11	X12	Suma DX3	Cobranzas dudosas	Suma VX	Cuentas por Cobrar
1	2	1	4	4	11	2	4	5	5	4	18	3	5	4	3	4	16	3	45	3
2	1	2	3	4	10	2	1	4	4	5	14	2	3	2	4	4	13	2	37	2
3	3	4	4	4	15	3	3	2	3	2	10	2	2	3	3	4	12	2	37	2
4	4	2	4	2	12	2	4	5	4	5	18	3	3	3	3	3	12	2	42	2
5	2	2	2	2	8	1	3	2	1	2	8	1	2	2	3	2	9	2	25	1
6	2	1	3	4	10	2	4	4	5	5	18	3	4	4	4	4	16	3	44	3
7	2	3	4	2	11	2	3	4	3	4	14	2	4	4	4	4	16	3	41	2
8	3	5	4	4	16	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	16	3	47	3
3	4	3	4	4	15	3	4	2	3	4	13	2	5	3	3	3	14	2	42	2
10	4	3	5	3	15	3	3	4	5	4	16	3	4	5	3	3	15	3	46	3
11	5	3	4	4	16	3	4	5	5	5	19	3	5	4	5	5	19	3	54	3
12	3	2	3	2	10	2	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	7	1	24	1
13	2	2	2	3	9	2	3	4	4	3	14	2	2	2	3	4	11	2	34	2
14	1	2	4	3	10	2	4	4	4	5	17	3	5	5	5	5	20	3	47	3
15	4	3	3	5	15	3	3	5	5	5	18	3	5	5	5	5	20	3	53	3

Data de procesamiento de datos para la variable Y: Liquidez

Encuestado	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Suma DY1	Políticas de crédito	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Suma DY2	Políticas de cobranza	Y13	Y14	Y15	Suma DY3	Indicadores de cuentas por cobrar	Suma VY	Liquidez
1	4	5	4	5	4	5	27	3	5	4	4	5	2	2	22	3	1	3	5	9	2	58	3
2	3	3	4	3	4	3	20	2	2	3	5	2	4	1	17	2	1	2	5	8	2	45	2
3	4	4	4	4	5	4	25	3	4	4	3	4	4	3	22	3	4	3	5	12	3	59	3
4	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	5	1	1	21	2	2	3	4	9	2	54	2
5	2	3	2	3	2	2	14	2	1	2	2	2	2	2	11	1	2	2	2	6	1	31	1
6	4	3	4	5	5	3	24	3	5	4	4	3	3	2	21	2	3	5	5	13	3	58	3
7	3	3	3	3	3	3	18	2	3	5	3	3	3	3	20	2	3	4	5	12	3	50	2
8	5	4	5	5	5	5	29	3	5	5	4	4	5	3	26	3	3	4	5	12	3	67	3
3	2	3	4	2	2	3	16	2	5	4	5	4	5	2	25	3	4	4	5	13	3	54	2
10	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	5	5	3	3	26	3	4	3	5	12	3	62	3
11	4	4	5	5	5	5	28	3	5	5	5	5	3	3	26	3	4	4	5	13	3	67	3
12	4	4	3	3	3	3	20	2	3	3	4	3	4	3	20	2	2	2	1	5	1	45	2
13	5	3	4	3	3	3	21	2	5	4	5	4	4	2	24	3	3	3	3	9	2	54	2
14	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	5	5	4	3	27	3	3	3	4	10	2	61	3
15	4	5	5	4	4	4	26	3	5	5	5	5	3	3	26	3	4	4	5	13	3	65	3

g. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de esta ficha, es explicar a la **Empresa Flink S.A.C.** el propósito de la investigación, así como solicitar de su autorización para su aplicación.

La actual investigación es conllevada por **Rosa Karina Rivas Durand y Luz Guerra Cantera**, de la Universidad Peruana los Andes, con la finalidad de **Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Flink S.A.C. del distrito de Surquillo, Lima 2019.**

De tal manera, que si la gerencia, permiten el desarrollo de la investigación, se les solicitará a los colaboradores marcar en una encuesta, la opción de respuesta que consideren oportuna según su percepción, misma que contempla un número de 20 ítems, con una duración de aproximadamente 20 minutos, información que será registrada en un formulario.

Cabe destacar, que la participación de los trabajadores está sujeta a su voluntad, no es de obligación para ninguna persona participar en el proceso. Asimismo, la información recolectada será confidencial, los cuestionarios no serán identificados, manteniendo en anonimato la identidad de los sujetos.

Al haber alguna duda en el proceso del estudio, el participante podrá efectuar cualquier pregunta e incluso retirarse de la misma si se siente incómodo, esto sin mayor inconveniente o situación que le perjudique.

Agradeciendo de ante mano por su buena recepción.

Autorizo a las autoras en desarrollar el estudio en la **Empresa Flink S.A.C.**, permitiendo encuestar a los colaboradores que deseen participar de forma voluntaria; a tal efecto, en este formato declaro, que se informo de la finalidad del estudio, y se ofrecerá la colaboración e información pertinente que se requiera para su propósito. Reconociendo que la información que sea suministrada en el transcurso del estudio es estrictamente confidencial y no se le dará ningún otro uso fuera de este contexto.


GERENTE GENERAL
Luis Felipe Calle Gaspar

Fecha: 02.03.2022



**FICHA RUC : 20421530107
FLINK S.A.C.**

CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA

Número de Transacción : 430822988

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: FLINK S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 03/02/1999
Fecha de Inicio de Actividades	: 03/02/1999
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 10/08/2017
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 10/08/2017),BOLETA (desde 10/08/2017)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA
Actividad Económica Secundaria 1	: 8299 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P.
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Número Fax	: 1 - 2737425
Teléfono Fijo 1	: 1 - 2737179
Teléfono Fijo 2	: 1 - 2737181
Teléfono Móvil 1	: 1 - 957926077
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: contabilidad@madia.com.pe
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA
Departamento	: LIMA
Provincia	: CAÑETE
Distrito	: CHILCA
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: PQ. INDUSTRIAL CHILCA
Nro	: -
Km	: -
Mz	: N
Lote	: 1
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 12/01/1999
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Ficha	: 11067589
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

1/2

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	03/02/1999	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/11/2018	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2009	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/08/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	18/02/2002	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/12/2001	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2005	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07864697	REPETTO CORDANO FRANCO M.	GERENTE OPERACIONES	22/06/1968	02/12/1998	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	-
		- - -	- - -	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08274532	CALLE GASPARY LUIS FELIPE	GERENTE GENERAL	24/04/1968	02/12/1998	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	-
		- - -	- - -	-	

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0003	AGENCIA	-	LIMA LIMA SURQUILLO	URB. PEDREGAL AV. EL SAUCE 145	-	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:06/01/2021
Hora: 16:31