

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ  
EN COLABORADORES DE LA EMPRESA KREOK S.A,  
LIMA, 2021**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**CAMPOVERDE YANGUA FLOR BIMELETH**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3416-1481**

**ASESOR:**

**DR. NÚÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN**

**CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674**

**LINEA DE INVESTIGACION: TRIBUTACION Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**DICIEMBRE, 2021**



### **Dedicatoria**

Esta tesis le dedico con mucho amor a DIOS; que es el motor de mí existir y que siempre estuvo en este largo camino de mi etapa universitaria. A mi hija y a todas aquellas personas que me motivaron y ayudaron a conseguir mi objetivo. A mis profesores que con su paciencia y su enseñanza me permitieron desarrollarnos como profesional.

### **Agradecimientos**

Quiero agradecer primero a Dios por darme salud y un razonamiento. A mi hija y familiares porque ellos estuvieron en todo momento de mi vida como estudiante y por apoyarme en el camino profesional. También a todos mis profesores, ya que, con sus enseñanzas, me ayudaron a formarme profesionalmente y motivarme para superarme cada día para el cumplimiento de mi objetivo.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok SA para el año 2021. La metodología para la tesis se realizó una investigación de tipo básica nivel correlacional enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 24 donde se empleó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. Así, mismo se utilizó un instrumento de 40 preguntas para la medición de las variables gestión de las cuentas por cobrar y liquidez, para la variable independiente se obtuvo el instrumento de 25 preguntas (Herrera y Rojas, 2019) para la variable dependiente se obtuvo también un instrumentó de 15 preguntas de (Solano, 2018) Se aplicó a una población de veinticuatro participantes con respuesta en una escala Likert, (colaboradores de la empresa Kreok S.A. El resultado, Existe relación entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez con nivel de error de 0,01 el valor de correlación de Pearson es de ,979 es positivo y la relación es directa mientras mejor sea la gestión de cuentas por cobrar la liquidez va ser mayor. De la misma manera se demostró que las cuatro dimensiones de la variable gestión de las cuentas por cobrar tienen una correlación de Pearson (prevención de incumplimiento, es de ,951 gestión de cobranza, es de ,987 gestión de recuperación, es de ,920 y gestión de extinción de las cuentas por cobrar es de ,961 en todos los casos con un valor de error de 0.01 se relaciona en la liquidez de la entidad. Se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Kreok SA. Lima, 2021. El coeficiente de correlación fue ,979 lo cual indica una relación directa y muy alta entre ambas variables.

**Palabras clave:** cuentas por cobrar, liquidez, prevención, recuperación, extinción.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the management of accounts receivable and liquidity in employees of the company Kreok SA for the year 2021, the methodology for the thesis was carried out a basic investigation of a correlational level quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The sample was 24 where the survey (questionnaire) was used as a data collection technique. Likewise, an instrument of 40 questions was used to measure the variables management of accounts receivable and liquidity, for the independent variable the instrument of 25 questions was obtained (Herrera and Rojas, 2019) for the dependent variable it was also obtained an instrument of 15 questions from (Solano, 2018) It was applied to a population of twenty-four participants with a response on a Likert scale, (collaborators of the company Kreok SA) The result, There is a relationship between management of accounts receivable and liquidity with a level of error of 0.01, the Pearson correlation value is .979 is positive and the relationship is direct, the better the management of accounts receivable, the liquidity will be higher. In the same way, it was shown that the four dimensions of the management variable of accounts receivable have a Pearson correlation (default prevention, is .951 collection management, is .987 recovery management, is .920 and extinction management of accounts receivable is .961 in all cases with an error value of 0.01 is related to the liquidity of the entity. It was concluded that the management of accounts receivable and liquidity of the company Kreok SA. Lima, 2021. The correlation coefficient was .979, which indicates a direct and very high relationship between both variables.

**Keywords:** accounts receivable, liquidity, prevention, recovery, extinction

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	VI
Resumen.....	V
Introducción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo I: Problema de la Investigación .....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problemas específicos. ....	5
1.3. Objetivo de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general. ....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e importancia .....	6
1.4.1. Justificación.....	6
1.4.2. Importancia.....	6
1.5. Limitaciones .....	7
Capitulo II: Marco Teórico .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Internacionales .....	8
2.1.2. Nacionales .....	12
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Dimensiones de las cuentas por cobrar.....	17
2.2.2. Cuentas por cobrar.....	18
2.3.3. Dimensiones de la liquidez.....	27

2.3.4. Definición de Liquidez.....	32
2.3.5. Liquidez.....	33
2.3.6. Dimensiones de la liquidez.....	40
2.4 Definición de términos básicos.....	42
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	44
3.1. Enfoque de la investigación.....	44
3.2. Variables .....	44
3.2.1. Operacionalización de variables.....	45
3.3. Hipótesis.....	46
3.3.1. Hipótesis general.....	46
3.3.2. Hipótesis específicas.....	46
3.4. Tipo de investigación.....	46
3.5. Diseño de la investigación.....	47
3.6. Población y Muestra.....	48
3.6.1. Población.....	48
3.6.2. Muestra.....	48
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
Capítulo IV: Resultados.....	52
4.1. Análisis de resultados.....	52
4.2. Discusión.....	59
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Referencias.....	64



## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 2. Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar variable independiente.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 3. Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar variable dependiente.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 4. Fiabilidad de gestión de cuentas por cobrar.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 5. Fiabilidad de liquidez.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 6. Cuadro de edades.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 7. Prueba de Normalidad.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 8. Correlación Pearson.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 9. Variables de entradas eliminadas.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 10. Resumen de modelo.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 11. Anova.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 12. Coeficiente.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 13. Estadística descriptiva de gestión cuentas por cobrar.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 14. Estadística descriptiva de liquidez.....</b>	<b>58</b>

## Índice de Apéndice

<b>Apéndice 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>72</b>
<b>Apéndice 2: Instrumentos de recolección de información.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice 3: Alpha de cronbach de gestión de cuentas por cobrar.....</b>	<b>76</b>
<b>Apéndice 4: Alpha de cronbach de liquidez.....</b>	<b>77</b>
<b>Apéndice 5: Resultado de turnitin.....</b>	<b>78</b>
<b>Apéndice 6: Presentación base de datos de la investigación.....</b>	<b>79</b>
<b>Apéndice 7: Carta de autorización.....</b>	<b>82</b>

## Lista de Figuras

<b>Figura 1 Estadística descriptiva gestión de cuentas por cobrar.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 2 Estadística descriptiva de liquidez.....</b>	<b>58</b>

## Introducción

En la situación económica mundial, en medio del ambiente de pandemia, que ha vivido todo el globo terráqueo en los dos últimos años, 2020 y 2021, es evidente que se han mermado los ingresos de muchas empresas y otras inclusive han tenido que cerrar sus puertas. En muchos casos han tenido que reinventarse o ser más eficientes de cara a los retos que supone mantener un margen de ganancia que les permita permanecer operativas, mantener cierto nivel de crecimiento y competir en sus respectivos mercados.

Es por ello que se ha vuelto fundamental vigilar las ventas para garantizar ingresos que les permitan hacer frente a sus obligaciones de corto y mediano plazo. Siendo el efectivo vital para el logro de este objetivo común, resulta imperativo mantener monitoreados todos los indicadores que van midiendo el nivel de liquidez de la empresa en los diversos momentos. Mantener al día los pagos que deben realizarse y poder garantizarse nuevos financiamientos es una de las principales metas de la empresa de hoy.

Así las empresas han tenido que aumentar las ventas a crédito, o lo que es lo mismo aumentar sus cuentas por cobrar comerciales, para poder ver incrementado sus ingresos, e inclusive hacerlo como una estrategia de marketing para atraer nuevo clientes o mantener a los que ya se tiene. Las cuentas por cobrar se pueden convertir entonces en una estrategia de negocios, y también como una forma de mejorar algunos indicadores, como el capital neto de trabajo y la razón corriente. Así como también, son una fuente de financiamiento interna.

Pero también pueden convertirse en una limitación o un problema sino se tiene bien definida una política respecto a las cuentas por cobrar, adicionalmente hay que tener claramente definidas las funciones de los trabajadores de esta área, que hayan sido bien capacitados en el análisis de

historial crediticio del cliente y en las gestiones de cobranzas y recuperación, para garantizar el cobro oportuno de las mismas sin poner en riesgo la liquidez a corto plazo de la empresa. Es por ello que se ha propuesto este estudio sobre la gestión de cobranzas y su relación en la liquidez en la empresa Kreok SA para el año 2021.

Este estudio ha sido posible mediante una investigación básica nivel correlacional enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal donde se empleó la encuesta (cuestionario) como técnica para la recolección de los datos, aplicándose un instrumento de medición a una muestra de 24 colaboradores de la empresa Kreok SA.

Este abordaje permitió estructurar la investigación en secciones: i) Capítulo I donde se expone el planteamiento del problema y se describe la realidad problemática, se formulan interrogantes y objetivos y se señalan las limitaciones del estudio; ii) Capítulo II o Marco Teórico, contentivo de los antecedentes y de las bases teóricas del estudio; iii) Capítulo III referido a la Metodología de Investigación; iv) Capítulo IV Resultados donde se presentan los hallazgos del estudio y se discuten y v) Conclusiones y Recomendaciones.

## Capítulo I: Problema de la Investigación

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las restricciones existentes, como resultado de la pandemia del COVID-19, que limitan el pleno desarrollo de la actividad económica ha acrecentado la preocupación en las compañías, sin importar su tamaño, respecto a cómo generar la cantidad suficiente de ingresos para impedir el deterioro constante y progresivo de sus indicadores y así, lograr mantener su operatividad. Al hablar de liquidez se hace referencia al indicador financiero conformado por los activos corrientes que incluyen las cuentas por cobrar, el efectivo y las inversiones a corto plazo,. Es así como se puede afirmar que se habla de mayor liquidez cuando es más fácil y rápido la conversión de un activo en dinero. En cuanto a los indicadores de liquidez que más se emplean, se pueden mencionar la prueba ácida, el capital de trabajo y la razón corriente, que al evaluarlos con otros indicadores

Como los de endeudamiento o rentabilidad, se puede obtener la capacidad real de la organización para honrar sus obligaciones o solicitar financiamiento.

En este orden de ideas, las proyecciones financieras y los presupuestos de una entidad se basan fundamentalmente en la liquidez para realizar las estimaciones de la empresa, debido a que no se puede realizar proyecciones desconociendo la capacidad para cumplir con las obligaciones, siendo un riesgo muy alto el asumir compromisos con la incertidumbre respecto a su cumplimiento.

El área de facturación liquidación de gastos y de cobranza representa documentos exigibles que una empresa posee sobre una persona natural o jurídica, los cuales son facturas, boletas, liquidaciones de gastos o cualquier instrumento que se origine por vender o prestar un servicio a crédito. Dichos documentos son parte del activo y su clasificación incluye dos grupos según su vencimiento; a corto plazo, generalmente vencen antes de los doce meses y son reflejados en los estados financieros como activo circulante. También se encuentran las cuentas a largo plazo, cuya disponibilidad excede el año y figuran en los estados financieros fuera del activo circulante. Es preciso mencionar que las cuentas por cobrar requieren políticas de gestión que permitan una clasificación de acuerdo al rubro, como las cuentas por cobrar comerciales, las cuentas por cobrar al personal, a los accionistas, las cuentas por cobrar diversas terceros las cuales surgen por la venta de servicios a crédito, préstamos a los trabajadores, préstamos a otras compañías, desembolsos de dinero a gerencia, entregas de dinero a rendir.

En este sentido, la presente investigación pretende que analizar como la estructuración ordenada de las cuentas por cobrar, aplicando adecuadamente las políticas de créditos y cobranza, incide en la liquidez de la empresa. Considerando que, la falta de una correcta aplicación de las políticas es gestión fundamentada en los objetivos trazados por la organización, se refleja en un alto porcentaje de ventas a crédito, préstamos y liquidaciones de gastos con riesgo considerable en relación con la recuperación del crédito. Por tal motivo, se debe aplicar correctamente las políticas crediticias para evitar problemas de incobrabilidad y reducir posibles complicaciones en relación con la liquidez de la empresa.

Las empresas deben mantener un absoluto cuidado y aplicar las mejores prácticas para garantizar que los ingresos provenientes de las ventas sean continuos, por lo que deben asegurarse de administrar sus cuentas por cobrar (que surgen por la venta a crédito de bienes o servicios) para garantizar que sean convertibles en efectivo en el plazo más corto, lo que les permita seguir cubriendo con sus obligaciones (Rusdiyanto et al., 2019). Así, debe dársele un tratamiento oportuno y correcto al crédito comercial; visto que, si bien es un medio para incrementar las ventas a través de otorgarle facilidades a los clientes, de realizarse sin un control o en ausencia de los procedimientos adecuados, podría generar una acumulación de las cuentas por cobrar, que sería algo perjudicial para una determinada compañía (Mantilla y Huanca, 2020).

La falta de una gestión adecuada de las cuentas de cobrar atenta contra la posición de liquidez de la empresa, dado que altera la dinámica del flujo de efectivo en la empresa, lo cual de agravarse puede comprometer su capacidad de cumplir con sus compromisos de corto plazo (Arreiza y Gavidia, 2019).

En particular, la liquidez ha sido un concepto que permite evaluar las políticas de gestión financiera de la empresa y es un concepto táctico que debe ser evaluado constantemente para que las empresas (en especial, las más pequeñas) logren pagar sus obligaciones al costo mínimo en el momento en que venzan; de igual modo, la literatura ha demostrado que existe una compensación entre liquidez y rentabilidad, lo que también disuade a las compañías a disponer una excesiva liquidez (en detrimento de la rentabilidad) (Kontus y Mihanovic, 2019).

## **1.2. Formulación del problema.**

¿De qué manera se relaciona la Gestión de las Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?

### **1.2.1. Problemas específicos.**

- ¿De qué manera se relaciona la Previsión de Incumplimiento de Pagos y en Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima. 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Cobranza y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Recuperación y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Extinción de Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la Gestión de las Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar la relación que existe entre la Previsión de Incumplimiento de Pagos y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021
- Determinar la relación que existe entre la Gestión de Cobranza y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021
- Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recuperación y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021

- Determinar la relación que existe entre la Gestión de Extinción de Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021

## **1.4. Justificación e importancia**

### **1.4.1. Justificación**

Esta investigación se justifica visto que ante los problemas de retraso de pagos de proveedores y obligaciones financieras que enfrenta la empresa debe proponerse una estrategia que permita dar respuesta al otorgamiento de créditos (comerciales y personales) sin las debidas condiciones, que limitan su capacidad de generar efectivo. De esta manera, el estudio brindará una alternativa de solución práctica en materia de prevenir el incumplimiento de pagos a través de una evaluación apropiada del perfil del cliente y la determinación de plazos que aseguren un flujo de efectivo apropiado; así como del establecimiento de acciones tempranas de cobranza y de recuperación a clientes que, comúnmente, se retrasan.

### **1.4.2. Importancia**

La importancia de esta investigación radica en que relaciona dos conceptos que son fundamentales en las pequeñas empresas, las cuales requieren establecer procedimientos y técnicas apropiadas para lograr mantenerse en el mercado, vistas sus limitaciones. En este sentido, se propone una alternativa para hacer frente ante las condiciones actuales, donde las pandemias ha obligado a la mayoría de estas empresas a perfeccionar su gestión y presentar mejores condiciones a sus clientes, que aseguren su operatividad.



## 1.5. Limitaciones

Desde el punto de vista metodológico, el presente estudio se limita de la siguiente manera:

- El problema identificado se centra en la liquidez de la empresa.
- La solución propuesta se refiere a la gestión de créditos comerciales.
- Espacialmente, el estudio se ubica en la empresa Kreek S.A.
- Temporalmente, el estudio se establece en el año 2021.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

En cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene la investigación desarrollada por Vanegas (2018) y que lleva por título “Análisis e incidencia de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Bartón S.A.”, presentada en la Universidad de Guayaquil en Ecuador, cuyo objetivo central estuvo dirigido a diseñar políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la liquidez en la empresa Barton S.A. Para lo cual, se empleó una investigación de enfoque cualitativo y diseño no experimental – correlacional, utilizando el método descriptivo – deductivo para analizar el problema investigado, en virtud de ello, se aplicaron varias metodologías de recolección de información, entre ellas la observación y la encuesta aplicada al Gerente General y Administración de la empresa. Entre los principales hallazgos, se pudo identificar que el 75% de los colaboradores encuestados expresaron que la empresa no tiene establecidas las políticas de créditos respecto al tiempo o plazo otorgado a los clientes, en tanto que el 67% de los consultados manifestó una actitud de indiferencia ante la gestión realizada por la entidad en lo correspondiente al otorgamiento de créditos. Asimismo, el 92% de los colaboradores expresaron que la empresa no tiene claramente definido el procedimiento empleado para ejecutar la gestión de cobranza. En cuanto a los índices de liquidez, la empresa experimentó una reducción leve en el índice de liquidez corriente entre los años 2015 y 2016, al pasar de 3.36 a 3.18 respectivamente, mientras que el ratio de prueba acida también sufrió una reducción entre estos dos años, pasando de 3.11 para el año 2015 a 2.98 en el 2016, destacando el hecho de que a pesar de la disminución de los dos indicadores la empresa presentaba niveles óptimos de liquidez para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Las conclusiones determinaron

que la entidad presenta deficiencias en las estrategias de cobranzas y en los procesos realizados por el recurso humano, el cual presentaba desconocimiento en la aplicación de los procedimientos de crédito y cobranzas. De igual forma, se concluye que la gestión de cuentas por cobrar es inadecuada por no disponer de estándares de crédito, procedimientos para la recuperación de los créditos y política de capacitación y adiestramiento del recurso humano en función de preservar los niveles de liquidez de la empresa.

Tomalá (2018) elaboró una Tesis de Grado con el nombre “Cuentas por cobrar y la liquidez de la Compañía de Transportes Trancisa S.A., Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, año 2017” presentada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena en Ecuador, cuyo enfoque consistió en evaluar las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de indicadores financieros para la medición de la liquidez en la compañía de Transportes TRANSCISA S.A, Cantón Salinas año 2017. En cuanto a la metodología empleada, la investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo y diseño correlacional - causal, con una población de 2 colaboradores y una muestra de tipo censal , que tomó en cuenta los mismos elementos que la población; además de los estados financieros de la empresa. Para la recopilación de la información se utilizó la entrevista al Gerente General y al Asistente Contable y una guía de observación orientada a obtener información financiera de la entidad. Los resultados evidenciaron un incremento en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa entre los años 2016 y 2017, al pasar de \$ 56.233,32 a \$ 89.917,62 entre estos dos años. En cuanto a los ratio de liquidez, se tuvo que para el año 2017 la razón corriente alcanzó un valor de 2.20, evidenciando niveles adecuados de liquidez, mientras que el capital de trabajo también tuvo un resultado positivo de \$ 82.951.99, con lo cual la empresa presentaba recursos suficientes para operar en el corto plazo. No obstante, en el caso de la prueba ácida se obtuvo un valor de 0.73, representado un déficit en este ratio. Las conclusiones determinaron que

la entidad no dispone de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida y se determinó que carece de un departamento de gestión de cobranza, el cual incide en la obtención de un nivel adecuado de liquidez. Asimismo, se comprobó que no implementa indicadores financieros para analizar y valorar las cuentas por cobrar, así como tampoco cuenta con políticas de cobro a los socios, lo cual redundará en una afectación de la gestión de cuentas por cobrar y en definitiva de la liquidez en la empresa.

Fernández (2018) presentó la Tesis de Grado denominada “Análisis de la cuentas por cobrar y sus influencia en la liquidez de la microempresa Janny”, presentada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en Ecuador, la cual se desarrolló con la intención de determinar como el crecimiento de las cuentas por cobrar de la empresa en estudio estaba afectando la liquidez de la empresa, por lo que comprometía su crecimiento a largo plazo. Para la consecución de los objetivos establecidos, se diseñó un estudio mixto, de nivel descriptivo-explicativo y correlacional, para ello se planteó la recopilación de la información por medio de la recolección de datos de la empresa y la entrevista a través de una encuesta no estructurada. Los resultados indicaron que la razón de liquidez corriente el resultado fue de 1.10, por lo que la entidad contaba con recursos suficientes para asumir sus obligaciones de corto plazo; al estimar la razón de efectivo el resultado arrojó que la empresa no podía asumir deudas de corto plazo, ya que sólo contaba con 0.10 centavos por cada dólar de obligaciones contraídas; además, el promedio de días para el cobro de facturas era de 61 días. Las conclusiones determinaron que la empresa carece de parámetros para el otorgamiento de créditos a los clientes, lo que se traduce en una cartera de morosidad alta, estos resultados llevaron a recomendar la implementación de periodos claros de otorgamiento de créditos, así como de recuperación de las cuentas por cobrar, siendo pertinente adiestrar correctamente al personal para mejorar los resultados del manejo de cuentas por cobrar.

Avelino (2017) presentó la tesis titulada “La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia LTDA”, la cual fue presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en Ecuador, cuyo objetivo fundamental fue realizar un análisis exhaustivo de los estados financieros de la empresa con el propósito de determinar la influencia del manejo de las cuentas por cobrar la liquidez mediante los principales ratios de esta variable. Para el logro del objetivo, se propuso una investigación descriptiva de enfoque cualitativo y diseño no experimental - correlacional, el cual utilizó como herramienta de levantamiento de información la ficha de observación para recabar información de los estados financieros de la empresa Adecar. Los resultados reflejaron como los principales ratios de liquidez se deterioraron entre los años 2014 y 2015, específicamente, el indicador de liquidez corriente se redujó de 2.17 a 1.86, respectivamente; mientras que en el mismo período la prueba ácida arrojó resultados de 1.83 (año 2014) y 1.51 (año 2015), lo cual evidenciaba que a medida que aumentaban las ventas a crédito, le entidad quedaba más expuesta al riesgo de impago y desde una visión operativa, disminuía considerablemente su capacidad para hacer frente a sus compromisos de corto plazo sin recurrir a deuda operativa, liquidando inventarios o gastos de financiamiento, por la solitud de créditos. En cuanto a la rotación de cartera, se evidenció que durante el 2014 obtuvo el 3.58 y para el 2015 alcanzó 2.68 veces de su rotación, lo que de forma evidente significó una menor capacidad de transformar sus cuentas por cobrar en efectivo. Ante esos resultados, se recomendó optimizar el manejo de las cuentas por cobrar mediante la implementación de una adecuada política de manejo del riesgo, así como la capacitación al personal para un mejor control de las cuentas por cobrar.

Gerald (2017) presentó un artículo científico en Indonesia con el nombre de “The impact of the unpayable accounts receivable on the liquidity level AT PT ABC”. El propósito del estudio radicó en identificar el impacto que tiene las cuentas por cobrar incobrables sobre el nivel de

liquidez de la empresa PT ABC para los años 2010 – 2015. La investigación estuvo enfocada en el método descriptivo y un diseño correlacional – causal, y para la recopilación de la información se utilizó la observación directa, que sirvió para obtener información de los procedimientos de contabilidad de la entidad y se consultó a fuentes secundarias, como los informes financieros de la misma. Para el análisis de los resultados estadísticos, se aplicó el modelo de regresión lineal simple con una prueba t. Los resultados que se desprendieron del análisis del estadístico t-Student, reflejaron que el valor del t calculado fue de -2.585 en relación al t crítico de -1,81, dado que el t calculado es menor que el valor del t crítico ( $-2.585 < -1.81$ ) se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, con lo cual, se pudo concluir que las cuentas incobrables afectaron significativamente el nivel de liquidez alcanzado por la entidad. Por otra parte, se evidenció que las cuentas incobrables incidieron en un 40,07% en el nivel de liquidez de la empresa PT ABC.

### **2.1.2. Nacionales**

Caminada et al. (2020) elaboraron una Tesis de Grado titulada “Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa I.J.I.S.A.C. Agentes de Aduana, período 2015-2019”, en la cual se propusieron determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la Empresa I.J.I S.A.C Agentes de Aduana, periodo 2015- 2019. El estudio tuvo un diseño no experimental – causal y correlacional, de tipo aplicado y nivel explicativo, que consideró la utilización del método hipotético-deductivo y el comparativo en su elaboración. La población estuvo conformada por los Estados financieros de la empresa la I.J.I S.A.C. Agentes de Aduanas, en tanto que la muestra fue de tipo censal, es decir, igual a los elementos que integran la población. Para ello, fue empleada como técnica de recopilación de información a la observación, y el instrumento utilizado resultó ser el análisis documental que facilitó el examen de las políticas de cobranzas y los estados financieros de la entidad. Los resultados comprobaron que las políticas de

cobranzas inciden de manera positiva en el nivel de liquidez de la entidad, ya que la instauración de medidas asociadas a los procedimientos de políticas de cobranza, como el establecimiento de un tiempo límite de crédito inicial de 30 días para los clientes, el otorgamiento de un plazo adicional previo a la valoración de la situación del cliente para la cancelación de la deuda, la emisión de las cartas de compromiso y el reconocimiento de deuda, permitió la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, al observarse una disminución de la rotación de las cuentas por cobrar comerciales con una variación para el año 2016 de 22 veces y para las otras cuentas por cobrar una variación de 20 veces para el año 2017. De igual forma, se comprobó que las políticas de crédito disminuyen el nivel de endeudamiento al visualizar en los resultados del ratio de endeudamiento una mejora para el año 2016 en un 57.84%, mientras que para los años 2017 y 2018 también se observó un incremento al obtenerse valores de 58.33% y 59.13% respectivamente. De las conclusiones se desprende que la gestión de las cuentas por cobrar influye en los niveles de liquidez de la empresa IJI S.A.C Agentes de Aduana, al evidenciarse valores de 0.49 para la prueba ácida y 0.33 para la prueba defensiva en el año 2016 y una rotación de cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar de 22 y 10 veces, lo que significó que la organización recuperó sus ventas entre 14 y 24 días. Asimismo, se evidenció que para el año 2019, el ratio de la prueba ácida presentó un valor de 0.36 y 0.65 para la prueba defensiva, entendiéndose que la entidad tuvo una mayor capacidad de liquidez, las cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar mejoraron su rotación con una variación de 7 y 8 veces respectivamente, lo que indica que la empresa recuperó sus ventas entre 31 y 34 días para este último año.

Flores (2019) desarrolló la Tesis de Grado “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017”, enfocada en determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez en la estación de

servicios Petrolcenter S.A.C. La investigación fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo – explicativo y correlacional - causal, utilizando como técnica de investigación la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario a 10 colaboradores de la empresa. En cuanto a los resultados, se obtuvo que el 90% de los consultados manifestaron que la entidad no presenta procedimientos para realizar el análisis de las cuentas por cobrar, al tiempo que el 100% de los encuestados expresaron que los costos financieros de las cuentas por cobrar vencidas son asumidos por la empresa. En otros resultados descriptivos, el 80% de los colaboradores expresaron que la entidad no cuenta con políticas de créditos y para los ratios de liquidez, se tuvo que la liquidez corriente experimentó un incremento entre los años 2016 y 2017, al pasar de 0.70 a 1.05 respectivamente, lo que significó niveles adecuados para este indicador. El índice de liquidez severa a pesar de sufrir un leve incremento entre estos dos años, al pasar de 0.70% en el 2016 a 0.83% en el 2017, todavía presentaba un nivel deficiente en su capacidad para cumplir sus compromisos de corto plazo. Las conclusiones determinaron que la gestión de las cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez en la estación de servicios Petrolcenter S.A.C., al comprobarse que el gestor de créditos en un 70% no respalda las gestiones de cobranzas, ya que no genera un soporte documental. Por otro lado, el área de créditos y cobranzas presenta debilidades en la gestión de cobranzas, lo que ocasiona en el área de tesorería un nivel de morosidad del 40% a más de 90 días y reflejando déficit temporales en caja.

Burga y Rodrigo (2019) elaboraron una Tesis de Grado titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017”. La intención de la investigación consistió en determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017. El estudio contó con un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo – explicativo con



un diseño no experimental, estando la población integrada por el Centro de Aplicación Imprenta Unión y la muestra delimitada por los datos del informe financiero contable, cuya selección se efectuó de manera no probabilística. El trabajo tuvo un carácter retrospectivo, sin una contribución activa del investigador en la recopilación de la información financiera suministrada por la entidad de estudio. Al mismo tiempo, se utilizó el análisis inferencial, con el uso de la estadística paramétrica como la regresión lineal simple y en última instancia se aplicó el análisis correlacional a través de la estimación de coeficiente de correlación de Pearson, todo esto bajo la implementación del paquete estadístico SPSS 22. Los resultados determinaron que el indicador rotación de cuentas por cobrar, se relaciona de manera negativa con la razón de liquidez corriente que tuvo un  $r = -0.261$  ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se evidenció el grado de asociación entre la rotación de cuentas por cobrar y la razón ácida con un  $r = -0.295$  ( $p < 0.05$ ). En cuanto al segundo índice, representado en el periodo promedio de cobranza, el cual evidenció tener asociación inversa y significativa con la razón corriente con un resultado de  $r = -0.278$  ( $p < 0.05$ ) y con la razón ácida con un resultado de  $r = -0.270$  ( $p < 0.05$ ). Por último, la morosidad vinculada con la razón corriente tiene un resultado de  $r = -0.159$  ( $p > 0.05$ ), con la razón ácida un resultado de  $r = -0.131$  ( $p > 0.05$ ), y con la prueba defensiva un resultado de  $r = -0.158$  ( $p > 0.05$ ), concluyéndose que en el caso de que los niveles de morosidad sean elevados, los indicadores como razón corriente, razón ácida y prueba defensiva obtendrán niveles bajos; sin embargo, estos resultados no son significativos.

Flores (2017) presentó una investigación denominada “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el nivel de liquidez de la empresa unipersonal transportista distribuidos de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015” cuyo propósito consistió en determinar la influencia del manejo de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en estudio. En el abordaje metodológico, se utilizó un diseño cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental,

empleando para la recolección de la información la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a los trabajadores de las áreas de cobranzas, ventas, compras y caja de la empresa. Los hallazgos evidenciaron que la política de cuentas por cobrar influye estadísticamente en la liquidez de la empresa, al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson de 0.684 ( $p < 0.05$ ); por otra parte, el control de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la entidad en vista que la prueba de Pearson tuvo un resultado de 0.818 ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se pudo identificar que las técnicas de las cuentas por cobrar tienen una influencia significativa en la liquidez de la empresa ya que el resultado de la prueba de Pearson fue de 0.711 ( $p < 0.05$ ). Las conclusiones determinaron la existencia de una influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad, ya que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de 0.731 ( $p < 0.05$ ), para lo cual se recomendó el diseño e implementación de un plan de manejo de las cuentas por cobrar y la adopción de un mecanismo de evaluación de clientes con el objetivo de monitorear los niveles de morosidad.

Suárez y Becerra (2017) presentaron una investigación con el nombre de “Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015”. El estudio estuvo enfocado en determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015. En el abordaje metodológico se obtuvo una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo – aplicativo y correlacional. La población estuvo conformada por los siete trabajadores que se desempeñaban en la empresa Avícola Elita EIRL, para lo cual se utilizó una muestra censal, en este caso igual a la población. Las técnicas de recolección de datos utilizadas estuvieron dirigidas por la observación de documentos y el análisis de los datos asociados a los estados financieros. Para la recolección de la información se recurrió a la revisión de datos de años anteriores de la empresa y una guía de

análisis de la documentación. Las conclusiones arrojaron que el control de las cuentas por cobrar no se realizó de una forma óptima, puesto que el nivel de cumplimiento de las actividades fue de solo 28%, en otras palabras, solo se efectuaron 9 tareas de las 32 existentes antes, durante y después del otorgamiento de los créditos, lo cual significa que se produjo un alto índice de morosidad no cubierto o recuperable. En lo que concierne a los índices de liquidez, se tuvo que el índice de razón corriente pasó de 2.84% en 2013 a 1.48% para el año 2015; el índice de razón rápida alcanzó un 0.70% en 2013 y para el año 2015 disminuyó a 0.36%, y en última instancia, la razón de efectivo obtuvo un 0.35% en 2013 y en el año 2015 reflejó un 0.07%. Las conclusiones comprobaron que las disminuciones observadas en los ratios de liquidez son consecuencia de un proceso inadecuado de cobranza en la empresa Avicola Elita EIRL.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Definición de Cuentas por cobrar**

**Activo corriente:** son todos aquellos activos que posee una empresa, cuyas principales características son convertirse en efectivo dentro del período de operaciones y cubrir las obligaciones ordinarias de la entidad (Angulo, 2016).

**Análisis de crédito:** es el procedimiento que la empresa lleva a cabo para examinar las condiciones de sus clientes potenciales y determinar quiénes pueden optar a un crédito comercial (García et al., 2019).

**Capital neto de trabajo:** comprende los recursos que permiten a las organizaciones mantener el giro habitual de su negocio de manera eficiente y eficaz (García et al., 2017).

**Ciclo operativo de efectivo:** es el periodo que inicia en el momento en que se compromete el efectivo para las adquisiciones de bienes o prestación de un servicio y concluye con la recuperación de las cuentas por cobrar, provenientes de las ventas realizadas (Flores et al., 2018).

**Crédito:** constituye una forma de venta, ya que no todos los consumidores, poseen fondos suficientes para adquirir los bienes de contado, por lo que al ofrecerles crédito se incentiva el consumo y por ende la economía (Izar y Ynzunza, 2017).

**Gestión de relación con el cliente:** representa un conjunto de estrategias que permite obtener información acerca de los gustos, requerimientos, preferencias y capacidades de los clientes, y de alguna manera condiciona a la entidad a implementar un sistema de comunicación más efectivo en beneficio del cliente y de ella misma (Guadarrama y Rosales, 2015).

**Gestión financiera:** es un proceso orientado a la administración de los recursos que están bajo el control de una entidad, y donde la responsabilidad es asignada a un individuo llamado gestor, quien se encargará de llevar la administración financiera de la organización, al establecer un monitoreo constante de los ingresos y los gastos realizados, procurando en todo momento maximizar los recursos económicos de la empresa (Verdezoto et al., 2018).

**Identificación del riesgo crediticio:** es un proceso referido al reconocimiento de todos los elementos que al evidenciar una tendencia adversa, generan un incremento en el riesgo de crédito. En síntesis, el concepto tiene que ver con la visualización del riesgo potencial en el otorgamiento de nuevos créditos, así como de la probabilidad de deterioro crediticio que puedan experimentar los créditos ya concedidos (Vargas y Mostajo, 2014).

### **2.2.2. Cuentas por cobrar**

Antes de proceder a realizar un análisis de las cuentas por cobrar y todo lo que ellas representan para un funcionamiento adecuado de la empresa, incluyendo su importancia en la consecución de niveles de liquidez óptimos, va a resultar prudente definir lo correspondiente a las operaciones de créditos.

En líneas generales, el otorgamiento de un crédito no es más que la entrega de efectivo o recursos por parte de un prestamista a un deudor, para que este último proceda a la cancelación en un periodo de tiempo previamente acordado (García et al., 2019) y puede ser clasificado de acuerdo a su naturaleza, por la calidad del objeto en que consiste la prestación (natural o monetario), por el vencimiento (al agotarse la deuda y en plazo), por las personas (de procedencia pública o privada), por la garantía (personal o real) y por el propósito que en muchos casos pueden ser comerciales, personales o agrícolas (Chiriani et al., 2020).

Es por ello que, antes de la entrega de los recursos es muy importante que la entidad haya establecido las estrategias conducentes a valorar la capacidad que tiene el cliente para responder antes las obligaciones contraídas; en función de determinar los montos y los plazos de recuperación de los recursos (García et al., 2019).

Para Quiroz et al. (2019). las cuentas por cobrar son los créditos que una entidad otorga a sus clientes mediante la ejecución de la venta de bienes o servicios. Este concepto es confirmado por Brachfield (2017), quien señala que la cuenta por cobrar no es más que un activo de la entidad, el cual puede variar y que se relaciona con los créditos concedidos por concepto de las ventas de la empresa, dichas ventas a crédito generan el derecho a la empresa de exigir el pago a los clientes en un plazo establecido. En el mismo orden de ideas, Vásquez et al. (2021) indican que, las cuentas por cobrar forman parte de los fondos económicos, propiedades y derechos de cada entidad, del cual se podrá obtener alguna ganancia en el corto plazo. Estos autores argumentan que una adecuada gestión de las partidas pertenecientes a las cuentas por cobrar, va a ser de gran utilidad para la empresa al contribuir en el incremento de sus ventas y en el nivel de liquidez.

Lyani (2018) reconoce que las cuentas por cobrar pueden servir como una fuente y un uso de financiación, en el sentido de que al adquirirse pueden ser ampliadas. No obstante, puede

convertirse en un factor de riesgo para las empresas al volverse un renglón improductivo a menos que pueda generar negocios complementarios, dado que inmoviliza recursos financieros (que se suponen escasos) y expone a las empresas a un estado de incumplimiento en circunstancias en las que el período de crédito se haya alargado.

### ***2.2.2.1. La gestión de las cuentas por cobrar***

Luego de haber desarrollado el concepto de las cuentas por cobrar, la explicación se va a dirigir a los aspectos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, que para Gonzales y Sanabria (2016) constituye un proceso donde se administra y manejan las ventas a crédito. La gestión de este rubro básicamente se fundamenta en representar derechos exigibles generados en las operaciones de ventas, prestación de servicios y otorgamientos de préstamos; incorporan aplicaciones de recursos de la entidad que se convertirán en efectivo para finalizar el ciclo financiero a corto plazo.

Para Aliu (2018), la gestión de cuentas por cobrar o también denominada “gestión de crédito”, se encarga del diseño de políticas crediticias que pueden caracterizarse por tener un lineamiento liberal o restrictivo y que son realizados para establecer estándares y condiciones crediticias; así como, los descuentos ofrecidos por pagos anticipados y la determinación de procedimientos de cobro. La interrelación adecuada de todos estos elementos debe ser suficiente para obtener un nivel óptimo de inversión en cuentas por cobrar, donde el retorno a esa inversión debe ser máximo para la entidad.

Las gestiones financieras de las cuentas por cobrar constituyen un proceso vital en las finanzas de las empresas, dado que de estas dependen que la entidad pueda disponer de la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones corrientes, acceder a mejores condiciones de crédito,

efectuar compras al contado en caso de ser necesario y/o ampliar su actividad económica para continuar con su ritmo de crecimiento (Mantilla y Huanca, 2020).

Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar debe tomar en consideración un conjunto de iniciativas, si el fundamento es garantizar un manejo adecuado que aproveche el beneficio del incremento en las ventas por medio de la implementación del crédito como instrumento para mejorar el acceso a sus productos y servicios (Brigham y Erhardt, 2017). En este sentido, se detallan algunos aspectos que debe contener una adecuada gestión de las cuentas por cobrar.

*Nivel de ventas:* la empresa tendrá que especificar dentro de sus planes el nivel de ventas que espera alcanzar y dentro de ellas, la totalidad de las venta a crédito que está dispuesta a manejar. Al respecto, los gerentes y directivos de ventas deben realizar el proceso de planificación de manera cuidadosa, debido a los constantes cambios que experimentan las condiciones del mercado, lo que significa que una estimación imprecisa puede conllevar a situaciones de riesgo a la empresa. Por ello, resulta fundamental que los niveles directivos puedan definir metas y objetivos, implementar las políticas y procedimientos, idear y dirigir acciones estratégicas y en última instancia diseñar mecanismos de supervisión en las ventas (Acosta et al., 2018) .

*Riesgo crediticio:* desde el punto de vista de las finanzas el riesgo crediticio es asociado al riesgo de pérdida como resultado de que el deudor no pueda realizar la totalidad de los desembolsos (a nivel financiero se refiere al capital más el interés). El riesgo de crédito posee dos componentes, el primero es conocido como riesgo de impago que tiene que ver con la probabilidad de que un prestatario no efectúe la cancelación de sus compromisos tal como estaba contemplado en las condiciones contenidas en el contrato de la deuda. El segundo componente es la severidad de la pérdida en caso de incumplimiento, es decir, la parte del valor que el prestatario va a perder (Vargas y Mostajo, 2014). En el contexto empresarial le va a corresponder a cada entidad fijar un nivel de

riesgo vinculado a cada tipo de crédito a otorgar y a cada tipo de cliente que pudiera ser beneficiario del mismo. Los créditos concedidos por la empresa deberán ser calificados en base a una tabla de riesgos que se determine y dicho parámetro tendrá que ser evaluado ante cualquier cambio externo que pudiera hacer variar los riesgos en función de los elementos que pudieran modificarlo (Tapia et al., 2019).

*Política de recuperación de créditos:* hace referencia a la escala de tolerancia que debe tener la empresa ante el nivel de créditos que pudieran caer en riesgo de incumplimiento de pago, estableciendo para ellos niveles de alerta para los distintos grados de morosidad y estrategias adecuadas que debe poner en marcha la empresa, con el propósito de reducir los riesgos asociados al impago de créditos (Tapia et al., 2019).

*Plazos de recuperación de créditos:* en función de realizar una gestión adecuada de las cuentas por cobrar se requiere el establecimiento de plazos de pago para cada modalidad de crédito que otorgue la empresa, de tal forma que se asegure la rentabilidad de la operación, pero también la adecuada recuperación del mismo. En cualquiera de los casos, se debe tomar en consideración su modificación en condiciones especiales, pero sin dejar de lado el impacto que puede tener en los resultados de la entidad (Apaza, 2017).

Según Izar y Ynzunza (2017), el manejo de las cuentas por cobrar puede ser realizado bajo diferentes perspectivas; la estratégica, que consiste en destacar los atributos del crédito como un elemento ventajoso para el proveedor, que requiere flexibilidad en la gestión de este tipo de cuentas; y en segunda instancia plantea el manejo del riesgo, que se sustenta en los principios asociados con el riesgo moral, el cual engloba algunas pretensiones de los gestores de las empresas en obtener beneficios particulares de los clientes o accionistas.



Asimismo, se puede señalar otras experiencias en la administración de cuentas por cobrar, como las desarrolladas por Lieber y Orgler en 1975, quienes implementaron un modelo integrado para el manejo de las cuentas por cobrar basado en distintos elementos como; los descuentos por pronto pago, el periodo de crédito, los costos de cobranza, las cuentas incobrables y los periodos de cobro de cuentas vencidas, de modo que en la correcta ejecución de estos procedimientos se pueda obtener la ganancia máxima. Por su parte, Michalski en 2008 propuso una gestión de las cuentas por cobrar basada en la teoría de manejo del portafolio para la toma de decisiones, donde se estipulaba que una adecuada política de administración de estas cuentas, complementada con una conducción eficiente del portafolio o recursos, puede producir un aumento en el valor de la empresa (Izar y Ynzunza, 2017).

#### **2.2.2.2. Teorías asociadas a la gestión de cuentas por cobrar**

Dentro del grupo de concepciones teóricas que explican la gestión de cuentas por cobrar y el crecimiento de las empresas, Lyani (2018) sugiere que hay tres en particular que revisten especial atención, a saber:

*Teoría del orden jerárquico.* Está sustentada en la existencia de un orden jerárquico y ofrece una explicación racional acerca de las fuentes de financiamiento que dispone una empresa. las para la elección en las empresas. De aquí, se desprende que las organizaciones empresariales tienen preferencias en recurrir a las fuentes internas de financiación antes de acudir a inversores externos. En este caso, los montos cobrados por conceptos de cuentas por cobrar van a representar recursos que contribuirían a las ganancias y debe promoverse el uso del financiamiento con recursos internos en relación al financiamiento con fondos externos, de acuerdo a la siguiente jerarquía: flujo de caja / deuda / emisión de acciones (Lyani, 2018). De acuerdo a lo contemplado en esta teoría, la estructura financiera de una entidad no obedece al nivel óptimo de deuda, sino a la necesidad de

invertir en nuevas inversiones, teniendo presente a la estructura óptima de endeudamiento como una alternativa cuando se hayan agotados los fondos internos (Carvajal et al., 2018).

*Teoría del portafolio.* Esta concepción teórica realiza un pronóstico sobre como la incertidumbre en el ámbito económico influye en las decisiones de inversión que pueda tomar una entidad. La teoría propone que para minimizar las pérdidas y el riesgo e incrementar la rentabilidad, se deben seleccionar y combinar adecuadamente las alternativas de activos que ofrezcan un menor riesgo y puedan ofrecer una tasa de retorno superior. Por lo tanto, elementos como la utilización del financiamiento y el análisis de las cuentas por cobrar pueden incidir positivamente en el crecimiento de las empresas, en especial de las pequeñas y medianas entidades (Lyani, 2018).

*Teoría del crecimiento de las empresas.* La teoría sugiere que las organizaciones empresariales tienen que crecer porque sus dueños o accionistas van a realizar su mejor esfuerzo por alcanzar permanentemente márgenes de ganancias cada vez más altos, con el propósito de mantener y/ o mejorar los niveles de liquidez que resultan tan necesarios para cumplir con los compromisos financieros de corto plazo. De este modo, una de las estrategias a utilizar para lograr estos objetivos consiste precisamente en adoptar un financiamiento basado en las cuentas por cobrar, ya que a manera comparativa es considerado una fuente de financiamiento más económica que el financiamiento con terceros (Lyani, 2018).

Por otro lado, se tiene a la teoría operacional, la cual establece que las empresas pueden afrontar fluctuaciones transitorias de la demanda, producto de la estacionalidad de las ventas (Abuhommous y Mashoka, 2017). Bajo estas sustentaciones, las organizaciones empresariales pueden ofrecer crédito comercial a sus clientes y, usualmente, prefieren ampliar su crédito comercial durante períodos de baja demanda y restringir el crédito comercial en los períodos donde la demanda es mayor.

### **2.2.2.3. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Para la clasificación de las cuentas por cobrar se toman en cuenta criterios específicos, que incluyen su plazos de recuperación o su origen (Apaza, 2017). Esto criterios se detallan a continuación:

#### **a) Clasificación según su disponibilidad:**

*Cuentas por cobrar de corto plazo:* son partidas conformadas por créditos otorgados por parte de la empresa a sus clientes por un plazo que por lo general es menor a un año. Estas cuentas son registradas como corrientes y pueden sufrir modificaciones de plazos en el tiempo, que podrían reclasificarlas como cuentas no corrientes (Apaza, 2017).

*Cuentas por cobrar de largo plazo:* son aquellas cuentas cuya exigibilidad excede el periodo de un año, y se va a registrar en el Estado de Situación Financiera como activos no corrientes (Valderrama, 2021).

#### **b) Clasificación según su origen:**

El origen de los créditos permite sub-clasificarlos de la siguiente forma:

*Créditos comerciales:* son operaciones de crédito donde el beneficiario del bien o servicio, están representados por una persona jurídica con las cuales se mantienen relaciones de largo plazo (Brachfield, 2017).

*Créditos no comerciales:* aquí se registran todos aquellos créditos que no pueden ser categorizados como comerciales, sin embargo, las empresas acostumbran a diseñar registros más específicos, que muestren con más claridad el sector al cual se destina el crédito (Apaza, 2017).

c) ***Clasificación según su importancia:***

*Cuentas por cobrar de trato especial:* son partidas que requieren de un tratamiento preferencial debido a que son fundamentales para la liquidez de la organización y, en general, porque forman parte de transacciones de alta significancia estratégica y financiera (Valderrama, 2021)

*Cuentas por cobrar de trato ordinario:* son aquellas que provienen de las operaciones ordinarias que pueden administrarse bajo los parámetros generales y que, de forma particular, no presentan un impacto estratégico o financiero elevado (Valderrama, 2021).

***2.2.2.4 Rotación de cuentas por cobrar***

Este ratio brinda información a la empresa sobre las cuentas por cobrar, particularmente sobre la capacidad de convertirse en efectivo y se presenta como un instrumento imprescindible en la toma de decisiones en la entidad sobre los activos de corto plazo. Este aspecto es confirmado por Vásquez et al. (2021) quienes señalan que la rotación de cuentas por cobrar estima la cantidad de veces, en el que una organización realiza sus cobranzas durante el periodo contable; el valor de este indicador va a obtenerse al dividir el total de ventas entre las cuentas por cobrar en cada ejercicio económico.

En el mismo orden de ideas, se tiene a Herrera et al. (2016), quienes resaltan la importancia de mantener un monitoreo permanente sobre la rotación de cuentas por cobrar, en vista del aporte que ofrecen a la gerencia para la toma de decisiones sobre su manejo y el impacto en resultados.

En tal sentido, exponen los siguientes ratios sobre la rotación de cuentas por cobrar que deben ser valorados anualmente (año fiscal) con la finalidad de supervisar su gestión durante este período:

1.- Por número de veces: muestra la cantidad de veces que pudieron ser recuperadas las cuentas por cobrar durante el período analizado (habitualmente el periodo es de un año).

$$\text{Rotación} = \frac{(\text{ventas netas})}{(\text{cuentas por cobrar promedio})} = N^{\circ} \text{ de veces}$$

2.- Por número de días: refleja la cantidad de días que las cuentas por cobrar tardaron en ser recuperadas durante el año.

$$\text{Período prom. de cobranza} = \frac{(360)}{(\text{rotación de cuentas por cobrar})} = N^{\circ} \text{ de días}$$

3.- Período promedio de cobro: señala la cantidad de días promedio que tardaron en ser recuperadas la cuentas por cobrar.

$$\text{Período prom. de cobranza} = \frac{(\text{cuentas por cobrar promedio } 360)}{(\text{ventas})}$$

### **2.2.3. Dimensiones de las cuentas por cobrar**

De acuerdo a lo planteado en Quiroz et al. (2019) la teoría digital del crédito y la cobranza se fundamenta en la incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar en las organizaciones. En este sentido, la teoría intenta dar una explicación acerca de las implicaciones que reviste el otorgamiento de crédito a los clientes en la venta de bienes y servicios, por lo que se considera a la gestión de cobranza como un mecanismo orientado a recuperar los recursos entregados en calidad de crédito por ventas y que para lograr este objetivo se deben ejecutar iniciativas permanentes y adecuadas; tales como: reconocer las condiciones de los clientes para precisar las estrategias de cobranza, identificar las fases del sistema de cobranzas y la modalidad de cobranza; además. De acuerdo a lo contenido en este modelo teórico la gestión de cuentas por cobrar está conformada por cuatro dimensiones:

1. **Prevención:** son todas aquellas actividades que son realizadas para prevenir el incumplimientos de pago en los clientes; con la propósito de mitigar el riesgo de mora, para lo cual el cliente debe tener un conocimiento amplio sobre el conjunto de iniciativas y procedimientos que van a ser ejecutados (Quiroz et al., 2019). En el momento en que una entidad, vende sus productos a crédito, presenta el riesgo de que la cantidad adeudada no sea recuperada total o parcialmente; bien sea por la actitud irresponsable del deudor, su muerte o por desconocimiento del domicilio; por tal razón es importante tomar las previsiones necesarias para mitigar estos riesgos, entre ellas están; examinar el historial crediticio del cliente, solicitar una persona que asuma la responsabilidad para acciones legales futuras en caso de imprevistos, incentivar las relaciones amigables con los clientes sustentada en una gestión eficaz, etc.; de tal manera que, el riesgo se reduzca y no afecte la liquidez de la empresa (García et al.,2019).

Dado que las cuentas por cobrar surgen en el momento que se genera la operación de venta a crédito entre una empresa y sus clientes habituales, es necesario que la entidad realice un estudio previo tanto de las condiciones del cliente como de la gestión de cuentas por cobrar, en caso de créditos que representen una cantidad de dinero elevada y que pueda significar una situación de riesgo o incluso quiebra para la organización (Ilyash et al. 2018).

2. **Cobranza:** representa las estrategias anticipadas que son implementadas ante las situaciones de mora, las mismas se efectúan con la intención de ofrecer una continuidad del servicio a los clientes (Quiroz et al., 2019). Al respecto, Izar y Ynzunza (2017) concuerdan en este planteamiento y consideran que las acciones de cobranza, van a estar conformadas por instrumentos y métodos que la entidad aplicará para proceder a efectuar el cobro de sus cuentas por cobrar.

En la conformación de la gestión de cobranza, se debe definir algunas acciones que van a coadyuvar en el mejoramiento de la ejecución de los procesos, siendo los más importantes: la estandarización, la instauración de indicadores de desempeños y el desarrollo de iniciativas que permitan conformar una visión de mejoramiento permanente (Deloitte, 2012).

La estandarización de los procesos sustentados en las políticas y procedimientos, es un trabajo que puede comenzar mediante su documentación en manuales de cobranza, que justifiquen la realización de todos los procesos. Con esto, se puede determinar metas bien delimitadas y niveles de servicios que permitan visualizar y ejercer una supervisión sobre los costos asociados a las operaciones, resultando en la implementación de acciones de cobranzas más efectivas (Deloitte, 2012).

3. **Recuperación:** Puede ser definido como las iniciativas orientadas a recuperar aquellas cuentas por cobrar que han presentado un periodo de mora extremadamente largo (Quiroz et al., 2019). La recuperación de cartera es la acción que efectúa el prestamista para persuadir a los deudores para que procedan a cancelar los compromisos que han excedido el plazo de cancelación; los cuales impactan negativamente a una entidad, ya que ocasionan pérdidas o el retraso en el recobro del efectivo (García et al., 2019). Con el propósito de mitigar los riesgos de crédito, o lo que es lo mismo, la recuperación de las cuentas por cobrar, es recomendable que la entidad pueda realizar un análisis de las condiciones de la industria donde el cliente lleva a cabo sus operaciones, el comportamiento histórico y la capacidad que tiene para cumplir con su obligaciones (Ludovic et al., 2018).
4. **Extinción:** Tiene que ver con las acciones efectuadas para registrar contablemente las cuentas por cobrar que han sido saldadas con los clientes. De este modo, en el momento en que se han vencidos las condiciones pactadas entre la empresa y el cliente, a efectos de la

recuperación de la cartera se debe registrar un monto a las cuentas incobrables y cuando se agoten los medios se castiga contra el deterioro acumulado de cartera crediticia (Quiroz et al., 2019).

### ***2.2.3.1. Objetivos de la gestión de cuentas por cobrar***

Visto que las cuentas por cobrar representan las cuentas exigibles a los clientes que proceden de la venta de un producto o la prestación de un servicio ya realizado, o de los préstamos solicitados por los accionistas y empleados, que en cualquiera de los dos casos significan derechos de cobro hacia los deudores (Morales y Carhuacho, 2020), el propósito principal de la gestión de cuentas por cobrar va a radicar en incrementar el valor de una entidad a través del establecimiento de un equilibrio entre liquidez, riesgo y rentabilidad (Tweneboah y Ndebugri, 2017).

Para Aliu et al. (2018), la gestión de las cuentas por cobrar es un proceso orientado a maximizar el valor de la entidad, que va a promover el crecimiento de las ventas y puede transformarse en una metodología de marketing bastante eficaz, a tal punto de colaborar con la captación de nuevos clientes y garantizar la permanencia de los que ya se han obtenidos. Al respecto, Appiah et al. (2016) consideran otros beneficios adicionales que una entidad pueden obtener al realizar una gestión efectiva de las cuentas por cobrar, entre ellas, están; la generación de un flujo mayor de efectivo, el aumento en los márgenes a crédito, el mejoramiento en el servicio al cliente y al tiempo de que pueda contar con un personal más motivado, lo que redundaría en una baja rotación de personal.

En este sentido, algunos autores consideran que la gestión de las cuentas por cobrar no debe centrarse sólo al incremento de las ventas, sino que debe enfocarse a optimizar el rendimiento de las inversiones, propiciando la selección adecuada de clientes para crédito dado el riesgo potencial de atrasos en el pago que se pueda producir (Tweneboah y Ndebugri, 2017).



### ***2.2.3.2. Técnicas para el cobro de créditos***

Existen diversas iniciativas que las organizaciones empresariales pueden implementar con el objetivo de dinamizar la cobranza de créditos y evitar que caigan en situaciones de impago, las cuales van cambiando y haciéndose más personales y rigurosas dependiendo del nivel de retraso y vencimiento en pagos que presente el cliente (Apaza, 2017).

En caso que el cliente no valore adecuadamente la relación con la empresa, entonces se puede acudir a las siguientes estrategias de cobranza:

- a) **Notificaciones por escrito.** Esta es la primera estrategia de cobro y debe activarse cuando una cuenta muestra un retraso de algunos días (lo cual debe establecerse) y consiste en enviar una nota escrita, donde de manera educada se recuerda el compromiso de pago que tiene con la entidad. Esta estrategia podría estar seguida de otra notificación escrita, en caso de que la primera no tenga la efectividad deseada, finalmente, la cantidad total de notificaciones antes de pasar a otro nivel deberá ser definido por la empresa (Gitman y Zutler, 2016).
- b) **Llamadas telefónicas.** Una vez agotada la estrategia anterior, debe recurrirse a la llamadas telefónicas directa al cliente solicitando el pago. Esta estrategia permite escuchar directamente del cliente las razones por las cuales se incurrió en el retraso e incluso, se podría establecer nuevas fechas de compromiso de pago. La cantidad de llamadas totales antes de pasar a otro nivel de estrategias deberá estar especificado en las políticas de cobro (Brigham y Erhardt, 2017).
- c) **Visitas personales.** Este es uno de los procedimientos más eficaces para la recuperación de una deuda, aunque hay se debe tener presente que es uno de los métodos más costoso. En el momento en que las cartas y/o llamadas telefónicas no tienen ningún efecto, la

visita personal al moroso es la última alternativa extrajudicial que le queda a la empresa.

No obstante, el monto de la deuda debe ser sumamente significativo como para decidir la realización de una visita (Crediriesgo, 2010).

- d) Agencias de cobranzas.** La implementación de esta estrategia va a considerar la contratación de un tercero por parte de la empresa para que efectúe las gestiones de cobro. No obstante, es fundamental que se evalúe el tipo de empresa o agencia de cobranzas que se va a contratar, buscando siempre empresas reconocidas y con amplia trayectoria en la ejecución de este tipo de actividades (ValorPyme, 2021)
- e) Recurso legal.** Este es el último recurso entre las estrategias de cobranza y sólo se procederá a ejecutarla en el momento en que se visualiza que el riesgo de incobro se ha elevado y constituye un riesgo real para la empresa. En general, esta acción es la más costosa y tiene alto riesgo de que los clientes se declaren en quiebra y se pierda completamente la relación con estos (Gitman y Zutler, 2016).

#### **2.2.4. Definición de liquidez**

**Liquidez corriente:** es una proporción que se estima dividiendo los activos entre los pasivos corrientes, la cual evidencia la facilidad de la organización por cancelar sus deudas en menos de un año fiscal (Herrera et al., 2016).

**Pérdidas por cuentas incobrables:** es un monto deducido de las cuentas por cobrar de las cuales se tiene certeza que no van a ser recuperadas y que se deben registrar como un gasto en el estado de resultados (Crowe Perú, 2020).

**Política de cobranza:** es un proceso formalmente sistematizado que está orientado a la cobranza de las deudas vencidas y morosas (Tweneboah y Ndebugri, 2017).

**Prueba acida:** refleja la capacidad que tiene la empresa con sus activos líquidos excluyendo al inventario, para cumplir sus obligaciones de corto plazo (Vásquez et al., 2021).

**Riesgo de crédito:** se refiere al riesgo de que parte de los activos financieros provoquen una pérdida a otra parte de los activos financieros, por el incumplimiento de los pagos que le corresponden (Brigham y Erhardt, 2017).

**Ratios financieros:** razones discretas y continuas que suministran información histórica de los aspectos financieros de la entidad y de la cual se toman decisiones para una gestión eficaz (Herrera et al., 2016).

**Severidad de la pérdida:** es la parte de la deuda que pierde el acreedor en el caso de incumplimiento por parte del deudor, dicha cuantía incluye la totalidad de los costos implicados en la recuperación, por ejemplo; los costos de recobro, costos judiciales, entre otros (Trejo-García et al., 2016).

### **2.2.5. Liquidez**

La liquidez es la capacidad que poseen las empresas para cumplir con sus compromisos y obligaciones financieras en periodos establecidos, con las cantidades pactadas con los proveedores, clientes y entidades financieras con quienes se efectúan transacciones económicas a corto plazo (Vásquez et al., 2021). En una conceptualización más amplia, Rashid (2018) expone que la liquidez puede ser definida como aquella condición que posee una organización empresarial para determinar su capacidad para cumplir con sus compromisos crecientes asociados a los pasivos corrientes y a las deudas a largo plazo.

Al respecto, Chu (2016) plantea que la liquidez constituye un factor primordial para la supervivencia de la entidad, pues aunque los resultados financieros muestren condiciones favorables para el ejercicio económico, la capacidad para hacer los pagos a los proveedores, las

remuneraciones a los trabajadores y los gastos de operación fundamentales para garantizar el adecuado funcionamiento dependen del nivel de liquidez y, por tanto, la generación de beneficios de forma constante para los accionistas.

De esta manera toda empresa que realice una gestión inadecuada de sus activos, puede generar riesgo de liquidez, que indiscutiblemente es el riesgo más importante comparados con otros riesgos financieros. Al surgir un déficit de liquidez, existe la probabilidad de que la entidad no pueda cumplir con las compromisos con los proveedores, lo cual redundará en una paralización en las entregas de materias primas, y por ende en el proceso de producción, aunado al hecho de que no se pueden obtener economías de escala y por lo tanto los costos de producción tenderán a incrementarse (Baki et al. 2015).

#### ***2.2.5.1. Elementos asociados a la liquidez***

De acuerdo a lo planteado por Gutiérrez y Tapia (2016) existen cuatro elementos vinculados directamente al concepto de liquidez, los mismos están conformados de la siguiente manera.

- 1. Activo corriente:** son todos aquellos activos que posee una empresa, cuyas principales características se refieren a que se convierten en efectivo dentro del período de operaciones y se utilizan como un elemento que se necesita para cubrir todas las obligaciones incurridas en las operaciones ordinarias de la entidad durante un período estipulado, que en este caso está referido a un año (Angulo, 2016).

Esta clase de activos están constituidos por las partidas disponibles, realizables y las existencias, dentro del rubro de las disponibles se encuentran el efectivo en caja y banco y los equivalentes de efectivos. Entre las realizables, se pueden nombrar a las cuentas y documentos por cobrar, así como el conjunto de pagos anticipados que ha

realizado la empresa; en tanto que las existencias la integran las partidas de todos los inventarios (Angulo, 2016).

- 2. Efectivo:** el International Accounting Standards Board - IASB (2016) define el término efectivo como el dinero (billetes y monedas) y los depósitos bancarios a la vista que posee una entidad. De igual manera, existe otro concepto íntimamente relacionado con el efectivo que no es más que el equivalente de efectivo, constituido por las inversiones de corto plazo que se caracterizan por; tener gran liquidez, son rápidamente convertibles en efectivo y su valor no presentan riesgos significativos. La gestión del efectivo es un proceso de recaudación y administración del efectivo de una empresa, incluyendo además las actividades de gestión de efectivos para las inversiones a corto y largo plazo. Dicho proceso, se va a convertir en un factor clave para mantener la estabilidad y solvencia de la empresa y va a ser eficaz en la medida en que pueda evitar la cancelación de la deuda, incrementar la tasa de cobranza del efectivo y mejorar la situación financiera de la empresa mediante un aumento de la cantidad de efectivo en el tiempo (Taurista et al., 2018).
- 3. Pasivo corriente:** es la porción del pasivo de una entidad que contiene sus deudas y compromisos con una duración menor a un año, dicho rubro está compuesto por las deudas a corto plazo, provisiones a corto plazo, cuentas por pagar comerciales a corto plazo, cuentas por pagar a grupos relacionados, entre otras. En el caso de este tipo de pasivos, hay un aspecto que debe destacarse y es el hecho de que, usualmente, para cancelar los compromisos de corto plazo se deberán emplear los activos circulantes y en el caso de que estos no sean suficientes se debe recurrir a los otros activos no circulantes de la empresa (Debitoor, s.f.)

4. **Inventarios:** los inventarios son todos aquellos bienes tangibles, entendiéndose por tangible aquellas cosas perceptibles; que son acumulados por una entidad con el propósito de ser vendidos o destinados al proceso productivo. En cualquiera de los casos, el término se refiere a los activos que van a ser vendidos en el periodo de operaciones de la entidad, incluye además a los activos en producción para la venta y, por último, a los activos mantenidos como recursos que van a consumirse en el proceso productivo de una empresa (Tamayo et al., 2019). De acuerdo al IASB (2005), uno de los aspectos más importantes relacionados a los inventarios son los costos, que engloba la totalidad de las erogaciones derivadas de su adquisición y transformación, así como el conjunto de costos en los que se haya incidido para facilitar su condición y colocación. De esta forma, los costos de adquisición están compuestos por el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos, los costos de transportes, almacenamiento y otros costos directamente imputables a la compra de mercancías, materiales o los servicios.

#### *2.2.5.2. Determinantes de la liquidez*

Dentro del contexto empresarial, son varios los elementos que pueden incidir en los niveles de liquidez que obtiene una entidad. En un primer análisis, Vu et al. (2020) plantean los siguientes.

1. **Tamaño de la junta directiva:** desde una perspectiva práctica, Vu et al. (2020) evidenciaron que el tamaño de la junta directiva de las empresas representaba una condición relevante en la incidencia del nivel de inversión de capital de trabajo de las organizaciones empresariales. En tal sentido, establecieron que la junta directiva representa un rol fundamental para asegurar una gestión de liquidez eficiente en las empresas, al diseñar e implementar las políticas de capital de trabajo en las mismas.

- 2. Independencia de la junta directiva:** la independencia de los miembros que ocupan cargos directivos en las organizaciones empresariales resulta muy importante al momento de disminuir los conflictos en la Junta Directiva. Por consiguiente, la resolución de los conflictos, complementado con un clima de armonía en las relaciones de los directivos de una entidad, puede conducir a una administración corporativa eficiente, significando una gestión óptima del capital de trabajo, que podría desembocar en un ciclo de conversión de efectivo más corto.
- 3. Tamaño de la empresa:** las dimensiones que pueda tener una entidad puede ser otro factor que incida en los niveles de liquidez de esta. En este sentido, diversos autores argumentaron que las pequeñas y medianas entidades tiene mayor grado de dependencia de las finanzas a corto plazo porque sus fuentes de financiamientos externas son muy restringidas, lo que conlleva a realizar mayores desembolsos por concepto de cuentas por pagar en cada período en comparación con las cancelaciones realizadas por las empresas más grandes (Vu et al., 2020).
- 4. Edad de la empresa:** en muchas ocasiones, las organizaciones que han permanecido por mucho tiempo en el mercado, se caracterizan por presentar menores inversiones en capital de trabajo y mantener un mayor ciclo de conversión de efectivo, ya que tienen la capacidad de acceder rápidamente a fuentes de financiamiento externo con menores costos. De otro modo, se puede considerar que las empresas más antiguas poseen mayor experiencia en la gestión del capital de trabajo que las entidades que tiene un menor tiempo en operación, esto se debe a las relaciones estrechas que han establecidos con sus clientes y proveedores y su experiencia en la gestión de su inventario podría traducirse en una inversión menor en capital de trabajo (Vu et al., 2020).

### ***2.2.5.3. Importancia de la liquidez***

El análisis de la liquidez en una empresa constituye un aspecto vital en el desarrollo de la misma, puesto que no sólo se va a referir al cumplimiento de los compromisos en los lapsos establecidos, sino que va a incidir en la adquisición de bienes y servicios con precios más razonables y negociaciones más eficientes, al tener disponibilidad de efectivo para poder pactar las condiciones de compra (Solórzano-Quito y Vásconez, 2021).

En el caso de Vásquez et al. (2021), destaca la relevancia para las empresas de poder obtener niveles de liquidez óptimas, debido a las características que posee de servir de medidor de la solvencia que se requiere para cumplir con los compromisos financieros en cada ejercicio económico.

En función de mantener un nivel óptimo de liquidez, es necesario procurar que los ingresos y egresos presenten un equilibrio, que el tiempo pactado para cumplir con los compromisos sean similares a los desembolsos de los ingresos. Por consiguiente, a efectos de poder cumplir con este objetivo la empresa debe tomar una serie de acciones enfocadas en; instaurar una estructura financiera con niveles jerárquicos que tengan la potestad de aprobar la utilización del efectivo; en segundo término, debe establecer planes de contingencia cuando se presenten situaciones de emergencia y, en última instancia, tiene que promover los mecanismos de control interno y el monitoreo de procesos (Solórzano-Quito y Vásconez, 2021).

### ***2.2.5.4. Gestión de tesorería***

Las oficinas de tesorería que están insertadas en las entidades han trascendido en sus funciones y, paulatinamente, se convirtieron en procesos cooperativos que involucran a toda la organización. Así pues, ya las áreas de tesorería participan en la gestión del capital circulante, la gestión de las materias primas y el procesamiento de pagos operativos; que en muchas ocasiones



representaban procesos que eran atendidos por un área en particular, pero a raíz de las transformaciones que se han producido en el entorno empresarial, amerita de la colaboración de todas las dependencias que integran la entidad (Pwc, 2014).

Al respecto, KPMG (2020) destaca las nuevas funciones que tiene que asumir el área de tesorería de las empresas y argumenta a favor de las funciones estratégicas y tácticas en conjunto con la gestión operacional del efectivo y capital de trabajo, como acciones incipientes que debe llevar a cabo la tesorería de las entidades, con el objetivo de alcanzar la sostenibilidad de la liquidez y el control de las disponibilidades y estimaciones de los flujos de efectivos.

De acuerdo con este último autor, la gestión de riesgo de liquidez es otra de las funciones que ejercen este nuevo concepto de las tesorerías en las empresas, orientado básicamente a la optimización del nivel de liquidez en el marco de las iniciativas y riesgos que han sido previamente establecidos. Las tesorerías corporativas intentan dentro de un marco integral de acompañamiento al negocio y supervisión lo siguiente:

- Obtener una actualización precisa y oportuna de las disponibilidades de efectivos.
- Sistematizar las cuentas bancarias de manera eficaz que permitan estimar las opciones y capacidades de financiamiento a bajo costo.
- Estimar las necesidades de flujos de efectivo (pagos a proveedores y cobranzas a clientes), sustentados en instrumentos tecnológicos novedosos.
- Tomar decisiones acertadas con proyecciones o valoraciones confiables de corto plazo.

Estas acciones buscan asegurar que el departamento de tesorería esté en capacidad de dar respuestas adecuadas a los requerimientos de liquidez de la empresa, así como un manejo apropiado del riesgo que evite una incidencia negativa en los resultados financieros (Brachfield, 2017).

### 2.2.6. Dimensiones de la liquidez

Tal como es señalado en Armijos et al. (2020), la utilización de los indicadores de liquidez para su análisis y a partir de allí, tomar decisiones que permitan promover o corregir el destino de las organizaciones empresariales es una práctica extendida en el ámbito empresarial. De allí que, para efectos de la presente investigación se van a considerar los ratios de liquidez como las dimensiones que explican el nivel de liquidez, siendo los más utilizados los descritos a continuación:

#### Liquidez corriente:

Es un ratio financiero que refleja la técnica implementada por la empresa para disponerse a cancelar las obligaciones contraídas en un determinado momento, dado que mientras mayores son las utilidades obtenidas mejor capacidad de respuesta tendrá una entidad para afrontar sus obligaciones. El ratio se sustenta en el resultado de 1, es decir, si el resultado obtenido resulta mayor a 1, significa que la empresa posee una capacidad de pago adecuada, si es igual puede cubrir sus deudas y en el caso de que el valor sea menor a 1, se entiende que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones de corto plazo (Vásquez et al., 2021).

$$Liquidez\ corriente = \frac{activo\ corriente}{pasivo\ corriente}$$

#### Prueba ácida:

Es un indicador que estima la capacidad que tiene una empresa de cubrir sus obligaciones en el corto plazo, sin depender de elevados niveles de rotación de inventario (Carchi et al., 2020)

$$Prueba\ ácida = \frac{activo\ corriente - inventario - anticipos}{pasivo\ corriente}$$

Brigham y Erhardt (2017) establecen que si el resultado es mayor a 1 la empresa no tiene inconvenientes para hacer frente a sus deudas de corto plazo, en caso de que el resultado sea menor a 1 se puede deducir que la entidad presenta serias limitaciones para poder cumplir con sus obligaciones.

Liquidez absoluta:

El índice de liquidez absoluta puede ser considerado como una proporción que estima la capacidad con la cual cuenta una entidad al instante de cancelar las obligaciones de corto plazo con la partida disponible más líquida y las cuentas corrientes que tiene en las instituciones financieras. En este sentido, este indicador brinda un margen más detallado con el activo más líquido monetariamente para cubrir los pasivos con terceros a corto plazo (Vásquez et al., 2021).

$$Liquidez\ absoluta = \frac{efectivo + efectivo\ equivalente.}{pasivo\ corriente}$$

El resultados adecuado es 0.5, siendo un valor inferior un indicador de que la empresa no es capaz de cubrir sus obligaciones de corto plazo con el efectivo disponible.

## 2.4 Definición de Términos Básicos

**Cuentas por cobrar:** Las cuentas por cobrar son aquellos dineros que se adeudan a una entidad económica o a una persona física y que pueden estar o no relacionadas directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo (deudores diversos) ó por medio de una intervención de terceras personas (documentos por cobrar)

**Rotación De Cuentas Por Cobrar:** Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. De esta forma, se determina el número de veces que los saldos de clientes se han recuperado durante el ejercicio. Dividiendo 360 entre el Índice determinado se obtiene el número de días que tardamos en cobrar las cuentas de clientes.

**Políticas de crédito:** La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe sólo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

**Límites de crédito:** Valor máximo de un activo determinado que puede utilizarse como garantía para un préstamo o como hipoteca (a veces se trata de un porcentaje del valor total del activo).

**Riesgo de morosidad:** Se considera como moroso un crédito, cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor.

**Liquidez:** Es la capacidad de un activo de convertirse en efectivo en el corto plazo sin bajar el precio.

**Efectivo:** El efectivo que posee la empresa forma parte de su activo circulante, y su función es atender posibles deudas a corto plazo.

**Capital de trabajo:** También denominado capital corriente, capital circulante, capital de rotación, fondo de rotación o fondo de maniobra. Es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo. Se calcula como el excedente de activos de corto plazo sobre pasivos de corto plazo.

**Financiamiento a Mediano plazo:** Son obligaciones que pueden restablecerse al límite superior después de 1 a 5 años, y generalmente se obtienen para mantener los activos fijos y el capital de la empresa.

**Financiamiento a Largo plazo:** Son obligaciones suscritas entre la empresa y un tercero, válidas por más de 5 años, y pagadas a plazos.

**Solvencia:** La solvencia se refiere a la capacidad de cumplir todos los compromisos a 38 tiempos. El análisis de solvencia debe incluir todos los compromisos y todos los recursos.

**Inversión:** Se utiliza para definir los gastos para la compra de nuevos bienes de capital, que son útiles para el proceso de producción.

**Ratios financieros:** son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables (Balances, Estados de Resultados y otros) y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las empresas. Teniendo en cuenta la necesidad de la existencia de calidad de los valores que dan origen a los ratios financieros, éstos constituyen una forma sistemática de examinar, desde el punto de vista financiero, la empresa y su funcionamiento.

## Capítulo III: Metodología de la Investigación

### 3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, visto que se ha enfocado en la medición de las variables gestión de cuentas por cobrar y liquidez. Cabe destacar que, de acuerdo a Hernández et al. (2014), en los estudios cuantitativos se aplican una serie de procedimientos secuenciales que buscan la formulación de preguntas, objetivos e hipótesis; el levantamiento de información, el análisis numérico de los datos y la comprobación de las hipótesis planteadas.

### 3.2. Variables

Variable independiente: Gestión de cuentas por cobrar

Dimensiones:

Previsión de incumplimiento de pagos

Gestión de cobranza

Gestión de recuperación

Gestión de extinción de cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez

Dimensiones:

Liquidez corriente

Prueba ácida

Liquidez absoluta

### 3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables.*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>	Para Gonzales y Sanabria (2016), constituye un proceso donde se administra y manejan las ventas a crédito. La gestión de este rubro básicamente se fundamenta en representar derechos exigibles generados en las operaciones de ventas, prestación de servicios y otorgamientos de préstamos; incorporan aplicaciones de recursos de la entidad que se convertirán en efectivo para finalizar el ciclo financiero a corto plazo	Previsión de incumplimiento de pagos	Evaluación del historial crediticio	1,2
			Evaluación de riesgo por incumplimiento	3
			Garantías solicitadas	4,5
			Determinación de las condiciones de financiamiento	6,7
		Gestión de cobranza	Estandarización	8,9,10
			Instauración de indicadores de desempeño	11,12,13
			Mejora continua	14,15,16
		Gestión de recuperación	Análisis de las condiciones	17,18
			Comportamiento histórico	19
			Capacidad para cumplir obligaciones	20,21
		Gestión de extinción de cuentas por cobrar	Registro de monto de cuentas incobrables	22,23
			Castigo del crédito	24,25
Recursos suficientes	26,27			
Capacidad de pago	28			
Posibilidad de afrontar obligaciones de corto plazo	29,30			
Liquidez	La liquidez es la capacidad que poseen las empresas para cumplir con sus compromisos y obligaciones financieras en periodos establecidos, con las cantidades pactadas con los proveedores, clientes y entidades financieras con quienes se efectúan transacciones económicas a corto plazo (Vásquez et al., 2021).	Liquidez corriente	Niveles de rotación de inventarios	31,32,33
			Cobertura de deudas	34,35,36
		Prueba ácida	Efectivo disponible	37,38
			Captación de fondos	39,40

Nota Datos obtenidos de tesis Julissa Herrera y Mesías Rojas Año: 2019

Nota Datos obtenidos de tesis Luisa Solano Año: 2018

### **3.3. Hipótesis**

En esta sección se detallan las hipótesis que se desprenden del planteamiento inicial de la investigación:

#### **3.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre La Gestión de las Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la Previsión de Incumplimientos de Pago y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021
- Existe relación significativa entre la Gestión de Cobranza y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021
- Existe relación significativa entre la Gestión de Recuperación y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021
- Existe relación significativa entre la Gestión de Extinción de Cuentas por Cobrar y Liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021

### **3.4. Tipo de investigación**

La investigación corresponde a un nivel correlacional, pues de acuerdo a Hernández et al. (2014) este tipo de investigación está orientada a indagar acerca de la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o en un contexto particular. Al respecto, se establece la vinculación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Kreok S.A.

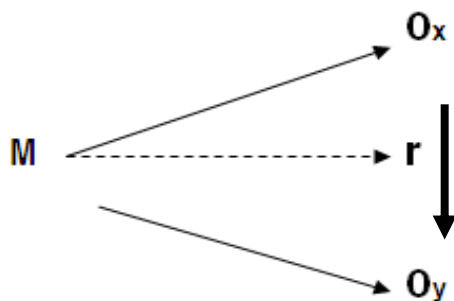


### 3.5. Diseño de la investigación

Conforme lo plantea Hernández et al. (2014), la investigación tiene un diseño no experimental – transversal. El diseño es no experimental porque no se busca manipular una de las variables para afectar el comportamiento de la otra, ni tampoco se han establecidos grupos de control y experimental. De igual modo, es transversal, dado que se recogerá la información en un único momento.

En la figura 1, se presenta el diseño de investigación propuesto.

*Figura 1. Diseño de la investigación*



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox (VI): Gestión de cuentas por cobrar

Oy (VD): Liquidez

Fuente: adaptado de Carrasco (2017).

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La población es el conjunto de elementos que están presentes en el objeto de estudio y que dispone de ciertas características que serán analizadas (Hernández et al., 2014). En este caso, la población está compuesta por 24 colaboradores de la empresa Kreok S.A.

#### **3.6.2. Muestra**

La muestra es el subconjunto de la población que, al ser seleccionado bajo ciertos criterios de objetiva, se podrá generalizar los resultados que se obtengan de ella (Hernández et al., 2014). En este caso, dado el tamaño de la población, se consideró como muestra a toda la población (muestra censal), estando así la muestra compuesta por 24 colaboradores de la empresa Kreok S.A.

Así, se ha aplicó muestreo probabilístico a conveniencia (o intencional), en el cual la propia autora de la investigación ha seleccionado los elementos que conforma la muestra.

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

#### **3.7.1 Técnicas**

Se utilizó la encuesta como técnica para la recogida de datos, la cual consiste en un procedimiento de indagar las percepciones de los sujetos a través del planteamiento directo de interrogantes relacionadas con las variables de investigación, las cuales son formuladas directamente a través de un cuestionario (Hernández et al., 2014). Este cuestionario fue validado a través del juicio a experto y se midió su confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach.

Cabe destacar que, el cuestionario evalúa las dos variables del estudio a través de un total de 40 ítems, con una escala de Likert de cinco puntos.

En este sentido, en las tablas 2 y 3 se pueden observar las fichas técnicas los cuestionarios utilizados en la investigación.

## 3.7.1 Instrumentos

Tabla 2. *Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar la gestión de cuentas por cobrar*

Cuestionario para evaluar la gestión de cuentas por cobrar	
<b>Autores:</b>	Flor Bimeleth Campoverde Yangua
<b>Año:</b>	2021
<b>Adaptación:</b>	Julissa Herrera y Mesías Rojas Año: 2019
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la gestión de cuentas por cobrar de la entidad
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores o trabajadores (muestra de 24 colaboradores)
<b>Forma de administración:</b>	Individual
<b>Contenido:</b>	Consta de 25 ítems agrupados en 4 escalas: Previsión de incumplimiento (1-7), gestión de cobranza (8-16), gestión de recuperación (17-21) gestión de extinción de cuentas por cobrar (22-25)
<b>Duración:</b>	20 minutos
<b>Escala de medición:</b>	Totalmente en desacuerdo (TD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I); Casi siempre (CS) y Siempre (S)

Fuente: Elaboración propia. SPSS-26

Tabla 3. *Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar el nivel de liquidez*

Cuestionario para evaluar el nivel de liquidez	
<b>Autores:</b>	Flor Bimeleth Campoverde Yangua
<b>Año:</b>	2021
<b>Adaptación:</b>	Luisa Solano Año: 2018
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de liquidez de la empresa
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores o trabajadores (muestra de 25 colaboradores)
<b>Forma de administración:</b>	Individual
<b>Contenido:</b>	Consta de 3 ítems agrupados en 3 escalas: liquidez corriente (26-30), prueba acida (31-36) y liquidez absoluta (37-40)
<b>Duración:</b>	15 minutos.
<b>Escala de medición:</b>	Totalmente en desacuerdo (TD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I); Casi siempre (CS) y Siempre (S)

Fuente: Elaboración propia. SPSS-26

## Confiabilidad

Hernández et al. (2014), definen la confiabilidad de un instrumento como la posibilidad que posee el mismo para generar resultados similares, aun cuando es aplicado en diferentes oportunidades. Hay diversas formas de calcular la confiabilidad, en el caso de este estudio se aplicó el índice de confiabilidad alfa de Cronbach, el cual, mientras más próximo a 1.0 más confiable es el instrumento, mientras para valores mayores a 0.7, se concluye que es confiable. En la tabla 4 y 5 se muestran los valores arrojados por este indicador para las variables de este estudio.

### Tabla 4.

Índice alfa cronbach gestión de cuentas por cobrar

### Escala: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	25

Interpretación: EL coeficiente alfa de cronbach de gestión de cuentas por cobrar es de ,909 Como se evidencia en la tabla 4, lo que significa es que se encuentra en el rango de excelente por lo tanto se concluye que el instrumento es confiable indica George y Mallery (2003) como se citaron a Gomes et. 2018.

**Tabla 5.**

Índice alfa cronbach gestión de cuentas por cobrar

**Escala: Liquidez**

**Resumen de procesamiento de  
casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	15

Interpretación: EL coeficiente alfa de cronbach de gestión de cuentas por cobrar es de ,874 Como se evidencia en la tabla 5, lo que significa es que se encuentra en el rango de bueno por lo tanto se concluye que el instrumento es fiable indica George y Mallery (2003) como se citaron a Gomes et. 2018.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

**TABLA 6:**

		EIDADES (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 31	7	29,2	29,2	29,2
	32 - 40	12	50,0	50,0	79,2
	41 - 49	3	12,5	12,5	91,7
	50+	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación:

Como resultado de la investigación se determina que el rango de edades tomadas en la encuesta tiene edades entre 41 y los 49 años equivalente al 91.70% del total muestreado.

**TABLA 7:  
PRUEBA DE NORMALIDAD**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	,222	24	,003	,889	24	,013
LIQUIDEZ	,175	24	,056	,904	24	,027

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: Al tener como población y muestra a 24 colaboradores se ha aplicado la prueba de shapiro-wilk.

La significancia de gestión de cuentas por cobrar es de ,013 la cual es mayor que 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis nula es decir los datos presentan normalidad la liquidez la normalidad es 0,27 la cual es mayor que 0,01 aceptamos la hipótesis nula es decir los datos presentan normalidad, como ambas variables presentan normalidad concluimos que presentan normalidad ambos por lo tanto trabajamos con la prueba de correlación Pearson.

TABLA 8:

## Correlación Pearson

		INCUMPLIMIENTO DE PAGOS	GESTION DE COBRANZA	GESTION DE RECUPERACION	EXTINCIÓN DE CUENTAS	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	LIQUIDEZ CORRIENTE	PRUEBA ACIDA	LIQUIDEZ ABSOLUTA	LIQUIDEZ
INCUMPLIMIENTO DE PAGOS	Correlación de Pearson	1	,966**	,889**	,912**	,974**	,926**	,935**	,969**	,951**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
GESTION DE COBRANZA	Correlación de Pearson	,966**	1	,937**	,966**	,993**	,981**	,973**	,978**	,987**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
GESTION DE RECUPERACION	Correlación de Pearson	,889**	,937**	1	,977**	,962**	,930**	,893**	,911**	,920**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
EXTINCIÓN DE CUENTAS	Correlación de Pearson	,912**	,966**	,977**	1	,977**	,962**	,949**	,941**	,961**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	Correlación de Pearson	,974**	,993**	,962**	,977**	1	,972**	,961**	,977**	,979**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
LIQUIDEZ CORRIENTE	Correlación de Pearson	,926**	,981**	,930**	,962**	,972**	1	,976**	,967**	,992**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
PRUEBA ACIDA	Correlación de Pearson	,935**	,973**	,893**	,949**	,961**	,976**	1	,967**	,992**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
LIQUIDEZ ABSOLUTA	Correlación de Pearson	,969**	,978**	,911**	,941**	,977**	,967**	,967**	1	,986**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
LIQUIDEZ	Correlación de Pearson	,951**	,987**	,920**	,961**	,979**	,992**	,992**	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24

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

NOTA; Elaboración propia (2021). SPSS-26

**Interpretación:**

La significancia de gestión de cuentas por cobrar es de ,000 la cual es menor que  $0,01$  es decir aceptamos la hipótesis alternativa existe regresión existe relación entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez con nivel de error de  $0,01$  el valor de correlación de Pearson es de ,979 es positivo y la relación es directa mientras mejor sea la gestión de cuentas por cobrar la liquidez va ser mayor y si la gestión de cuentas por cobrar disminuye la liquidez también va disminuir. Existe relación entre las dimensiones planteadas que son las siguientes:

Previsión de incumplimiento de pagos la significancia es ,000 que es menor que  $0,01$  la cual aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre previsión de incumplimiento de pagos y liquidez con un nivel de error de  $0,01$  la correlación de Pearson es de ,951 es positiva y directa es decir mientras mejor sea la previsión de incumplimiento de pagos la liquidez hacer más alta y si previsión de incumplimiento de pagos baja la liquidez va hacer baja.

Gestión de cobranza la significancia es ,000 que es menor que  $0,01$  la cual aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre gestión de cobranza y liquidez con un nivel de error de  $0,01$  la correlación de Pearson es de ,987 es positiva y directa es decir mientras mejor sea la gestión de cobranza la liquidez hacer más alta y si la gestión de cobranza baja la liquidez va hacer baja.

Gestión de recuperación la significancia es ,000 que es menor que  $0,01$  la cual aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre gestión de recuperación y liquidez con un nivel de error de  $0,01$  la correlación de Pearson es de ,920 es positiva y directa es decir mientras mejor sea la gestión de recuperación la liquidez va hacer más alta y si la gestión de recuperación baja la liquidez va hacer baja.



Gestión de extinción de cuentas por cobrar la significancia es ,000 que es menor que 0,01 la cual aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez con un nivel de error de 0,01 la correlación de Pearson es de ,961 es positiva y directa es decir mientras mejor sea la gestión de extinción de cuentas por cobrar la liquidez va a hacer más alta y si la gestión de extinción de cuentas por cobrar baja la liquidez va a hacer baja.

**TABLA 9:****VARIABLES ENTRADAS ELIMINADAS**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	.	Introducir

- a. Variable dependiente: LIQUIDEZ  
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

**TABLA 10:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,979 <sup>a</sup>	,958	,957	2,27994

- a. Predictores: (Constante), GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: R cuadrado es de ,958 equivalente al 95,8% así mismo la gestión de cuentas por cobrar tiene un altísimo impacto en la liquidez de 95,8%.

**TABLA 11:****ANOVA**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2635,475	1	2635,475	507,005	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	114,359	22	5,198		
	Total	2749,833	23			

a. Variable dependiente: LIQUIDEZ

b. Predictores: (Constante), GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: La significancia es de ,000 que es menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa y existe relación y regresión entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez con un nivel de error de 0,01.

**TABLA 12:****COEFICIENTE**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	99.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error				Beta	Límite inferior
1	(Constante)	4,951	2,441		2,028	,055	-1,930	11,833
	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	,532	,024	,979	22,517	,000	,466	,599

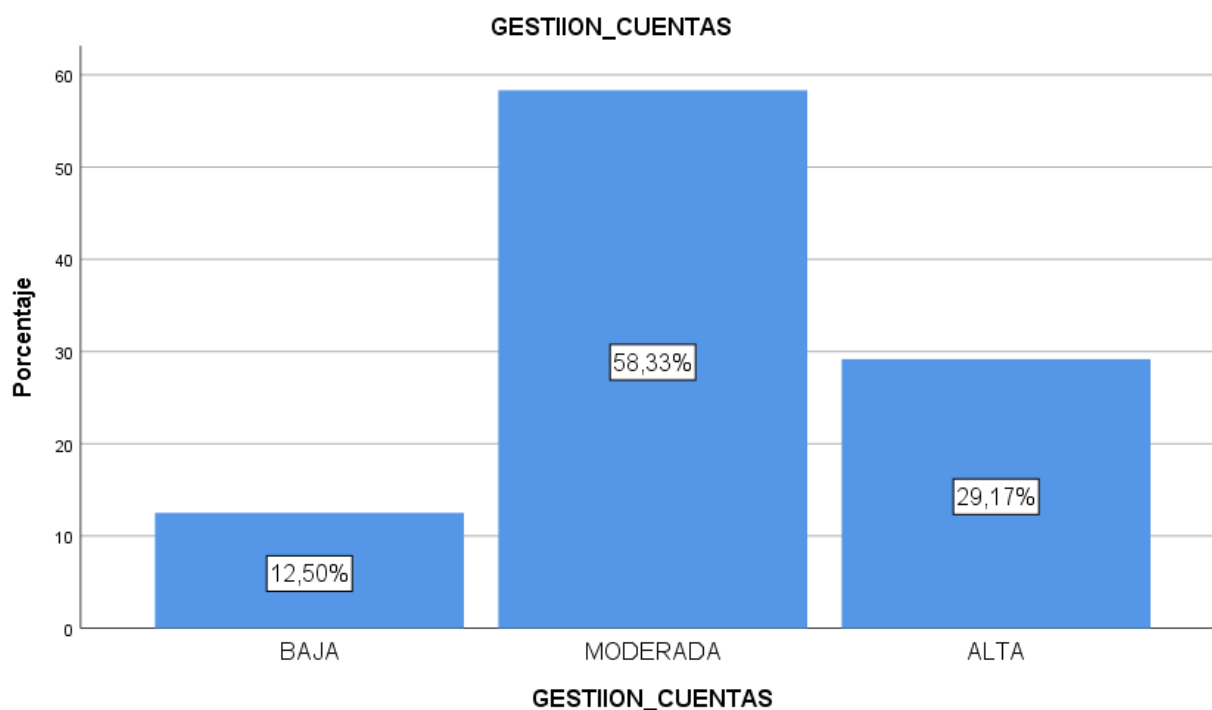
a. Variable dependiente: LIQUIDEZ

Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: Por cada punto que aumenta las cuentas por cobrar la liquidez va a aumentar en ,532 puntos.

**TABLA 13:****ESTADISTICA DESCRIPTIVA DE GESTION DE CUENTAS POR COBRAR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA (50-76)	3	12,5	12,5	12,5
	MODERADA(7 7-103)	14	58,3	58,3	70,8
	ALTA(104- 128)	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



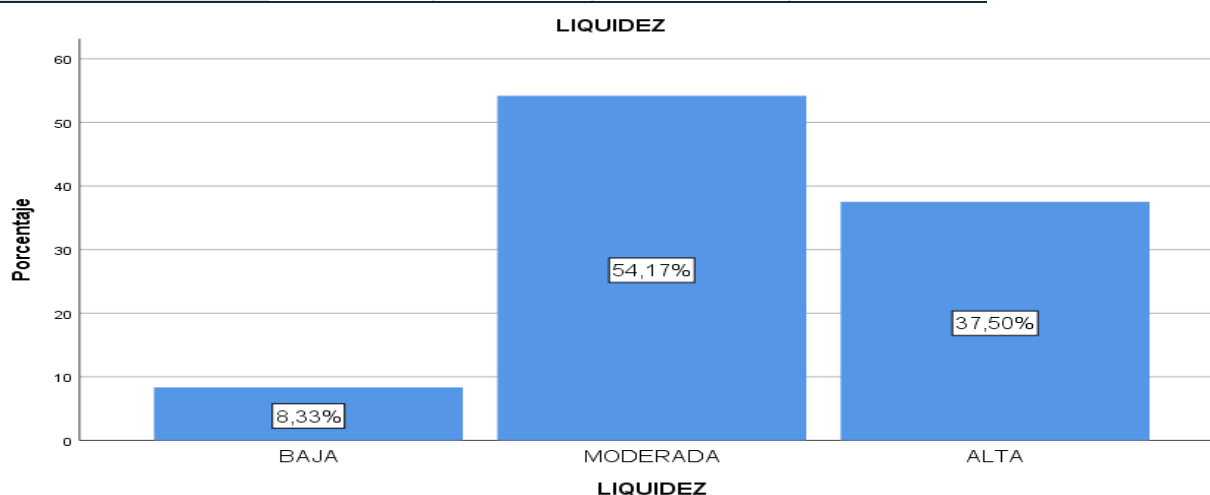
Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: Significa 2 cosas si la gestión de cuentas por cobrar es buena la liquidez va ser alta y si la gestión de cuentas por cobrar es deficiente la liquidez va hacer baja estamos observado que el 37,50 % de los encuestados indican que la liquidez es alta y 29,17% y de los encuestados gestión de cuentas por cobrar de los encuestados indican que es alta.

TABLA 14:

## ESTADISTICA DESCRIPTIVA DE LIQUIDEZ

		LIQUIDEZ			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA(29-44)	2	8,3	8,3	8,3
	MODERADA(45-60)	13	54,2	54,2	62,5
	ALTA(61-75)	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



Nota. Elaboración propia (2021). SPSS-26

Interpretación: Significa 2 cosas si la gestión de cuentas por cobrar es buena la liquidez va ser alta y si la gestión de cuentas por cobrar es deficiente la liquidez va hacer baja estamos observado que el 37,50 % de los encuestados indican que la liquidez es alta y 29,17% y de los encuestados gestión de cuentas por cobrar de los encuestados indican que es alta.

## 4.2. Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se determinó que existe relación entre ambas variables propuestas y estudiadas que son gestión de cuentas por cobrar y liquidez, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,979 asimismo un nivel de error del 0,01. Es decir, a mayor gestión de cuentas por cobrar mayor liquidez. Para corroborar este hecho, se puede visualizar en el análisis descriptivo donde encontramos que de las 24 personas encuestadas, el 29,20% indicaron que la gestión de cuentas por cobrar es alta, debido a los activos exigibles con los que cuenta para obtener beneficio por los servicios y prestamos brindados, Además, el 37,50% de las personas encuestadas, indicaron que la liquidez es alta, Debido a que la empresa tiene un manual de reglas y procedimientos bien diseñado para ser seguimiento a los clientes y prestamistas para que paguen puntual de acuerdo al cronograma establecido. Se concluye que, si la gestión de cuentas por cobrar es alta la liquidez de igualmente lo será alta. Por otro lado, el R cuadrado fue de 0,958. Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: si hay relación significativa y directa entre previsión de incumpliendo de pagos y liquidez, con un coeficiente correlación de Pearson de 0.951 con un nivel de error 0.01 gestión de cobranza y liquidez con un coeficiente correlación de Pearson de ,987 con un nivel de error 0.01 gestión de recuperación y liquidez con coeficiente correlación de Pearson de ,920 con un nivel de error 0.01 gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez con coeficiente correlación de Pearson de ,961 con un nivel de error 0.01

Sabiendo que la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez son fundamental en todas las Empresas para que puedan seguir operando y contribuir con todas sus obligación corrientes

Y a largo plazo como por ejemplo: A sus colaboradores pagándoles puntual y de esa manera se sientan satisfechos y puedan desempeñarse mejor, como también pago de impuestos, proveedores gastos fijos entre otros.

Castro (2018), indico en relación a sus hipótesis general que existe relación entre las 2 variables: Gestión de cuentas por cobrar y liquidez como se expresa los valores Determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach obtenidos resultado 78.1% la variable independiente gestión de cuentas por cobrar y 75.1% la variable liquidez es decir existe significancia de un p-valor= 0.001 donde se concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez en un 79.9%.

Flores (2017), quien determinó una influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad, ya que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó como resultado 0.731 y  $p < 0.05$ , por lo cual recomendó el diseño e implementación de un plan de manejo de las cuentas por cobrar y la adopción de un mecanismo de evaluación de clientes con el objetivo de monitorear los niveles de morosidad.

Resultados similares obtuvo Flores (2017) en su estudio, donde sus hallazgos pusieron en evidencia que hay tres dimensiones de la gestión de las cuentas por cobrar que influyen estadísticamente en la liquidez de la empresa: las políticas de las cuentas por cobrar ( $\rho$  de Pearson = 0.684,  $p < 0.05$ ), el control de las cuentas por cobrar ( $\rho$  de Pearson = 0.818,  $p < 0.05$ ) y las técnicas de las cuentas por cobrar ( $\rho$  de Pearson = 0.711,  $p < 0.05$ ). Sus conclusiones determinaron la existencia de una influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa ( $\rho$  de Pearson = 0.731,  $p < 0.05$ ); por lo cual recomendó el diseño e implementación de un plan de manejo de las cuentas por cobrar, así como también la evaluación de los clientes, para controlar la morosidad, que afecta la liquidez.

Suarez y Becerra (2017), señalando que las cuentas por cobrar inciden de manera directa y significativa hacia la liquidez de las organizaciones, más aún si es que no se posee con un área de créditos y cobranzas, donde solo contabilidad o administración hace las acciones de áreas diferentes. En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°1 se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman, donde el valor de  $p=0.000$  es menor a  $0.05$ , donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5% y 6 grados de libertad, lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es así que esta prueba nos permite mencionar que las cuentas por cobrar se relacionan con la capacidad de pago.

Vásquez & Vega (2016) menciona que se determina el nivel de correlación causal entre la gestión de cuentas por cobrar y liquidez con  $0.991$ ; es decir, existe una influencia significativa, con un  $p$ -valor=  $0.001$ . En la hipótesis específica N° 1, según el resultado aplicando la correlación de Pearson, da como resultado  $0.755$ , representado esta una relación positiva, considerando un nivel de confiabilidad de  $75.5\%$ , lo cual podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula, mencionando que la gestión de cuentas por cobrar incide en el riesgo de liquidez a corto plazo.

### Conclusiones

1. Existe relación entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la Empresa Kreok S.A, 2021 con una correlación de Pearson de ,979 con un nivel de error del 0,01. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de 0,532.
2. Existe relación entre Previsión de incumplimiento de pagos y liquidez de la Empresa Kreok S.A, 2021 con una correlación de Pearson de 0,951 con un nivel de error del 0,01.
3. Existe relación entre gestión de cobranza y liquidez de la Empresa Kreok S.A, 2021, con una correlación de Pearson de 0,987 con un nivel de error del 0,01.
4. Existe relación entre gestión de recuperación y liquidez de la Empresa Kreok S.A, 2021, con una correlación de Pearson de 0,920 con un nivel de error del 0,01.
- 5 Existe relación entre Gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez de la Empresa Kreok S.A, 2021, con una correlación de Pearson de 0,961 con un nivel de error del 0,01.



## Recomendaciones

De acuerdo a los hallazgos y conclusiones de este estudio se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda que la empresa Kreok SA elabore un manual de normas y procedimientos para el área de cobranzas a efectos de que este bien delimitado y justificado el proceso de cobranzas en la empresa y poder así garantizar que el personal esté bien informado a la hora de aplicar los procesos correspondientes a esta área.
2. Se recomienda que La empresa Kreok SA realice capacitación y adiestramiento constante al personal que labora en el área de cobranzas para garantizar una efectiva gestión que recupere los préstamos, las liquidaciones de gastos y facturas boletas por los servicios prestados.
3. Se recomienda a la empresa Kreok SA mantener monitoreado los montos de las cuentas por cobrar y los plazos de recuperación de los recursos.
4. Se recomienda a la empresa Kreok SA mantener una sana administración y manejo de las ventas a crédito. Así como también cuidar del registro contable de este rubro, tomando en cuenta la oportunidad, veracidad y reconocimiento de las cuentas por cobrar. Es pertinente usar el método de provisión, donde se hace una estimación de las cuentas incobrables esperadas.
5. Se recomienda establecer una política de créditos, ya sea liberal o restringida o un punto medio entre ambas, considerando que es importante tener una buena gestión de las cuentas por cobrar. Ya que las ventas a crédito son también una fuente de financiamiento, promueve el crecimiento de las ventas, puede ser utilizada como una estrategia de marketing, se genera un flujo mayor de efectivo, mejora el servicio al cliente; adicionalmente, mejorando las ventas, también se motiva al personal.

## Referencias

- Abuhommous, A., & Mashoka, T. (2017). *A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s40821-017-0074-8>.
- Acosta, M., Salas, L., Jimenez, M., & Guerra, M. (2018). *La administración de ventas. Conceptos claves en el siglo XXI* (Primera ed.). Alicante: Area de Innovación y Desarrollo S.R.L.
- Aliu, B., Ismaili, L., & Osmani, Z. (2018). Accounts Receivable Management to Medium Enterprises in Kosovo. *UBT International Conference*. 275, [https://knowledgecenter.ubt-uni.net/conference/2018/all-events/275?utm\\_source=knowledgecenter.ubt-uni.net%2Fconference%2F2018%2Fall-events%2F275&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=PDFCoverPages](https://knowledgecenter.ubt-uni.net/conference/2018/all-events/275?utm_source=knowledgecenter.ubt-uni.net%2Fconference%2F2018%2Fall-events%2F275&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages).
- Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo de las empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000400006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400006).
- Apaza, M. (2017). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Lima: Editorial Instituto Pacifico S.A.C.
- Appiah, E., Adarkwah, S., Donkor, F., & Kyei, E. (2016). *Management of Accounts Receivables in Utility Companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.)*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Francis\\_Donkor2/publication/315935106\\_Management\\_of\\_Accounts\\_Receivables\\_in\\_Utility\\_Companies\\_A\\_focus\\_on\\_Electricity\\_Company\\_of\\_Ghana\\_ECG/links/5b8765f492851c1e123b3251/Management-of-Accounts-Receivables-in-Utility-Com](https://www.researchgate.net/profile/Francis_Donkor2/publication/315935106_Management_of_Accounts_Receivables_in_Utility_Companies_A_focus_on_Electricity_Company_of_Ghana_ECG/links/5b8765f492851c1e123b3251/Management-of-Accounts-Receivables-in-Utility-Com).
- Armijos, J., Narváez, C., Ormaza, J., & Erazo, J. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 466-497.

- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia LTDA*. Tesis de Grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Baki, N., Azuddin, N., & McGowan, C. (2015). Liquidity Analysis of Selected Public-Listed Companies in Malaysia. *International Economics and Business*, 1(1), 1-20.
- Brachfield, P. (2017). *Gestion del credito y cobro*. Madrid: Profit.
- Brigham, E., & Erhardt, M. (2017). *Finanzas corporativas: enfoque central*. Mexico D.F: Cengage Learning.
- Burga, H., & Rodrigo, S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación de Imprenta Unión, Lima, Períodos 2013-2017*. (Tesis de Grado), Universidad Peruana Unión, Lima.
- Caminada, I., Lázaro, L., & Salazar, A. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa I.J.I.S.A.C. Agentes de Aduana, período 2015-2019*. Tesis de Grado, Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Carchi, K., Crespo, M., González, S., & Romero, E. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. *Innova Research Journal*, 5(2), 26-50.
- Carvajal, A., Michilena, C., & Acuña, G. (2018). Decisiones de financiamiento en empresas del sector de alojamiento y servicios de comida: Trade Off vs. Pecking Order. *Revista Killkana Sociales*, 2(4), 21-32.
- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>.
- Chu, M. (2016). *Finanzas para no financieros (5ta Ed.)*. Lima: UPC.
- Crediriesgo. (2010). *La visita personal de cobranza*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/la-visita-personal-de-cobranza.html>.

Crowe Perú. (2020). *Incobrables en tiempos de covid*. Obtenido de <https://cdn-cms.crowe.com/pe/-/media/Crowe/Firms/Americas/pe/CroweHorwathPE/files/insighs/ACTboletincrowe-junio2020.pdf?la=es-PE&modified=20200902155044&hash=9480A13D353EF682C21E3BC45022BB73AE492BC0>.

Castro(2018)[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24455/Castro\\_TLA.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24455/Castro_TLA.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Debitoor. (s.f.). *Pasivo corriente*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/pasivo-corriente>.

Deloitte. (2012). *Tendencias de cobranzas y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf).

Fernández, J. (2018). *Análisis de la cuentas por cobrar y sus influencia en la liquidez de la microempresa Janny*. Tesis de Grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.

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 Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

Flores, L., Triviño, C., & Delgado, S. (2018). Importancia del capital de trabajo en los emprendimientos de bienes tangibles. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 312-319.

Flores, M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el nivel de liquidez de la empresa unipersonal transportista distribuidos de combustible y lubricantes en la ciudad de Tacna, año 2015*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, Tacna, Perú.

García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia Unemi*, 10(23), 30-39.

García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia Unem*, 10(23), 30-39.

“Multillanta Ramírez”. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>.

Gerald, S. (2017). *The impact of the unpayable accounts receivable on the liquidity level AT PT ABC*. Obtenido de <https://e-journal.stiebinaniaga.ac.id/index.php/Accounting/article/view/93/79>.

Gerencie. (25 de Septiembre de 2020). *Rotación de inventarios*. Obtenido de <https://www.gerencia.com/rotacion-de-inventarios.html>.

Gitman, L., & Zutler, C. (2016). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico D.F: Pearson Educacion de Mexico S.A. de C.V.

Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión*.

Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307-340.

Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 3(1), 9-32.  
[https://www.researchgate.net/publication/346361723\\_Liquidez\\_y\\_rentabilidad\\_Una\\_revision\\_conceptual\\_y\\_sus\\_dimensiones](https://www.researchgate.net/publication/346361723_Liquidez_y_rentabilidad_Una_revision_conceptual_y_sus_dimensiones).

George y Mallery (2003) como se citaron a Gomez et. (2018)  
<https://www.redalyc.org/journal/356/35656002011/html/>

Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayok*, 24(46), 153-162.  
 Obtenido de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>.

Herrera, J., & Rojas, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Sony Plus S.A.C., Juanjuí 2018*. Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejos, Tarapoto, Perú.

- IASB. (2005). *NIC* 2. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/2\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf).
- IASB. (2016). *Nic 7 Estado de Flujo de Efectivo*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%207%20-%20Estado%20de%20Flujos%20de%20Efectivo.pdf>.
- Ilyash, O. I., Trofymenko, O. O., & Dmytrenko, V. (2018). *Methods for management of the enterprise's accounts receivable*. Obtenido de <http://iuf.edu.ua/wp-content/uploads/images/stories/journal/journal052018.pdf#page=42>.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del credito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62.
- KPMG. (2020). *Gestión de efectivo & Riesgo de liquidez*. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/cash-liquidity-risk-management-v3.pdf>.
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI(1), 181-207. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>.
- Lyani, M. (2018). Effects of Accounts Receivable Financing Practices on Growth of SMEs in Kakamega County, Kenya. *Expert Journal of Finance*, 6, 1-11. <http://zbw.eu/econis-archiv/bitstream/11159/3864/1/1671904974.pdf>.
- Manzo, E., Cardona, D., Torres, R., & Mera, B. (2017). Diagnóstico de los Modelos de Gestión de Inventarios de Alimentos en Empresas Hoteleras. *Revista Científica Ecociencia*, 4(3), 28-51.
- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40.
- Pwc. (2014). *La función de tesorería desde una nueva perspectiva. Posicionamiento Global de la Tesorería, PwC 2014*. Obtenido de <https://www.pwc.es/es/auditoria/treasury-finance-risk/assets/posicionamiento.europeo-funcion-tesoreria.pdf>.

- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Revista Balance's*, 7(10), <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>.
- Rashid, C. (2018). Efficiency of Financial Ratios Analysis for Evaluating Companies' Liquidity. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4), 110-123. [https://www.researchgate.net/profile/Chnar-Rashid/publication/325870971\\_Efficiency\\_of\\_Financial\\_Ratios\\_Analysis\\_for\\_Evaluating\\_Companies'\\_Liquidity/links/5b2a20f30f7e9b1d009bcd54/Efficiency-of-Financial-Ratios-Analysis-for-Evaluating-Companies-Li](https://www.researchgate.net/profile/Chnar-Rashid/publication/325870971_Efficiency_of_Financial_Ratios_Analysis_for_Evaluating_Companies'_Liquidity/links/5b2a20f30f7e9b1d009bcd54/Efficiency-of-Financial-Ratios-Analysis-for-Evaluating-Companies-Li).
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Tesis de Grado, Universidad Peruana Los Andes, Lima, Perú.
- Solórzano-Quito, D., & Vásconez, L. (2021). Estrategias financieras y contables para el fortalecimiento de la liquidez en la Corporación Agroempresarial Coagro. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(2), 508-537. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/520/763>.
- Suárez, I., & Becerra, M. (2017). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avicola Elita EIRL, Trujillo 2015*. (Tesis de Grado), Universidad Señor de Sipán.
- Tamayo, K., Nárvaez, C., & Erazo, J. (2019). Modelo de gestión de inventarios para empresas comerciales de productos agrícolas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, V(1), 683-702.
- Tapia, E., Reina, B., & Duque, A. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1-8.
- Taurista, D., Fatimah, M., & Khusni, M. (2018). *Analysis dominant of factors influence in decline company liquidity (Study PT.Pelabuhan Indonesia Surabaya Branch)*. Obtenido de <http://www.ejournal.aibpm.org/index.php/IJAFAP/article/view/114/119>.
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Trancisa S.A., Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, año 2017*. Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.

- Trejo-García, J., Ríos-Bolívar, H., & Martínez-García, M. (2016). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(1), 103-121. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v11n1/2448-6795-rmef-11-01-00103.pdf>.
- Tweneboah, E., & Ndebugri, H. (2017). *Account receivable management across Industrial sectors in Ghana; analyzing the economic effectiveness and efficiency*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/213997689.pdf>.
- Valderrama, J. (2021). *Clasificación de cuentas por cobrar: ¿Cómo se hace?* Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>.
- ValorPyme. (2021). *Recomendaciones al contratar una empresa de cobranzas*. Obtenido de <https://www.valorpyme.cl/blog/recomendaciones-al-contratar-una-empresa-de-cobranza>.
- Vanegas, A. (2018). *Análisis e incidencia de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 2(15), 5-25. Obtenido de: [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14\\_a02.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14_a02.pdf).
- Verdezoto, M., Guanuche, R., & Soto, C. (2018). Fundamentos de la Gestión Financiera. En M. Fajardo, & C. Soto, *Gestión Financiera Empresarial* (págs. 39-62). Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Vu, T., Truong, T., & Dinh, D. (2020). Determinants of Liquidity in Manufacturing Firms. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 11-19. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202034651879087.page>.
- Yaguache, M., Higuerey, A., & Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 360-373.




## **Apéndices**

### Apéndice 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		
¿De qué manera se relaciona la gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	<b>Variable independiente:</b> Gestión de cuentas por cobrar	<b>Tipo:</b> Correlacional
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Dimensiones:</b> Previsión de incumplimiento de pagos	<b>Nivel:</b> Básico
¿De qué manera se relaciona la prevención de incumplimiento de pagos y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la prevención de incumplimiento de pagos y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Existe relación significativa entre la prevención de incumplimiento de pagos y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Gestión de cobranza	<b>Diseño:</b> No experimental
¿De qué manera se relaciona la gestión de cobranza y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y liquidez en colaboradores en la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Existe relación significativa entre La gestión de cobranza y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Gestión de recuperación	<b>Población:</b> 24 trabajadores de la empresa Keok S.A.
¿De qué manera se relaciona la gestión de recuperación y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de recuperación y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de recuperación y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Gestión de extinción de cuentas por cobrar	<b>Muestra:</b> 24 trabajadores de la empresa Keok S.A.
¿De qué manera se relaciona la gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	Existe relación significativa entre la gestión de extinción de cuentas por cobrar y liquidez en colaboradores de la empresa Kreok S.A. Lima, 2021	<b>Variable dependiente:</b> Liquidez	<b>Técnicas e instrumento:</b> Encuesta
			<b>Dimensiones:</b> Liquidez corriente Prueba ácida Liquidez absoluta	Cuestionario con escala de Likert

## Apéndice 2: Instrumentos de recolección de información

	<b>CUESTIONARIO</b>	ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
---	---------------------	---

**Introducción:** la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como realiza la gestión de las cuentas por cobrar y la valoración de la liquidez en la empresa Kreok S.A. De los enunciados siguientes, le solicitamos marcar con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la Unidad de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a su Unidad en relación a la Gestión Administrativa realizada.

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

En relación a la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert con valores 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indeciso, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo.

Variable: Gestión de cuentas por cobrar

<b>Dimensión: Previsión de incumplimiento de pagos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos					
2. La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el comportamiento crediticio del cliente					
3. La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada solicitante					
4. La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga					
5. La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente					
6. La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos					
7. Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento					
<b>Dimensión: Gestión de cobranza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8. La entidad cuenta con un sistema de cobranza eficiente					
9. Los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobranzas están automatizados					

10. La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas					
11. La empresa dispone de indicadores de desempeño que le permiten medir la eficacia de la gestión de cobranzas					
12. El personal encargado de las cobranzas contribuye en el diseño e implementación de los indicadores de desempeño					
13. Los resultados obtenidos de los indicadores son supervisados constantemente					
14. La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz					
15. El recurso humano del área de cobranzas asiste a actividades de capacitación en forma usual					
16. Los procesos que se ejecutan en el área de cobranzas recurrentemente son evaluados					
<b>Dimensión: Gestión de recuperación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. La entidad dispone de todos los medios de comunicación para proceder a la recuperación de su cartera					
18. La empresa actualiza las condiciones del crédito para aplicar la gestión de recuperación					
19. La empresa realiza un análisis del comportamiento histórico de los créditos otorgados al deudor para determinar un nuevo cronograma de pagos					
20. La entidad se interesa permanentemente por la situación económica y financiera de sus clientes					
21. La empresa evalúa la capacidad del deudor cumplir con el nuevo cronograma de pagos					
<b>Dimensión: Gestión de extinción de cuentas por cobrar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22. La empresa tiene un procedimiento establecido para el registro de los montos de cuentas incobrables					
23. La empresa ha establecido sus políticas de castigo del crédito					
24. La empresa evalúa el impacto del crédito castigado en su situación financiera					
25. La entidad registra contablemente las pérdidas por cuentas incobrables en el momento de la extinción del crédito					

Variable: Liquidez

<b>Dimensión: Liquidez corriente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. La empresa dispone frecuentemente de recursos suficientes para su operatividad					
27. La entidad realiza una gestión adecuada de sus activos corrientes					
28. La empresa ha mantenido una alta capacidad de pagos en los últimos tres años					
29. La empresa dispone de recursos suficientes para afrontar sus próximas obligaciones de corto plazo					
30. La empresa cuenta con recursos excedentarios para cubrir los gastos imprevistos que pudieran presentarse					
<b>Dimensión: Prueba ácida</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

31. La empresa dispone de políticas para incentivar la rotación de sus inventarios					
32. La empresa dispone de niveles de rotación de inventarios adecuados a su operatividad					
33. Los inventarios presentan condiciones adecuadas de almacenamiento					
34. La empresa dispone de la liquidez suficiente para cubrir sus deudas					
35. Los pasivos a corto plazo incide en la reducción de la liquidez de la entidad					
36. La empresa dispone de suficiente liquidez para cancelar la totalidad de los servicios públicos					
<b>Dimensión: Liquidez absoluta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37. La empresa dispone del efectivo disponible para honrar sus pagos más próximos					
38. La empresa realiza flujos de caja de forma periódica					
39. Las mayoría de las cuentas por cobrar se pueden convertir rápidamente en efectivo					
40. La empresa dispone de una estrategia adecuada que le permite captar los fondos requeridos					

Gracias por su participación

### Apéndice 3: Gestión de Cuentas por Cobrar

#### 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
PREGUNTA1	75,2000	158,178	,788	,906
PREGUNTA2	76,0000	134,889	,937	,894
PREGUNTA3	75,9000	135,878	,948	,894
PREGUNTA4	75,7000	144,900	,933	,897
PREGUNTA5	75,7000	143,567	,866	,898
PREGUNTA6	75,8000	143,956	,865	,898
PREGUNTA7	75,9000	135,878	,948	,894
PREGUNTA8	75,9000	145,433	,824	,899
PREGUNTA9	75,8000	146,844	,853	,899
PREGUNTA10	75,7000	142,011	,938	,896
PREGUNTA11	76,0000	147,333	,774	,900
PREGUNTA12	75,8000	138,844	,984	,894
PREGUNTA13	76,9000	163,878	-,032	,921
PREGUNTA14	75,4000	153,822	,875	,903
PREGUNTA15	75,9000	148,322	,812	,900
PREGUNTA16	75,6000	148,044	,930	,899
PREGUNTA17	75,2000	158,178	,788	,906
PREGUNTA18	76,8000	179,511	-,430	,934
PREGUNTA19	76,1000	147,878	,688	,901
PREGUNTA20	75,8000	146,844	,853	,899
PREGUNTA21	76,6000	173,378	-,656	,919
PREGUNTA22	75,6000	156,267	,607	,905
PREGUNTA23	76,7000	166,900	-,197	,914
PREGUNTA24	77,2000	186,622	-,719	,934
PREGUNTA25	75,2000	158,178	,788	,906

## Apéndice 4: Liquidez

### 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
PREGUNTA1	75,2000	158,178	,788	,906
PREGUNTA2	76,0000	134,889	,937	,894
PREGUNTA3	75,9000	135,878	,948	,894
PREGUNTA4	75,7000	144,900	,933	,897
PREGUNTA5	75,7000	143,567	,866	,898
PREGUNTA6	75,8000	143,956	,865	,898
PREGUNTA7	75,9000	135,878	,948	,894
PREGUNTA8	75,9000	145,433	,824	,899
PREGUNTA9	75,8000	146,844	,853	,899
PREGUNTA10	75,7000	142,011	,938	,896
PREGUNTA11	76,0000	147,333	,774	,900
PREGUNTA12	75,8000	138,844	,984	,894
PREGUNTA13	76,9000	163,878	-,032	,921
PREGUNTA14	75,4000	153,822	,875	,903
PREGUNTA15	75,9000	148,322	,812	,900
PREGUNTA16	75,6000	148,044	,930	,899
PREGUNTA17	75,2000	158,178	,788	,906
PREGUNTA18	76,8000	179,511	-,430	,934
PREGUNTA19	76,1000	147,878	,688	,901
PREGUNTA20	75,8000	146,844	,853	,899
PREGUNTA21	76,6000	173,378	-,656	,919
PREGUNTA22	75,6000	156,267	,607	,905
PREGUNTA23	76,7000	166,900	-,197	,914
PREGUNTA24	77,2000	186,622	-,719	,934
PREGUNTA25	75,2000	158,178	,788	,906

## Apéndice 5: Porcentaje de Turnitin

### II TURNITIN CAMPOVERDE

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>10%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>13%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>2%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.revistaespirales.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



**Apéndice 6:**  
**PRESENTACIÓN BASE DE DATOS DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

N°	PREVISION DE CUMPLIMIENTO DE PAGOS	GESTION DE COBRANZA	GESTION DE RECUPERACION	GESTION DE EXTINCION DE CUENTAS POR COBRAR	GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	LIQUIDEZ CORRIENTE	PRUEBA ACIDA	LIQUIDEZ ABSOLUTA	LIQUIDEZ
1	12	15	12	11	<b>50</b>	9	13	7	<b>29</b>
2	13	23	15	13	<b>64</b>	14	16	9	<b>39</b>
3	19	26	16	13	<b>74</b>	15	18	13	<b>46</b>
4	23	28	16	14	<b>81</b>	15	20	14	<b>49</b>
5	28	32	17	14	<b>91</b>	17	21	14	<b>52</b>
6	28	33	19	16	<b>96</b>	17	23	15	<b>55</b>
7	28	36	20	16	<b>100</b>	18	23	15	<b>56</b>
8	28	36	20	16	<b>100</b>	19	24	15	<b>58</b>
9	28	36	20	16	<b>100</b>	19	24	16	<b>59</b>
10	28	36	20	16	<b>100</b>	19	24	16	<b>59</b>
11	28	36	20	16	<b>100</b>	19	24	16	<b>59</b>
12	28	36	20	16	<b>100</b>	20	24	16	<b>60</b>
13	28	36	20	16	<b>100</b>	20	24	16	<b>60</b>
14	28	36	20	16	<b>100</b>	20	24	16	<b>60</b>
15	30	36	20	16	<b>102</b>	20	24	16	<b>60</b>
16	30	36	20	16	<b>102</b>	20	24	17	<b>61</b>
17	31	36	20	16	<b>103</b>	20	24	17	<b>61</b>
18	32	38	25	17	<b>112</b>	20	24	17	<b>61</b>
19	34	41	27	18	<b>120</b>	21	24	18	<b>63</b>
20	35	44	28	20	<b>127</b>	23	26	19	<b>68</b>
21	35	45	28	20	<b>128</b>	25	29	20	<b>74</b>
22	35	45	28	20	<b>128</b>	25	30	20	<b>75</b>
23	35	45	28	20	<b>128</b>	25	30	20	<b>75</b>
24	35	45	28	20	<b>128</b>	25	30	20	<b>75</b>







Lima, 03 de Diciembre 2021

Señores

**UNIVERSIDAD PERUANA LAS AMERICAS**

Presente.-

Estimados Señores:

Por el presente documento yo, Pedro Jesús Castiglioni Ghiglino identificado con DNI N°4029614 con poderes inscrito en los Registros Públicos de Lima, Representante legal de la empresa KREOK S.A con RUC N°20545125545, con domicilio fiscal en calle Alberto Alexander 2229 DPTO.1804 Lince distrito y provincia de Lima, autorizo al bachiller en Ciencias Contables y Financieras Flor Bimeleth Campoverde Yangua identificada con DNI N°48169074 a utilizar el nombre de la información confidencial de la empresa que represento, para el desarrollo de su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar Y liquidez en Colaboradores de la empresa KREOK S.A Lima, 2021.

La empresa precisa que toda la información proporcionada será solamente para fines exclusivamente académicos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final diagonal stroke.

**Pedro Jesús Castiglioni Ghiglino**  
**Gerente General**