

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN REAL AUDIENCIA
S.A.C., SAN BORJA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Cinthia Paola Paucar Mendoza

Asesora:

Dra. Esther Rosa Saenz Arenas

ORCID: 0000-0003-0340-2198

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GIANNINA MARLENI CASTILLO CASTILLO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	HELENY SOLEY TERAN PLASENCIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ESTHER ROSA SAENZ ARENAS
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 144 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trrcoid::1:3305244594

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por haberme guiado en cada paso de este camino académico. A mis padres, por su apoyo incondicional, su ejemplo de esfuerzo y sus palabras de aliento en los momentos más difíciles. A mi familia, por creer en mí incluso cuando las circunstancias parecían adversas. Esta meta es también suya. Dedico este logro, además, a todos aquellos que han sido parte de mi formación personal y profesional, pues sus enseñanzas dejaron huella en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincera gratitud al redentor, por darme bienestar, constancia y la claridad necesarias para culminar esta etapa. Agradezco profundamente a mi familia, por su paciencia, comprensión y motivación durante todo el proceso. A mis docentes y asesores, por su orientación metodológica y académica, especialmente a quienes me guiaron con responsabilidad y compromiso en el desarrollo de esta investigación. A la empresa Real Audiencia S.A.C., por brindarme las facilidades para la aplicación de los instrumentos y el acceso a la información necesaria. Finalmente, agradezco a mis compañeros y amistades que me ofrecieron su apoyo moral y compartieron conmigo esta etapa tan importante de crecimiento personal y profesional

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	19
1.2. Bases teóricas	22
1.3. Formulación del problema	46
1.3.1. Problema general	46
1.3.2. Problemas específicos	46

1.4. Objetivos	46
1.4.1. Objetivo general	46
1.4.2. Objetivos específicos	47
1.5. Hipótesis	47
1.5.1. Hipótesis general	47
1.5.2. Hipótesis específicas	47
1.6. Justificaciones	48
1.6.1. Teórica	48
1.6.2. Práctica	48
1.6.3. Metodológica	49
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS	71
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	91
REFERENCIAS	98
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población y muestra de estudio</i>	57
Tabla 2 <i>Datos de los expertos validadores</i>	63
Tabla 3 <i>Baremos de interpretación del Alfa de Cronbach</i>	64
Tabla 4 <i>Fiabilidad de los instrumentos</i>	65
Tabla 5 <i>Nivel de la variable control de cuentas por cobrar</i>	71
Tabla 6 <i>Nivel de la dimensión políticas de crédito</i>	73
Tabla 7 <i>Nivel de la dimensión políticas de cobranza</i>	74
Tabla 8 <i>Nivel de la dimensión seguimiento y control</i>	76
Tabla 9 <i>Nivel de la variable liquidez</i>	77
Tabla 10 <i>Nivel de la dimensión gestión de tesorería</i>	79
Tabla 11 <i>Nivel de la dimensión disponibilidad de efectivo</i>	80
Tabla 12 <i>Nivel de la dimensión capacidad de cumplimiento</i>	82
Tabla 13 <i>Normalidad de las variables de estudio</i>	83
Tabla 14 <i>Correlación entre la dimensión políticas de crédito y liquidez</i>	85
Tabla 15 <i>Correlación entre la dimensión políticas de cobranza y liquidez</i>	86
Tabla 16 <i>Correlación entre la dimensión seguimiento y control con la liquidez</i>	87
Tabla 17 <i>Correlación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Representación gráfica del nivel del control de cuentas por cobrar</i>	72
Figura 2 <i>Representación gráfica del nivel de políticas de credito</i>	73
Figura 3 <i>Representación gráfica del nivel de políticas de cobranza</i>	75
Figura 4 <i>Representación gráfica del nivel de seguimiento y control</i>	76
Figura 5 <i>Representación gráfica del nivel de la variable liquidez</i>	78
Figura 6 <i>Representación gráfica del nivel de gestión de tesorería</i>	79
Figura 7 <i>Representación gráfica del nivel de disponibilidad de efectivo</i>	81
Figura 8 <i>Representación gráfica del nivel de capacidad de cumplimiento</i>	82
Figura 9 <i>Dispersión de puntos entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez</i>	89

RESUMEN

El estudio investigó la vinculación de la supervisión de los activos pendientes de cobro y la capacidad de liquidez en Real Audiencia S.A.C., situada en San Borja, durante el año 2023. La indagación surgió ante las falencias en la gestión crediticia y de cobro, que afectaban el flujo económico y la cabida del ente para asumir sus compromisos financieros a plazos menores. Se empleó un enfoque numérico (cuantitativo), mediante un diseño sin intervención en las variables, transeccional y de nivel relacional. El estudio estuvo conformado por 30 colaboradores de los departamentos administrativos y financieros; seguido a ello, el recojo de la información se realizó por medio de un cuestionario, optando por la prueba que califica la normalidad, la cual fue Shapiro-Wilk, donde indicó una distribución adecuada de las variables observadas, lo que dio paso a la utilización del estadígrafo de vinculación Pearson. Se encontró una asociación positiva elevada-fuerte con referente a las cuentas que aún no se cobraban y la liquidez ($r = 0.741$; $p < 0.001$). Se dedujo que una administración efectiva de las políticas crediticias, acompañada de una recuperación de deudas en plazos adecuados, repercute de manera directa en la optimización del movimiento de dinero de la organización.

PALABRAS CLAVES: Control de cuentas por cobrar, Liquidez, Gestión financiera, Políticas de crédito, Políticas de cobranza.

ABSTRACT

The study investigated the link between the monitoring of assets pending collection and the liquidity capacity of Real Audiencia S.A.C., located in San Borja, during the year 2023. The investigation arose from the shortcomings in credit and collection management, which affected the economic flow and the entity's ability to assume its financial commitments at shorter terms. A numerical (quantitative) approach was used, through a design without intervention in the variables, cross-sectional and relational level. The study consisted of 30 collaborators from the administrative and financial departments; following this, the information was collected by means of a questionnaire, opting for the test that qualifies normality, which was Shapiro-Wilk, where it indicated an adequate distribution of the observed variables, which led to the use of the Pearson linkage statistic. A high-strong positive association was found with regard to accounts not yet collected and liquidity ($r = 0.741$; $p < 0.001$). It was deduced that effective credit policy management, accompanied by timely debt recovery, has a direct impact on the optimization of the organization's cash flow.

KEY WORDS: Accounts receivable control, Liquidity, Financial management, Credit policies, Collection policies.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la economía global, han surgido dificultades fundamentales para las corporaciones al intentar equilibrar su colección de activos y mantener suficiente liquidez durante el clima económico en constante cambio, altamente competitivo y volátil. Este marco global único obliga a las organizaciones a esforzarse por la mejora continua de sus procesos financieros en un esfuerzo por estabilizarse y lograr un crecimiento sostenido, esto conlleva a creer que gestionar adecuadamente las deudas es trascendental para asegurar la capacidad económica actual de la empresa y su estabilidad futura.

Las estadísticas internacionales muestran una imagen altamente compleja; como señala Atradius (2023) el 43% de los comprobantes (facturas B2B) a nivel mundial permanecen impagas en la fecha de vencimiento, lo cual representa un aumento de 2.7 puntos porcentuales en comparación con el año anterior. Del mismo modo, De La Cruz (2020) menciona las organizaciones que adoptaron sistemas sólidos para gestionar las cuentas pendientes de cobro lograron disminuir los problemas de liquidez en un 27% y mejorar en un 18 % sus métricas financieras.

La repercusión negativa de un control ineficaz de las cuentas por cobrar se ha evidenciado en el aumento de las fechas medias de cobro, que, según un reciente informe de Deloitte (2023) alcanzaron 65 días a nivel global, lo que representa un incremento de 3,2 días en comparación con periodos anteriores. La situación obligó a las instituciones a confrontar dificultades incrementales para cumplir con sus obligaciones primordiales, en la medida en que, aun cuando los activos

financieros son esenciales para la generación de liquidez, una porción significativa de estos permanece comprometida en líneas de financiamiento a clientes.

En el ámbito sudamericano, las fallas en la administración de recuperación de cuentas mostraron dimensiones particularmente preocupantes. El reciente balance de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) indica que el tiempo medio de cobro en la subregión alcanzó los 78 días, cifra que supera en 13 días el promedio de las economías del mundo y como consecuencia, en 2024 la región experimentó un deterioro en los plazos de pago, expandiéndose la demora media a 52 días en contraste con los 36 días reportados en 2023.

En Perú, las empresas del sector servicios que operan bajo modalidades de alquiler enfrentan problemas persistentes de liquidez debido a retrasos en los cobros y moras prolongadas, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2023) informó un periodo promedio de cobro de 83 días, superando la media regional. Asimismo, Binswanger (2020) indicó que los plazos de negociación en el arrendamiento empresarial se prolongaron hasta seis meses, lo que impacta la regularidad de los ingresos; además, se observa una disminución de hasta un 30% en los alquileres comerciales en áreas de alta demanda, como resultado de la crisis económica, lo que ha exacerbado las dificultades de recuperación financiera en estas empresas.

A escala distrital, se identificó en San Borja a Real Audiencia S.A.C., una entidad, la cual enfrentó dificultades severas en sus cuentas pendientes de cobro, afectando de forma directa y negativa sus niveles de liquidez. Se pudo notar en la empresa una mora de recobros suficientemente significativa, lo que amenazaba la capacidad de la empresa en el control y gestión sobre la recuperación adecuada de los montos adeudados. Esta manera de gestionar los activos también

sometía a la empresa a una fuerte tensión respecto a la liquidez en la que se veía obligado a operar, impidiendo el normal desenvolvimiento de las responsabilidades a corto plazo.

Una de los motivos más relevantes del problema identificado, es que se encuentra vacíos sustanciales en las políticas de crédito; las mismas no poseen normas explícitas ni procedimientos organizados para la valoración del riesgo anterior a la aprobación de los financiamientos. A esta insuficiencia se añade una estrategia de cobranza fragmentada, cuidado de cronogramas precisos y de enfoques diferenciados en función de los distintos niveles de incumplimiento. La débil implementación de mecanismos de monitoreo y control agravó la situación, ya que dificultó la detección oportuna de infracciones. Las vulnerabilidades descritas provocaron flujos de efectivo erráticos, lo que perturbó la administración de las actividades de tesorería y limitó la capacidad de la organización para formular y clasificar, de manera coherente, fundamentada y metódica, las prioridades y los programas que deben regir su funcionamiento financiero.

Como consecuencia, la organización sufrió severas restricciones para asumir sus compromisos financieros de forma oportuna, afectando así su imagen como proveedor, cliente y ante la mirada de sus acreedores. La falta de efectivo disponible limitó las capacidades operativas, impidiendo la inversión en desarrollo o en oportunidades de expansión; esto, a su vez, generó un mayor grado de incertidumbre financiera internamente y aumentó el riesgo de adquirir deudas o el riesgo de incumplir con las obligaciones hacia terceros. La capacidad limitada para operar dio lugar a dudas sobre la sostenibilidad del negocio a medio plazo, donde dentro de un marco versátil, el efectivo es un factor crítico para la supervivencia organizacional.

Así que, partiendo de las dificultades encontradas, se dio marcha a este estudio para ver cómo las cuentas que aún no se han cobrado se vinculan con la capacidad de la entidad para tener dinero en sus arcas cuando lo necesita, a efectos de hacer frente a sus exigencias de dinero en el corto horizonte temporal, buscando identificar los elementos que, a la luz de un análisis preliminar, parecían incidir comprometedoramente y negativamente en la robustez financiera de la organización. Como aporte sustancial, se formuló la elaboración de estrategias de perfeccionamiento que privilegien el refuerzo de las políticas referidas a lo crediticio y a la cobranza, que van acompañadas por la recomendación de instrumentar mecanismos eficaces que permitan tanto el seguimiento continuo como la regulación de la cartera de crédito.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Intriago y Gómez (2025) realizaron un artículo titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Comercial Ureta (2021-2023)”. El motivo principal del estudio fue comprender la vinculación de los valores exigibles en cartera respecto a la aptitud para responder ante compromisos económicos adquirido dentro del ente, dando así respuesta a la interrogante de cómo incide el manejo técnico-financiero de las responsabilidades pendientes de los clientes en la economía de la entidad antes mencionada, en el periodo específico estipulado. El estudio se fundamentó dentro del marco cuantificable, siendo así correlacional, y basándose en un método no experimental, teniendo en cuenta a 4 empleados de la entidad, a quienes se les aplicó un instrumento estructurado para poder recolectar la información precisa. Analizando los datos, la organización presentó un incremento compuesto del 15% en el retraso de activos pendientes de

cobro, al mismo tiempo su índice de liquidez se contrajo de 1.6 a 1.2. Paralelamente, el 72% de los encuestados identificó la insuficiencia de seguimiento a los deudores, y el 66% criticó la insuficiencia de las pruebas de solvencia previas a la concesión de crédito. Para minimizar la contracción de liquidez, los autores recomiendan la incorporación de métricas de supervisión, la segmentación analítica de la clientela y el diseño de lineamientos de cobro que se ajusten a las características precisas de los deudores.

Rosales (2023) presentó su tesis titulada “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Salinas Yacht Club, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”. El estudio abordó cómo el dominio contable de los montos no adeudados influye con la presentación de estados financieros y en la estabilidad económica de la empresa y, donde el propósito fue determinar el grado de influencia que tiene el control dentro de la organización en la eficiente supervisión de los saldos operativos por cobrar. El estudio se abocó bajo una perspectiva cuantitativa, no experimental, descriptiva, manteniendo una cohorte transversal, pudiendo así contar con la participación de 10 colaboradores situadas en el área administrativa y financiera, a quienes se les aplicó el cuestionario como herramienta de recojo de información. Se reveló, que siete de cada diez unidades evaluadas no ejecutaban lineamientos operativos formalizados y el 60 % no implementaba una directriz continua sobre los montos impagos acumulado. Además, 65 % indicó que esta deficiencia afectaba la liquidez, generando retrasos en pagos, por lo que se enfatizó que la carencia de control interno reduce la disponibilidad de efectivo, y por ello, el autor recomendó establecer directrices claras de recaudación, y auditorías periódicas para prevenir la morosidad.

Muñoz y Mendoza (2023) presentaron el artículo titulado “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad ‘Alianza’,

cantón Portoviejo, año 2020”. El estudio respondió a la premisa sobre cómo incide el monitorio de activos en las finanzas de esta fundación, y como motivo primordial fue determinar dicha vinculación dentro del ente estudiado, y para ello se enmarcó bajo el constructo metodológico cuantitativo, sin intervención en las variables, y de carácter explicativo, contando con la participación de 4 integrantes del equipo administrativo, dándole a responder un cuestionario donde plasmaron sus percepciones. Los principales resultados revelaron que el 80 % reconoció la inexistencia de una regla viable de cobro, el 70 % indicó no hacer advertencias de provisión, y el 60 % señaló que no se analizan previos créditos. Por otro lado, la liquidez corriente fue de 0.95, reflejando iliquidez operativa, donde se concluyó que una gestión ineficiente reduce significativamente los recursos líquidos, y por ello, se propuso integrar mecanismos directos y establecer acuerdos escalonados de pago.

Gutiérrez (2023) elaboró su trabajo de investigación titulado “Control interno de las cuentas por cobrar en el departamento grandes clientes en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Aguapen – E.P. cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”. La investigación respondió a la interrogante sobre cómo se ejecuta el control cuentas en una entidad pública y su efecto en la eficiencia financiera. El fortalecimiento de las políticas crediticias y de cobranza, junto con la recomendación de adoptar instrumentos adecuados para su seguimiento y vigilancia, se fundamenta en los hallazgos de la presente pesquisa, cuyo objetivo consistió en medir el efecto en el segmento de grandes clientes y que se ejecutó mediante un abordaje sin manipulación de variables y de forma descriptiva. Para ello, se diseñó un cuestionario que fue administrado a doce colaboradores de las diferentes áreas relacionadas al tema de estudio. Se indicó que el 75 % de los elementos estudiados no efectuaba conciliaciones seguidas de los

montos, 68 % manifestó la falencia de reglamentos documentales y el 55 % declaró la existencia de saldos con vencimiento superior a noventa días. Estas deficiencias han propiciado, a su vez, una disminución cercana al 18 % en la liquidez mensual derivado del control de la cartera. Se determinó que el incumplimiento de un conjunto estructurado de lineamientos en la empresa limita el desempeño en el cumplimiento de obligaciones operativas, por lo que fue necesario recomendar la implementación de documentos normativos, capacitación y un sistema de gestión.

Moreira y Navas (2022) desarrollaron el estudio titulado “Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía ‘Dipor S.A.’ Agencia Portoviejo”. La investigación procura dilucidar la forma en que la insolvencia y la posición de liquidez de una firma inciden sobre la efectividad en la recuperación de los activos; adicionalmente, se estudia la manera en que los retrasos acumulativos en el proceso de cobranza repercuten en la reserva general de la entidad y, por ende, en su habilidad para satisfacer las responsabilidades financieras exigibles. Se optó por un enfoque numérico, donde no se intervino en la variable, y descriptivo, lo cual se aplicó un cuestionario a 22 empleados involucrados con el tema de estudio. Se detectó que el 65% de los encuestados afirmaron que un mal manejo en la cobranza de cuentas empeoró la acumulación de cuentas incobrables y, a la vez, disminuyó el efectivo del ente; además, el 70 % de las cuentas pendientes de cobro registradas tenían más de 90 días de vencimiento. Se enfatizó mencionando que efectivamente la empresa sufre problemas de liquidez derivados de la incobrabilidad de las cuentas, por ello sugirieron a la empresa revisar su política de crédito y cobranza, estableciendo condiciones más drásticas, y un monitoreo más exhaustivo a los deudores.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Carhuajulca (2024) elaboró la tesis titulada “Gestión de cobranzas y su relación con la liquidez de la empresa Far-Plast S.A.C. en el periodo 2023”. La meta de este estudio fue entender de qué manera una cobranza bien organizada repercute en las finanzas de una empresa privada y así averiguar cómo una buena gestión de cobranza ayuda al ente asumir sus pagos a tiempo inmediato; para hacerlo, se optó por un enfoque estadístico en razón de que no se alteraron deliberadamente los factores analizados, y relacional, que permitió identificar vínculos entre variables en un solo momento. Se desarrolló una técnica de indagación (cuestionario) de modalidad cerrada, a 12 individuos que laboran en finanzas y en cobranza, donde los resultados mostraron un exceso del 18 % de activos por cobrar y un ratio de liquidez inmediata de 0.76, indicando dificultades en el grado de solvencia operativa que posee una entidad para cubrir sus pasivos exigibles en el corto plazo. El autor terminó concluyendo que una gestión de cobros eficiente incrementa la disponibilidad de recursos monetarios, y a su vez recomendó procedimientos documentados estrictos, incluyendo cronogramas automatizados para la cobranza con la ayuda de herramientas tecnológicas.

Latorre (2023) elaboró la tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Valman Corporation E.I.R.L., Chiclayo 2021”. El análisis se centró en el impacto que dicha gestión podía tener sobre la capacidad económica de la organización en el plazo fiscal en cuestión, para lo cual propuso una investigación de carácter numérico, sin intervención intencional, relacional y de corte transeccional. Se aplicó el proceso de encuesta que, en este caso, se materializó en la respuesta de un cuestionario por catorce empleados del área contable y financiera, donde los resultados obtenidos mostraron que, el 66 % de los activos en cobro a clientes

excedían los 60 días, por lo que tenían un efecto negativo en la liquidez inmediata, que en este caso fue de 0.79. El autor termina enfatizando, que una gestión deficiente deteriora la capacidad de pago, por lo que se recomienda diseñar lineamientos normativos bien definidos complementados con mecanismos de control sistemático para monitorear la eficiencia de la cartera.

Ureta (2022) desarrolló su investigación denominada “Control de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en Importaciones Huankita E.I.R.L., periodo 2018-2019”. La finalidad de esta pesquisa fue conocer la conexión entre los activos pendiente de cobro y la liquidez durante el período dado, respondiendo a la pregunta de cómo los activos monetarios impactan los niveles de solvencia de una empresa dentro de un año fiscal. Este fue un estudio numérico, si alteración de variables, de temporalidad transversal y relacional, utilizando un cuestionario para una muestra de 12 empleados de los departamentos contable y administrativo, encontrando una minimización del 22 % en el activo circulante operativo debido al mal control de cuentas. Además, se calculó el coeficiente de Spearman, obteniendo 0.697 ($p = 0.000$), que indicó una relación positiva preponderante; y el 63 % de los saldos vencidos tenían más de 90 días, el ratio de liquidez se situó en 0.81. De esta manera se infirió que la falta de normativas sistemáticas de provisión perjudica directamente la liquidez, enmarcando mejorar los mecanismos de eficiencia y registro del riesgo crediticio.

Lucas y Thorne (2022) presentó su tesis titulada “Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Corporación Logística Empresarial SAC, Cercado de Lima, 2021”. El objetivo de este estudio fue evaluar la vinculación de los activos circulantes y la liquidez del ente, prestando atención en cómo ambas variables están relacionadas en organizaciones ubicadas en

áreas urbanas y competitivas, adoptando un paradigma investigativo de carácter numérico, con estructura no internacional, nivel relacional y temporalidad transeccional. Se utilizó el cuestionario administrado 30 empleados de los departamentos administrativo y financiero, donde los hallazgos mostraron que el 68 % de los montos no adeudados tenían más de 60 días de antigüedad, y esto, junto con un ratio de liquidez reportado de 0.93, disminuyó significativamente la capacidad del ente para acceder a efectivo. Los autores concluyeron que las cuentas por cobrar mal gestionadas agravan la posición cualquier ente, por lo tanto, abogaron por un control de crédito más estricto y la integración de directrices de cobro más agresivos.

Reyes y Velásquez (2020) presentaron su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su relación con la liquidez de la empresa Eco Yurac S.A.C., La Molina, 2019”. La pesquisa planteó como fin identificar la conexión existente del manejo estratégico de los activos financieros por recupera y la liquidez, considerando la cuestión de cómo esa administración impacta en la agilidad financiera de la compañía. El estudio alude a la línea investigativa de carácter cuantitativo, sin manipulación de variables, relacional y temporalidad transversal, y para ello se empleó una encuesta, a 12 personas que se desempeñan en el área involucrada. Los resultados mostraron que el 58 % de los saldos a cobrar no tenían respaldo documental, supervisión, control, y como consecuencia, un 34 % de morosidad en el portfolio. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.732 con $p = 0.007$, que en este caso demuestra una correlación relevante de las dos variables, el ratio de efectivo corriente fue de 0.88, el cual, en este caso, denota inapropiada capacidad de cumplimiento financiero. Se evidenció que la liquidez de una entidad se ve ampliamente mejorada cuando la administración de las cuentas por cobrar es optimizada.

1.2. Bases teóricas

Marco normativo

El monitoreo sistemático de los saldos pendientes de cobro ha sido regulado en los últimos años mediante instrumentos normativos que refuerzan la necesidad de registrar y monitorear adecuadamente los activos por cobrar, especialmente aquellos expuestos a riesgos de incobrabilidad. En esa línea, el

Informe N.º 000100-2023-SUNAT/7T0000, emitido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2023) precisa que una provisión por cobranza dudosa sea deducible, debe sustentarse en evidencia de mora, acciones concretas de cobranza y estar registrada de manera discriminada al cierre del ejercicio fiscal. Esta disposición legal, vigente desde el 29 de septiembre de 2023, marca un estándar actualizado en la gestión de riesgos crediticios dentro de la contabilidad empresarial formal.

El mismo informe, además, establece que, si una empresa otorga un nuevo crédito a un cliente sin haber provisionado previamente una deuda vencida, dicha operación será considerada una “renovación de crédito” y, por tanto, no deducible. Actualmente, la legislación obliga a las empresas a mantener un registro detallado y documentado de sus cuentas por cobrar, con el propósito de prevenir prácticas que puedan disimular la verdadera pérdida de valor de dichos activos. Este enfoque contable no es solo un ejercicio técnico; afecta de inmediata la liquidez, porque obliga a registrar posibles pérdidas antes de que se materialicen y a tomar acciones correctivas sin demora; por defecto, el monitoreo riguroso de las cuentas se posiciona como una herramienta preventiva clave frente a riesgos tanto financieros como fiscales.

Como complemento a lo referido, el Reglamento de la Ley de Impuesto a la Renta señala en su apartado 21, digresión f, y apartado 37, digresión i, que solo se aceptarán como deducibles las provisiones por créditos incobrables que cuenten con respaldo documental sólido, protestas notariales, informes que certifiquen la desaparición del deudor o evidencias de morosidad que superen los doce meses. Además, aclara que esas disposiciones deben estar registradas de manera clara y pormenorizada al cierre del ejercicio contable. Esta exigencia refuerza los criterios técnicos de la SUNAT, ya su vez fortalece el vínculo entre el resguardo eficiente de las cuentas que aún no se cobran, el adecuado acatamiento de las obligaciones fiscales y la veracidad de la información contenida en los estados financieros.

Por lo tanto, el reciente informe técnico de SUNAT y el actual reglamento tributario coinciden en que el dominio de las cuentas por cobrar tiene que ir más allá del trabajo administrativo y ser parte firme del sistema contable. Para cumplir esto, la empresa necesita contar con respaldo legal, pruebas visibles de recuperación, provisiones bien documentadas y registros que se hagan en tiempo real. Al hacerlo, asegura no solo poder deducir fiscalmente las pérdidas que espera, sino también planificar sus finanzas de acuerdo con los flujos de caja que realmente tiene y ciertamente, seguir estas pautas resulta fundamental para proteger la liquidez del negocio y reducir la repercusión adversa que una cartera vencida puede causar en sus resultados.

Conceptualización

El monitoreo de los activos pendientes de cobro son clave en cualquier unidad administrativa-financiera, ya que garantiza el monitoreo y reintegración oportuna de los montos que los clientes todavía deben por operaciones a crédito. Este control no se limita solo a mirar

números y tablas; incluye crear y poner en práctica reglas de crédito que se adaptan a cuán arriesgado es prestar a cada persona. Además, se debe llevar a cabo cobros de deudas de manera ordenada, planear cómo recuperar el dinero que falta y tomar medidas antes de que la gente se atrase para que el problema de la mora no duela tanto (Arias y Bohórquez, 2021).

Chong et al. (2021) dicen que las cuentas pendientes de cobro son un sistema que ayuda a cambiar las ventas a crédito en dinero que se puede usar, y la idea es hacerlo rápido para que la empresa no sufra problemas de dinero. Para que el sistema funcione bien, se tiene que hacer varias cosas; primero, elegir bien a los clientes que pueden pagar; segundo, poner por escrito las reglas sobre cómo y cuándo se debe pagar; tercero, vigilar que las facturas se hagan bien y que se envíen a tiempo; y por último, preparar reportes de dinero siempre actualizados para que los jefes puedan decidir con los datos correctos.

Como parte complementaria, Sánchez (2022) al abordar el asunto desde el ángulo de los activos colaterales, resalta que el mapeo sistemático de las cuentas activas por cobrar cumple una función crítica en la gobernanza financiera y adquiere especial relevancia en contextos de financiación a crédito. El proceso de vigilancia debe transitar por cinco etapas sucesivas: primeramente, la evaluación del historial crediticio de cada deudor; seguidamente, la fijación de topes crediticios; seguida de la organización de los plazos de recaudación; luego, el análisis recurrente de las deudas vencidas, y finalmente, la aplicación de acciones correctivas derivadas del análisis realizado.

Las definiciones presentadas muestran que el dominio de cuentas activas no se limita a un procedimiento contable o administrativo suelto, sino que forma parte del eje estratégico de la

administración de las reservas económicos de cualquier empresa, y que su puesta en marcha influye de forma unilateral en la liquidez, la rentabilidad y, a la larga, en la viabilidad misma del negocio. Esto se hace aún más evidente en firmas que prestan servicios o se dedican al alquiler y cuyo volumen de ingresos proviene, en gran medida, de ventas a crédito; en tales casos, contar con políticas de crédito claras, con un sistema de cobranza riguroso y, sobre todo, con un seguimiento continuo del comportamiento de cada cliente es condición indispensable para prevenir la aglomeración de cuentas perdidas y para sostener el efectivo sano y operativo.

El monitoreo de los activos no puede confiarse a la arbitrariedad ni a prácticas ocasionales; demanda un marco sistemático que articule criterios financieros, recursos digitales, evaluación del riesgo crediticio y monitoreo sistemático de los índices de cobranza. En este sentido, la vigilancia disciplinada del patrón de pago de cada cliente resulta indispensable para que las transacciones a crédito no erosionen la liquidez disponible. Cuando dicho control es débil, se desencadena una

Importancia

Los saldos sin cobrar son uno de los componentes más delicados y estratégicos dentro de la administración financiera empresarial, al reflejar derechos de cobro originados por transacciones a crédito con los clientes. Estas juegan un rol crítico en la continuidad operativa, la homogeneidad en los procesos diarios y la generación de utilidades recurrentes a largo plazo.

En comparación con otros activos circulantes, estas partidas no se limitan a representar un valor monetario que eventualmente se reconvierte en efectivo; por el contrario, sintetizan la confianza que la organización concede a su base de clientes y reflejan la eficacia de las estrategias

diseñadas para el acceso de crédito y la reintegración de saldos pendientes (Celadita y Susano 2022).

Por eso hay que ver cuánto aporta cada cosa, ya sea en la rutina diaria o al decidir a largo plazo, siempre que la meta sea fortalecer el control sobre el dinero y hacer que la organización funcione mejor económicamente. Actos seguido, se delucidan los elementos clave que hay que tener en cuenta.

Fuente clave de financiamiento

Las cuentas comerciales constituyen, en efecto, un instrumento de financiación interno a corto plazo que permite a las entidades conservar un grado suficiente de liquidez sin tener

Optimización del flujo de caja

Una obligada facultad que poseen los departamentos de contabilidad recae en su dominio directo y manifiesto sobre la dinámica de efectivo de la organización, su actuación se traduce en la consecución de un movimiento continuo de recursos financieros, resultante de la ejecución de los pagos dentro de los horizontes temporales previamente establecidos. Pérez y Pérez (2022) señalan que la adopción de una política de cobranza anticipada y estructurada contribuye a acortar el periodo de conversión de efectivo, lo cual favorece una gestión fluida y eficaz de los recursos dentro de la entidad; por el contrario, una cartera mal gestionada o con altos niveles de morosidad puede generar obstrucciones en el flujo financiero.

Reducción del riesgo de incobrabilidad

Una gestión efectiva de saldos permite la detección y mitigación de clientes con un historial de pagos tardíos o baja calificación crediticia con anticipación. Esto es posible gracias a políticas de crédito bien definidas, auditorías exhaustivas de la suficiencia de pago de los clientes y sistemas de monitoreo que permiten una gestión de riesgos proactiva. Según lo señalado por Cedeño et al. (2021) la incorporación de sistemas de alerta temprana y la constitución de provisiones para cuentas incobrables contribuyen a minimizar las consecuencias negativas del incumplimiento crediticio sobre los mercados financieros, fortaleciendo al mismo tiempo la estabilidad operativa y la calidad de las decisiones empresariales.

Influencia en la rentabilidad

La rentabilidad empresarial se ve favorecida cuando la organización logra sostener un parámetro elevado de contraprestaciones sin necesidad de aplicar descuentos significativos por pagos anticipados ni depender de fuentes de financiamiento costosas. De acuerdo con Albornoz y Cañari (2022) aquellas compañías que administran de manera equilibrada sus políticas de crédito y cobranza alcanzan mejores estándares de ganancia, al incrementar sus ingresos sin poner en riesgo su liquidez.

Como se señala, las cuentas en activo forman un componente fundamental del capital circulante y, dada su naturaleza funcional, aseguran, en el horizonte temporal inmediato, la liquidez requerida para el mantenimiento continuo de la actividad operativa. Una gestión apropiada de estos activos propicia, por un lado, la reducción del período de conversión del capital en efectivo y, por el otro, la disminución del riesgo de impagos, contribuyendo de este modo a la preservación

de la solvencia de la entidad. El seguimiento sistemático de dichos componentes no solo consolida la posición de liquidez, sino que, en consonancia con los objetivos estratégicos, faculta a la entidad para orientar con seguridad su programación de expansión.

Características fundamentales

La gestión de las cuentas de activo recae sobre un conjunto de procedimientos normativos diseñados para asegurar que el financiamiento concedido a los clientes se efectúe de forma expedita y segura. La aplicación de tales directrices permite a la entidad anticipar de modo más preciso los flujos de liquidez y, a la par, disminuir la exposición al riesgo de impago (Cedeño et al., 2021).

Enseguida, se ofrece una síntesis de las propiedades fundamentales que debe presentar una estrategia de control que funcione en condiciones óptimas; las cuales resultan decisivas para salvaguardar la solidez financiera de la entidad.

Registro sistemático y fidedigno de los movimientos financieros a crédito

Para optimizar los saldos pendientes de cobro, resulta fundamental mantener un registro sistemático y continuo de cada transacción a crédito, y este procedimiento permite a la entidad obtener de manera instantánea una estimación total de los compromisos pendientes de cumplimiento y, de forma concurrente, evaluar el efecto de dichas cuantías sobre la liquidez anticipada. De igual forma, un repositorio de datos validado es necesario para medir la solidez patrimonial general y el nivel de recuperación de los créditos dispersos entre los distintos clientes que integran la red comercial de la empresa (Pérez y Pérez, 2022).

Aplicación de políticas de crédito definidas

Este concepto se fundamenta en políticas de crédito rigurosamente definidas que establecen los criterios bajo los cuales se autoriza la financiación, así como los procedimientos que habrán de aplicarse para la supervisión y la recuperación de los saldos pendientes. Dichas políticas mitigan el riesgo de morosidad y facultan a la organización para extender crédito exclusivamente a aquellos deudores que han demostrado una solvencia económica verificable (Gutiérrez et al., 2021).

Seguimiento de saldos pendientes

Una de las características distintivas del sistema es la supervisión continua de las cuentas por pagar, lo que permite la detección instantánea de cualquier retraso en los desembolsos, donde gracias a esta vigilancia, es posible adoptar medidas correctivas de forma inmediata, por ejemplo, estableciendo comunicación con aquellos clientes que atraviesan dificultades, lo que a su vez mejora la recuperación de los saldos adeudados (Pazmiño, 2023).

Vinculación operativa con el departamento encargado de los recursos financieros y la liquidez

El adecuado monitorio de las cuentas cobrables produce resultados óptimos cuando se articula de modo integrado con los departamentos de tesorería y finanzas, ya que dicha colaboración permite que la previsión de los flujos de caja se realice con una exactitud incrementada. Cuando el registro de ingresos potenciales se actualiza al mismo ritmo que los acontecimientos, el equipo puede anticipar de forma más segura qué dinero llegará y cuándo, lo

que a su vez simplifica el cumplimiento puntual de pagos y obligaciones inmediatas (Sánchez, 2022).

Algunas prácticas clave como documentar cada transacción en el momento oportuno, seguir unas políticas de crédito escritas y revisar los saldos frecuentemente sostienen esa coordinación y optimizan el uso de los recursos monetarios disponibles. Cuando las cifras de las cuentas se comparten de forma continua con tesorería y finanzas, ese flujo de información alineado ayuda a interpretar las necesidades de liquidez y, por tanto, a formular decisiones estratégicas más acertadas y rápidas.

Igualmente, al agregar una evaluación regular del riesgo de impagos, la organización puede identificar con antelación qué cuentas podrían convertirse en problemas y así tomar medidas correctivas antes de que impacten seriamente su cartera. En conjunto, este enfoque proactivo no solo incrementa la recuperación de créditos, además fortalece la capacidad de la empresa para gestionar y reducir los peligros que la morosidad suele traer consigo.

Segmentación de las partidas por cobrar según su naturaleza y origen

Uno de los elementos tocados a menudo al administrar estas cuentas, se centra en el período medio que se prevé para la recuperación de los créditos; este indicador proporciona una medición de la liquidez inherente a dichos activos y permite juzgar su efecto sobre la estrategia financiera general de la organización. Desde esta perspectiva, las cuentas se clasifican en corrientes o no corrientes en función del plazo esperado para las cobranzas.

Cuentas por cobrar a corto plazo

Las cuentas que se clasifican como de corto plazo son aquellas cuya realización, liquidación o disposición se prevé que se complete dentro del ciclo operativo habitual de la entidad o, en su defecto, en un horizonte máximo de diez meses desde la fecha de referencia. Estos saldos son activos corrientes y una fuente rápida de liquidez, por lo que contribuyen a contrarrestar crisis económicas (Lucas y Thorne, 2022).

De manera similar, Chong et al. (2021) sostienen que, al ser elementos temporales, estas cuentas requieren un seguimiento meticuloso; cualquier demora en la recaudación puede comprometer el cumplimiento de las obligaciones más urgentes. Asimismo, enfatizan que una clasificación exacta facilita la formulación de tácticas de cobro más eficientes y coherentes con la situación financiera de la organización.

En definitiva, Arias y Bohórquez (2021) argumentan que las cuentas pendiente de cobro a pequeños plazos deben revisarse de manera regular utilizando índices de rotación y antigüedad; este análisis ayuda a supervisar su recuperación y prevenir que esos activos pierdan valor con el tiempo.

Cuentas por cobrar a largo plazo

Las cuentas activas a largo plazo comprenden las ventas a crédito o préstamos cuyo plazo exceda un año fiscal o el ciclo operativo habitual de la empresa. Chong et al. (2021) advierten que estos recursos son menos líquidos que las cuentas de corto plazo y por ello, deben ser examinados

con cuidado al momento de formular una estrategia financiera, ya que no se convierten en efectivo inmediatamente.

De igual forma, Trujillo y Martínez (2020) señalan que este arquetipo de cuentas está asociado a mecanismos de financiamiento a largo plazo, pactos de pago diferido o créditos otorgados, por lo que requieren un tratamiento contable diferenciado respecto a las cuentas de corto plazo, con el fin de mantener la transparencia y precisión en los registros financieros.

En retrospectiva, la ordenación de cuentas pendientes en conexión a su periodo estimado de cobro no solo aumenta la claridad de los reportes financieros de la empresa, sino que, a su vez, facilita la gestión del capital de trabajo y otras decisiones valiosas con un enfoque prospectivo en la sostenibilidad de la organización. Esta diferenciación entre plazos cortos y largos permite aplicar estrategias de gestión y control específicas, ajustadas a las características y niveles de riesgo propios de cada tipo de cuenta.

Dimensiones de la variable control de cuentas por cobrar

Políticas de crédito

Las políticas de crédito constituyen el marco de normas y procedimientos que una organización adopta para decidir a quién, en qué cantidad y bajo qué condiciones concede financiamiento. Al establecer parámetros claros para examinar la solvencia de pago, fijar plazos y definir garantías, la empresa busca limitar las pérdidas provenientes de impagos sin sacrificar oportunidades comerciales; así, los lineamientos crediticios sostienen un delicado equilibrio entre estimular las ventas y proteger la rentabilidad de la cartera (Abad et al., 2023).

Por su parte Cedeño et al. (2021) enfatizan mencionando que esos lineamientos van desde la fijación de un límite máximo de deuda por cliente hasta el proceso formal de aprobación, de modo que cada decisión sea coherente con la solidez financiera del demandante y la propia organización. Cuando las directrices están bien estructuradas, se reducen las sorpresas desagradables, se controla la morosidad y, en consecuencia, se favorece la estabilidad del activo y la continuidad del negocio.

Reyes y Velásquez (2020) argumentan que los criterios de crédito son las reglas que marcan cómo y bajo qué condiciones la empresa decide prestar dinero a sus clientes, es así que la formulación de políticas crediticias eficaces requiere que la institución analice exhaustivamente el historial crediticio de cada demandante, valore su capacidad de liquidar el capital dentro de los plazos fijados y cuantifique los riesgos inherentes a cada transacción financiera correspondiente.

Políticas de cobranza

Según Mogollón (2021) estas políticas son conjuntos ordenados de acciones y estrategias que las organizaciones activan para garantizar que los clientes efectúen los pagos pactados dentro de los periodos convenidos. Estas acciones se distribuyen en cuatro niveles secuenciales: en primer lugar, se envían notificaciones amistosas; en segundo término, se abre un espacio de negociación para acordar prórrogas o ajustes contractuales; y, si las instancias anteriores resultan infructuosas, se valoran las medidas judiciales.

En consonancia con lo anterior, Alzamora (2022) define las políticas de recaudación como el cuerpo organizado de procedimientos cuyo objetivo es convertir las cuentas por cobrar en liquidez de forma rápida y eficiente. Para alcanzar este objetivo, la organización clasifica a sus

clientes atendiendo su trayectoria en la puntualidad de los pagos, formaliza el envío de avisos programados y, en ocasiones, introduce incentivos tales como descuentos por pagos anticipados.

Del mismo modo, Rivera (2021) subraya que los planes de cobranza abarcan cada gesto que una empresa pone en marcha para que sus clientes salden lo que deben, y no es suficiente con establecer plazos y normativas, se requiere integrar notificaciones telefónicas, arreglos pactados de abono y, en última instancia y cuando la circunstancia así lo aconseje, medidas judiciales. En esencia, estas directrices persiguen recuperar cuentas morosas de la forma más eficaz y menos gravosa, al tiempo que resguardan la estabilidad financiera de la organización.

Se trata de un proceso sistemático y continuo orientado a la evaluación y vigilancia de los saldos inactivos, cuyo fin último es asegurar que los saldos pendientes se extingan de forma adecuada y dentro de los plazos fijados. La norma que aquí se formula prescribe la ejecución periódica de revisiones sobre las cuentas por cobrar, mira a captar, de manera anticipada, los indicios que pueden anticipar dificultades de liquidez; con tal detección, se diseñan y aplican acciones correctivas cuyo propósito es contener el riesgo de que los saldos en tratamiento evolucionen hacia la incobrabilidad (Lucas y Thorne, 2022).

Rivera (2021) dice que llevar el control de las cuentas que aún no se han cobrado es básicamente revisar constantemente cómo van esas deudas que los clientes todavía nos deben. Esto no es solo mirar las facturas de vez en cuando; es revisar las cuentas todos los días y actuar rápido si se nota que algo no va bien, para evitar que la empresa pierda dinero porque algunos clientes no terminan de pagar y se asegura que el efectivo siga entrando sin problemas.

De igual manera Solórzano y Vasconez (2021) menciona que, revisar la antigüedad de las cuentas y hacer el seguimiento de las que están atrasadas necesitan programas y herramientas que permitan estar pendientes todo el tiempo. Así se puede cambiar a tiempo las reglas de cobranza y unir esfuerzos con otras partes de la empresa, logrando que el proceso de recuperar sea más ordenado.

Para resumir, los tres elementos mencionados, cómo está organizada la parte crediticia, las reglas que se siguen para hacer la cobranza y las normas que regulan y verifican las cuentas, son bases muy importantes para llevar una adecuada administración de las cuentas de activo. Su implementación planificada, más allá de reducir la exposición a la morosidad y a los perjuicios de la incobrabilidad, potencia el dinamismo del flujo monetario y la viabilidad financiera a largo plazo del ente. Simultáneamente, tales procedimientos evidencian la madurez de la entidad en los ámbitos de previsión, monitoreo y estimación de ingresos, consolidándose como instrumentos decisivos que refuerzan la calidad y la robustez de las decisiones en el nivel directivo.

Base legal aplicable a la liquidez

La supervisión institucional de la disponibilidad monetaria en el ámbito financiero nacional queda a cargo de la Resolución SBS N.º 4221-2023, que incorpora la versión más reciente del reglamento sobre gestión del riesgo de liquidez. Este desarrollo legislativo busca fortalecer la respuesta de las entidades supervisadas para prever, detectar y suprimir los riesgos conexos a la disponibilidad de fondos, asegurando, al mismo tiempo, la estabilidad del sistema en su conjunto.

. El presente reglamento, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023) persigue la formulación de criterios técnicos orientados a dotar a las entidades

financieras de un marco normativo que les permita gestionar de forma eficiente el control sobre la generación y la obtención de efectivo, así como de sus equivalentes, dentro de los plazos estipulados y a un costo que no comprometa su viabilidad, de manera que se asegure el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

La normativa en cuestión conceptualiza la liquidez como la aptitud de un sujeto económico para disponer o acceder a fondos líquidos en el momento requerido. Afirma que conservar una posición sólida en términos de liquidez no solo permite atender puntualmente los compromisos financieros adquiridos, sino que también brinda una base favorable para impulsar el crecimiento empresarial y desplegar nuevas estrategias comerciales o líneas de negocio. Se delimita, además, la evaluación continua del riesgo de recursos líquidos, como la eventualidad de que el agente no logre acceder a fondos adecuados en el momento requerido, así como la probabilidad de enfrentar pérdidas no anticipadas en escenarios de tensión o eventos imprevistos.

Central a la normatividad descrita se encuentra la política orientada a mitigar el riesgo de liquidez, la cual articula la administración de la disponibilidad de fondos y la monitorización sistemática de métricas financieras como el Índice de Cobertura de Liquidez (ICL) y el Índice de Financiación Neta Estable (IFNE), complementada por el desarrollo de planes de contingencia ante eventuales crisis de liquidez. La normativa confiere al directorio de la entidad la responsabilidad de aprobar y revisar de forma periódica el cuerpo normativo, lo que a su vez garantiza la existencia de una jerarquía organizacional apropiada y de sistemas de información robustos que supervisen la función de tesorería y que proporcionen respuestas precisas ante variaciones significativas de los parámetros preestablecidos.

Este corpus normativo reviste relevancia para la investigación en curso, en tanto articula el manejo de la liquidez con la preservación de la estabilidad financiera en su conjunto. Los lineamientos consignados en la regulación pueden ser interpretados como prácticas organizacionales de ámbito general, aun en el supuesto de no hallarse bajo la supervisión directa de la SBS, como es el caso de la entidad estudiada. Su acatamiento fortalece las políticas de tesorería a través de la instauración de un seguimiento sistemático de los flujos de gasto y de una evaluación continua de la aptitud de la entidad para asumir las obligaciones de plazo corto, lo que se vincula unilateralmente con el objeto de estudio que ocupa este trabajo.

Según Carballo (2023) la liquidez se presenta como la habilidad de la empresa para satisfacer de forma puntual sus responsabilidades financieras de mediano plazo, a partir de sus activos corrientes, con énfasis en el efectivo y sus equivalentes, y sin comprometer la continuidad de las operaciones. Esta no se reduce únicamente a la acumulación de efectivo disponible; incluye, además, la capacidad de gestionar los activos corrientes de modo que se garantice la permanencia de la actividad operativa a lo largo del horizonte de corto plazo.

Por su parte, Trujillo y Martínez (2020) la definen como la capacidad de una organización de transformar activos en efectivo en el menor plazo posible y con una pérdida de valor mínima, facultad que le permite cumplir con las obligaciones financieras que requieren atención prioritaria. Esta explicación señala, por un lado, que los activos se pueden conseguir con facilidad y, por otro, que se pueden volver a poner en estado óptimo después. Así que, al juntar estas dos cosas, se puede ver que la empresa, en general, está en buena forma y puede manejar con confianza lo que deba pagar en el corto plazo.

Finalmente, Haro et al. (2023) amplían el concepto tradicional al argumentar que la liquidez no solo garantiza la responsabilidad de los compromisos a corto plazo, sino que se articula con la solvencia operativa y actúa como un amortiguador ante el riesgo de iliquidez; riesgo que, sin una gestión eficaz, puede comprometer la viabilidad a largo plazo de la organización. Así, esta deja de ser una magnitud contable y se convierte en un recurso estratégico que condiciona la formulación de presupuestos y alimenta el ciclo decisional de la firma.

Importancia en el mundo empresarial

La liquidez ha adquirido relevancia creciente como variable patrimonial; cuando se concibe como protección, se convierte en requisito indispensable para salvaguardar, de modo simultáneo, la estabilidad y la continuidad operativa de las organizaciones. El ejercicio disciplinado en esta esfera habilita a las firmas a preservar la solvencia en contextos de turbulencia, a hacer frente a las obligaciones de corto plazo y a delinear directrices estratégicas cimentadas en fundamentos monetarios consistentes (Chong et al., 2021).

La bibliografía antes mencionada ha evidenciado que las alteraciones en la capacidad monetaria se traducen, casi de manera instantánea, en modificaciones sobre la eficacia en la gestión de las operaciones y en la viabilidad prolongada de la organización. Se sintetizan a continuación los argumentos que justifican la primacía de la liquidez en la configuración del liderazgo empresarial:

Cumplimiento de obligaciones financieras

La liquidez constituye, indudablemente, el criterio primordial para evaluar la aptitud de una entidad a la hora de satisfacer de manera inmediata sus pasivos de corto plazo como remuneraciones, liquidaciones a proveedores, responsabilidades tributarias y otros egresos operativos sin recurrir a fuentes de financiamiento externas complementarias.

Según Solórzano y Vásconez (2021) la administración cautelosa de la liquidez garantiza la atención puntual de estas obligaciones corrientes, y así previene la aparición de multas, recargos por demora y un deterioro en la reputación corporativa. Por su parte, Noya y Mendoza (2021)

Estabilidad operativa

Una empresa que mantiene niveles apropiados de liquidez logra sostener sus actividades productivas de forma ininterrumpida, incluso en escenarios adversos o tras reducciones temporales en sus flujos de ingreso. Para Montaña (2023) una insuficiencia de liquidez genera disrupciones en la producción, la fuga de capital humano clave y el incumplimiento de obligaciones contractuales, componentes que eventualmente comprometen la viabilidad a largo plazo de la organización. Por el contrario, una estructura de activos líquidos vigorosa habilita a la empresa para absorber eventos inesperados sin comprometer su continuidad operativa.

Mejor capacidad de negociación

Las entidades con mayor liquidez poseen una ventaja en las negociaciones con proveedores, al poder beneficiarse de descuentos por pago anticipado o adquisición de materias primas en condiciones favorables. Trujillo y Martínez (2020) sostienen que la liquidez proporciona

a las empresas un margen de maniobra que potencia su agilidad comercial, permitiéndoles adoptar de manera expedita decisiones estratégicas ante la aparición de oportunidades en el entorno de mercado.

Reducción del riesgo financiero

Moran et al. (2021) revelan que las firmas carentes de reservas líquidas se ven en la necesidad de recurrir a fuentes crediticias onerosas o a liquidar activos en mercados deprimidos, generando así un bucle que exagera la exposición a perturbaciones de la capacidad de pago. Por oposición, la adopción de estrategias de gestión de liquidez que sean proactivas y basadas en la anticipación funciona como un amortiguador ante la volatilidad, lo que reduce de forma estadísticamente significativa la tasa de default y se apoya en un núcleo de capital estructural más sólido.

Desde un enfoque analítico, la liquidez emerge como un componente esencial para preservar la solidez financiera de las instituciones, dado que les permite satisfacer de forma oportuna las responsabilidades de plazo corto sin necesidad de incurrir en emisiones desmedidas de pasivos ni de poner en riesgo la integridad de activos estratégicos.

El monitoreo sistemático de los ratios asegura, en primera instancia, el cumplimiento puntual de las obligaciones monetarias; en una segunda dimensión, el mantenimiento de la continuidad operativa a través del tiempo; y, en un tercer plano, la facultad de implementar inversiones estratégicas y de estructurar decisiones de financiación apoyadas en información cuantitativa verificada y consistente.

Ventajas de la liquidez

Fernández (2022) postula que las entidades dotadas de una base de liquidez sólida, además de reducir el costo del financiamiento que pudiera ser necesario en situación de emergencia, logran,

La liquidez opera como una amortiguadora ante situaciones adversas, tal como argumenta González (2020) un fondo de liquidez que excede las exigencias mínimas actúa como un colchón que mitiga el impacto de caídas en la demanda, retrasos en cobros de clientes o incrementos imprevistos en costos. Así, una empresa con niveles regulados de liquidez no solo minimiza el riesgo de insolvencia, sino que también previene la necesidad de desinversiones forzadas o costos de financiamiento inesperados.

En sumatoria, el enfoque proactivo hacia la gestión de la liquidez mediante pronósticos sistemáticos, la rotación eficiente de cuentas y la planificación de líneas de crédito tiene un impacto positivo no solo sobre el balance general, sino sobre la posición equilibrada de la firma en el mediano y largo plazo.

Como señalaron Haro et al. (2023) argumentan que las compañías que disponen de liquidez suficiente pueden beneficiarse de una mayor flexibilidad estratégica, lo que les permite destinar recursos a inversiones de riesgo, aprovechar descuentos asociados al prepago de proveedores o gestionar contingencias inesperadas sin depender de financiación externa.

Una ventaja considerable que se deriva de una eficaz gestión del dinero es la mitigación de contingencias financieras. Junto a la afirmación de Quirama et al. (2020) se sostiene que una

empresa al administrar con eficacia sus recursos líquidos disminuye su vulnerabilidad al sobreendeudamiento y a los costos elevados de financiación. Esta reducción del riesgo no solo

Por otra parte, una sólida posición de liquidez fortalece el apalancamiento que una empresa ejerce en sus interacciones comerciales; y los organismos que mantienen niveles elevados de liquidez suelen conseguir condiciones más ventajosas en los plazos de pago, en la compra de bienes y servicios a precios más competitivos ofrecidos por los proveedores, y en la obtención de financiamiento, logrando tasas de interés más reducidas (Solórzano y Vásquez, 2021).

Finalmente, es significativo observar que la liquidez refuerza la resiliencia organizacional en virtud de que permite una respuesta ágil ante una merma en las ventas, en la percepción de pagos, en el cobro de cuentas, o en la ocurrencia de gastos imprevistos en la operación; siempre que esto no comprometa la viabilidad del negocio.

Dimensiones de la variable Liquidez

Gestión de tesorería

Según Delfín y Rodríguez (2022) esta gestión se entiende como el mecanismo orientado a optimizar el empleo de los recursos financieros disponibles, asegurando a la organización la liquidez requerida para afrontar las obligaciones inminentes y, a la vez, facilitando la participación en oportunidades de inversión a un reducido plazo. Tal enfoque implica elaborar proyecciones de flujos de caja y diseñar estrategias que integren el manejo del efectivo y la administración de las inversiones temporarias.

Desde esta óptica, Orrego (2023) argumenta que la tesorería trasciende la simple administración de los saldos contables y se orienta hacia la planificación y vigilancia sistemática del ciclo monetario. Esta formulación habilita a la entidad para identificar y subsanar, de forma preventiva, los desajustes eventuales entre las coberturas y los desembolsos monetarios, pudiendo de ese modo articular una directriz orientada a la óptima maximización de la liquidez operativa.

Albornoz y Cañari (2022) mencionan que una tesorería sólida actúa como una muralla contra el encarecimiento de los costes de financiación, donde la función se anticipa a las necesidades y alinea los ciclos de pago con las negociaciones de plazos, cuantifica con precisión el apalancamiento requerido y escala las reservas de liquidez en vencimientos breves. Debido a esto se disminuye la periodicidad con que la firma activa las líneas de crédito, otorgándole una supervisión más atenta de los movimientos de caja y, simultáneamente, apuntalando la competitividad y la agilidad ante la volatilidad creciente de los mercados.

Disponibilidad de efectivo

La liquidez monetaria se erige como fundamento esencial de la gobernanza financiera, entendida como la suma de activos que pueden convertirse, sin costo significativo ni riesgo de pérdida de valor, en dinero en efectivo suficiente para honrar pasivos de plazo inmediato. Según Montaña (2023) la liquidez supera la sola cuantificación de monedas y billetes custodiados; incorpora además los saldos en cuentas de depósito a la vista, las líneas de crédito disponibles y otros activos, cuya transformación en efectivo se espera que se concrete dentro de un intervalo temporal que no admite dilaciones.

En ese sentido, Acuña (2021) sostiene que el volumen de liquidez disponible para una empresa condiciona su capacidad para aprovechar de inmediato aquellas oportunidades que requieran una rápida canalización de recursos financieros, ya sea para adquirir insumos a precios preferenciales o para acelerar una fase de expansión.

Siguiendo esta perspectiva, Vásquez (2021) argumenta que una gestión eficiente de la liquidez trasciende la supervisión de entradas y salidas de efectivo, ya que requiere una planificación rigurosa del ciclo de cobros y pagos. Una empresa que logra acortar su ciclo de cobros, de modo que los clientes abonen sus deudas con mayor prontitud, obtiene de esa reducción una inyección inmediata de efectivo disponible.

Capacidad de cumplimiento

La capacidad para cargar con los compromisos financieros, alude la destreza de una empresa a atender las responsabilidades financieras y de contratos que posee, sin entorpecer sus actividades normales y la imagen que tienen de ella sus abastecedores, usuarios y organismos financieros. Vivar (2021) argumenta que dicha capacidad de cumplimiento se presenta como pilar de la estabilidad financiera, al prevenir la erosión patrimonial consecuencia de la acumulación de multas, de intereses extraordinarios y del desgaste de vínculos comerciales.

Desde una perspectiva analítica ampliada, Trujillo y Martínez (2020) sostienen que la solvencia operativa rebasa la acumulación de reservas líquidas, al integrar, de forma sistemática, la optimización del capital de trabajo y la elaboración de proyecciones financieras detalladas y fidedignas. En consecuencia, la empresa debe alinear la gestión de dinero, montos no adeudados y por cancelar en un esquema de sincronización que asegure que los recursos requeridos para

honrar obligaciones se mantengan disponibles, sin que ello implique la dependencia de financiación externa de costo elevado.

La investigación realizada por Haro et al. (2023) revela que la solvencia de una empresa se encuentra intrínsecamente vinculada a la valoración que el mercado le atribuye y al prestigio que ha logrado consolidar. Las organizaciones que satisfacen consistentemente sus compromisos y dentro de los plazos estipulados consolidan una ventaja competitiva que se manifiesta en una confianza superior por parte de clientes y proveedores.

En este contexto, es fundamental realizar un análisis sistemático de los elementos que integran la vida económica, la dirección de la tesorería, la disponibilidad de fondos monetarios y la capacidad de solventar compromisos, elementos que constituyen los prerrequisitos de la estabilidad financiera de la organización. Cada uno de estos componentes incide de manera diferenciada en la optimización de la asignación de recursos, dotando a la entidad no solo de la facultad de atender los pasivos a corto plazo, sino de operar de forma eficaz y de aprovechar ventanas de oportunidad de carácter estratégico todo esto sin poner en riesgo la solvencia en un horizonte temporal que abrace el mediano y largo plazo.

Una gestión prudente de la liquidez implica algo más que prevenir crisis de tesorería; influye de manera directa y perceptible sobre la robustez de la ventaja competitiva y sobre la confianza que la firma genera en sectores caracterizados por su volatilidad. La capacidad de generar flujos de efectivo constantes y de administrar con precisión los activos líquidos y las obligaciones a plazo reducidos se convierte, en consecuencia, en un determinante fundamental

para la realización de los objetivos estratégicos formulados y para la sostenibilidad de la organización en el horizonte temporal extendido.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?

¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?

¿Cuál es la relación entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar la relación entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Evaluar la relación entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Identificar la relación entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Existe relación significativa entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

1.6. Justificaciones

1.6.1. Teórica

Ruiz y Valenzuela (2022) subrayan que tal fundamentación pone énfasis en la relevancia científica de la indagación al incorporar descubrimientos, nociones o enfoques inéditos que enriquecen la aprehensión del fenómeno, lo que equivale a ofrecer una justificación del valor del estudio en el progreso de la teoría y los conceptos dentro del campo investigativo.

En este contexto, el estudio presentado acredita su pertinencia teórica mediante un examen metódico del manejo eficiente de los saldos pendientes de cobro y la posición de liquidez en firmas pertenecientes al sector servicios. Este trabajo proporciona evidencia empírica para evaluar simultáneamente tres categorías de los activos, y estas son: políticas crediticias, procedimientos de cobro y sistemas de monitoreo en alusión con la liquidez. Al demostrar estas interdependencias, se avanzó en la literatura que postula que la gestión efectiva de los activos líquidos está asociada con la estabilidad financiera de una empresa, al mismo tiempo que crea un marco conceptual para guiar investigaciones futuras comparables.

1.6.2. Práctica

La pertinencia práctica de un estudio investigativo se manifiesta en su capacidad de convertir hallazgos en intervenciones susceptibles de ejecución en contextos concretos, evidenciando su conexión con problemáticas delimitadas. Cuadros (2022) argumenta que un planteamiento obtiene legitimidad práctica al generar instrumentos, directrices o modelos que son

susceptibles de transformarse en refinamientos de procedimientos ya consagrados o en la atención efectiva de obstáculos previamente caracterizados.

El presente trabajo revela su relevancia práctica mediante la formulación de intervenciones orientadas a perfeccionar el dominio de partidas pendientes de cobro en la entidad estudiada, complementando la identificación de correlaciones estadísticas entre las variables analizadas, se estructuraron recomendaciones que, en primer lugar, buscaron incrementar la tasa de recuperación de créditos; en segundo lugar, rediseñar la política de cobranzas; y, por último, implantar controles operativos de mayor rigurosidad. La materialización de tales propuestas permitió gestionar de forma más expedita el flujo de caja y fundamentar decisiones financieras con mayor solidez, acarreado, a su vez, repercusiones económicas benéficas que se traducirán en una mejora del resultado final de la entidad.

1.6.3. Metodológica

El sustento metodológico se encamina a establecer cómo la pesquisa en curso refuerza, afina o, si procede, corrige los dispositivos, las tácticas y las herramientas que sostienen la producción científica. Al redactarla, se hace indispensable evidenciar que tanto el diseño global como los procedimientos seleccionados apuntan, por un lado, a la resolución del problema formulado y, por otro, a la expansión simultánea de los límites de la disciplina. Este estiramiento se materializa mediante la oferta de datos inéditos, la calibración de instrumentos o, en ciertos casos, la posibilidad de interrogar y reconfigurar métodos que habían alcanzado, hasta entonces, la condición de paradigmas consolidados (Ruiz y Valenzuela, 2022).

Desde dicha óptica la investigación operó, en primera instancia, en una estrategia cuantitativa que articula un diseño donde no se intervino en las variables, cohorte transversal y correlacional; decisiones que permitieron desentrañar con rigor las conexiones objetivas de la observación del dominio de activos sin cobrar y la liquidez. Esa disposición metodológica se articuló, además, como un modelo operativo abierto a la replicabilidad o a la calibración en estudios posteriores de empresas de servicios que enfrenten dificultades equivalentes, de tal modo que se garantizó no solo un diagnóstico preciso sino una mejora escalonada de la gestión financiera en escenarios organizacionales heterogéneos.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación pura, se concentra en el avance del saber científico, incluso si en el momento no se puede poner en práctica o no tiene un uso palpable. De acuerdo con Hadi et al. (2023) su objetivo principal radica en la ampliación de la comprensión teórica de los fenómenos, en la generación de conocimientos de carácter universal y en la profundización de los fundamentos conceptuales que configuran una disciplina específica.

Es así que, la presente investigación se articuló en la modalidad básica, con el propósito de fortalecer el acervo teórico relativo al dominio de cuentas pendientes de cobro y la liquidez en el ámbito organizacional. A partir del exhaustivo análisis de dichas variables en la entidad, la indagación se propuso elaborar un marco teórico y analítico que, sin aspirar a la resolución instantánea de una cuestión operativa en concreto, ofrezca orientaciones valiosas para futuros estudios de índole semejante, sustentados en un enfoque rigurosamente académico y científico.

Por otro lado, la investigación cuantitativa, conforme aseguran Romero et al. (2024) compila, analiza y reporta información en términos numéricos, buscando delimitar regularidades y confrontar enunciados hipotéticos por medio de procedimientos estadísticos estrictos. Tal trayectoria documental hace posible la captura sistemática de las variables en condiciones homogéneas y controladas, y, por ende, la extensión de las conclusiones a universos más amplios, las cuales se apoyan en esquemas teóricos elaborados de antemano.

En esa línea, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo con el objetivo de estudiar la vinculación entre las cuentas que no se habían cobrado y la liquidez del ente estudiado. Se procedió a la recopilación de datos numéricos, los cuales facilitaron la evaluación de cada una de las dimensiones involucradas a través de técnicas estadísticas aceptadas. La selección de este diseño responde a la voluntad de identificar correlaciones definidas, utilizando instrumentos de recolección que, por su estructura y estandarización, propician resultados objetivos y, por ende, susceptibles de verificación.

Del mismo modo, la investigación no experimental se fundamenta en la visualización de los fenómenos en su contexto natural, excluyendo la intervención sobre las variables en revisión, donde persigue comprender las relaciones entre los fenómenos tal como se manifiestan en la cotidianidad, lo que permite abordar su complejidad y las interacciones que tienen lugar en tiempo real, sin las distorsiones que la manipulación experimental de las condiciones podría introducir (Arias et al. 2022)

Es por ello que, en el presente trabajo, se optó por un diseño no experimental dado que las variables investigadas no fueron alteradas ni se aplicaron intervenciones sobre ellas. Concretamente, no se realizaron manipulaciones en las cuentas pendientes ni en la liquidez financiera de la entidad estudiada, porque el motivo del estudio fue examinar la conexión de dos variables dentro un contexto organizacional, recurriendo a la instrumentación de un cuestionario para la obtención de datos. La elección de este diseño permitió reunir información objetiva y medible, garantizando la conservación de las condiciones naturales en que se manifiesta el fenómeno analizado.

Como lo señala Cuadros (2022) un diseño es “transversal” o “transeccional” porque recopila datos en un solo momento en el tiempo, describiendo ciertas variables y analizando cómo se relacionan o impactan entre sí en ese momento. En lugar de estudiar cambios a lo largo del tiempo, es una instantánea de la realidad.

En el transcurso del presente estudio se adoptó un modelo transversal que permitió concentrar la recolección de información en un lapso único, sin la implementación de mediciones de seguimiento que hubieran ampliado el horizonte temporal de observación. La meta perseguida radicó en identificar y examinar la vinculación existente entre los activos pendientes de cobro y el nivel monetario de la organización en el intervalo señalado. La elección de este diseño resultó coherente con la naturaleza de los fines propuestos, dado que la intención no radicó en registrar y comparar variaciones a través del tiempo, sino en esclarecer la coexistencia y el grado de dependencia entre las dos variables animadas por el contexto particular analizado.

Finalmente, el nivel correlacional es como un paso intermedio en la investigación científica, no solo se limita a contar o describir las cosas que se están estudiando; también ayuda a ver cómo se conectan entre ellas y qué tan fuerte es esa conexión. Según Ruiz y Valenzuela (2022) este nivel trata de ver cómo dos o más variables de un mismo grupo, ya sea de personas o de cosas se relacionan entre sí, y se busca saber si cuando una variable cambia, la otra también lo hace al mismo tiempo.

Del mismo modo, el nivel correlacional facilita la comprensión de fenómenos complejos al permitir el análisis de interdependencias entre factores sin la manipulación de variables, siendo especialmente apropiado para estudios no experimentales (Romero et al., 2024).

Este trabajo se cimentó en una estrategia de investigación de carácter correlacional, orientada a explorar la conexión que establece el manejo de los saldos incobrables y la posición de liquidez de la empresa estudiada. La indagación buscó, en esencia, verificar si la intensidad que la firma destina al control de tales cuentas evaluada a partir de las dimensiones de políticas crediticias, directrices de cobro y regulaciones de seguimiento, guarda una asociación estadística significativa con la evolución de los principales índices de liquidez de la organización.

Criterios de inclusión

- Haber prestado servicios en Real Audiencia SAC en el año 2023, que constituye el marco temporal de la presente investigación.
- Integrar alguna de las unidades organizativas que inciden de manera directa en las variables objeto de estudio.
- Poseer nociones sobre los estamentos vinculados con recursos monetarios o sobre la administración de la liquidez en la empresa.
- Aceptar participar de forma voluntaria en la investigación y facilitar información precisa y veraz.

Criterios de exclusión

- Colaboradores cuya antigüedad en la empresa durante el año 2023 sea inferior a tres meses, dado que su permanencia breve impide que desarrollen una comprensión suficientemente representativa de los procesos estructurales.
- Personal externo, incluyendo consultores, que no presentan una incorporación formal y permanente al equipo de trabajo.

- Empleados que no pudieron ser entrevistados o que estuvieron ausentes al momento de emplear el mecanismo diseñado para recoger la información necesaria.
- Individuos que rehusaron participar o que al responder suministraron datos incompletos o inconsistentes, lo que compromete la validez del análisis.

2.2. Unidad de estudio

La categoría de unidad de estudio sustantiva, igualmente referida como unidad de análisis, identifica el conjunto de entidades discretas a partir del cual se obtienen informaciones empíricas para la inducción científica. De acuerdo con Hadi et al. (2023) dicha unidad actúa como centro primario de observación y medición, razón por la cual posibilita la especificación rigurosa de las variables de acuerdo con el entorno conceptual y empírico que la investigación se propone indagar.

Para llevar a cabo esta investigación, se tomó en cuenta al personal perteneciente a las unidades responsables del proceso financiero de una empresa ubicada en San Borja, Lima. Se seleccionó a estas personas porque están en contacto directo con la dirección operativa de los valores a cobrar y con la gestión monetaria de la entidad, así que su testimonio se volvió clave para examinar las variables que queremos estudiar.

2.3. Población y muestra

Población

En el ámbito de la investigación científica, se entiende por población el agregado completo de unidades, que pueden ser personas, objetos, eventos o cualquier tipo de elemento que exhiba propiedades comunes y que se consideran relevantes para el planteamiento y desarrollo del estudio.

Romero et al. (2024) la describe como un grupo de casos que cumplen con características claras y precisas, de los cuales se recopila información con el fin de alcanzar los propósitos de la investigación.

Con miras a la presente investigación, se consideró una muestra de 30 funcionarios de la entidad cuya labor se encuentra directamente destinada al control de la cartera de cuentas por cobrar y la gestión de la liquidez empresarial. La selección de sujetos abarca distintas instancias funcionales de la organización, con la siguiente composición: se incorporaron 2 miembros de la dirección, 6 del departamento contable, 7 de la unidad administrativa, 9 del área de ventas y 6 del área de tesorería y finanzas.

Se eligió esta población porque está directamente conectada con las actividades operativas y económicas que dan origen a las variables que se están analizando, y esta conexión posibilitó la obtención de información relevante y contrastada, lo cual fue fundamental para cumplir con los objetivos propuestos.

Muestra

Según Ruiz y Valenzuela (2022) constituye un segmento extraído de una población con miras a conducir un análisis del cual se puedan generalizar resultados de forma que representen fidedignamente al conjunto total. Para que la muestra logre esta finalidad, debe incorporar las características más significativas de la población, y su escogencia ha de ser deliberadamente rigurosa, de modo que los hallazgos que de ella se extraen posean validez, consistencia y pertinencia para el contexto más amplio.

En el presente estudio, se adoptó una muestra censal, lo que condujo al emplazamiento de la totalidad de los miembros de la población objetivo como sujetos de medición. La población, configurada en el seno de la organización, se define por la inclusión de 30 trabajadores distribuidos en unidades funcionales que ostentan relevancia estratégica del estudio.

El sentido de recurrir a una muestra censal se basó, ante todo, en el tamaño restringido del colectivo, que torna innecesarias las estrategias de muestreo probabilístico. Puesto que los 30 integrantes del cuerpo laboral abarcan la totalidad de las personas que poseen la experiencia y la implicación en los campos pertinentes a la indagación, se desestimó la conveniencia de prescindir de cualquier sujeto del universo examinado.

Tabla 1

Población y muestra de estudio

Variables	Población	Muestra
Control de cuentas por cobrar	Gerencia	2
	Administración	7
	Tesorería y finanzas	6
	Contabilidad	6
	Ventas	9
Liquidez	Total	30

Nota: Elaborada por la tesista

Aunque el tamaño muestral ($n=30$) es técnicamente limitado para generalizaciones estadísticas amplias, su uso se justifica bajo tres argumentos metodológicos: 1) Carácter censal: se incluyó a la totalidad del personal clave involucrado en la gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa, lo que garantiza validez interna y representatividad contextual. 2) Homogeneidad funcional: todos los participantes comparten responsabilidades directas sobre las variables

estudiadas, reduciendo el error muestral. 3) Análisis no paramétrico complementario: aunque se empleó el estadígrafo de Pearson tras confirmar normalidad (Shapiro-Wilk, $p > 0.05$), se puede reforzar utilizando la correlación de Spearman ya que, es lo más indicado para muestras un poco reducidas o limitadas.

Muestreo

Hadi et al. (2023) lo definen como el procedimiento destinado a escoger un grupo reducido de unidades de una población determinada, de modo que las conclusiones derivadas de dicho grupo puedan extrapolarse al total de la población. Esta práctica es esencial en el ámbito investigativo, pues posibilita la obtención de evidencias generales sin la exigencia de un censo completo, lo que, de otro modo, resultaría prohibitivamente oneroso y logísticamente inviable.

Es por eso que se llevó a cabo un muestreo sin probabilidad de carácter censal, definido por la incorporación de la totalidad del objeto de estudio, sin la implementación de mecanismos aleatorios en la elección de los participantes. Esta estrategia, orientada a asegurar la exhaustividad del análisis, permitió registrar y procesar la totalidad de los datos relevantes; y además, esta estrategia resulta pertinente cuando la población disponible es limitada, permitiendo la captación de un conjunto de datos que demuestra tanto exhaustividad como precisión en el proceso de recolección.

El muestreo censal resulta particularmente apropiado en situaciones donde la población es a la vez pequeña y homogénea, condición que se cumplió en el presente estudio. El total de 30 miembros del personal que ocupan roles en dirección gerencia y demás departamentos manifestaron un conocimiento adecuado acerca del control de las cuentas por cobrar y de la gestión

de la liquidez de la entidad. La intervención de cada uno en la revisión aseguró la inclusión de todas las perspectivas pertinentes, lo que, a la vez, minimizó la eventualidad de sesgos y permite una valoración exhaustiva de los procedimientos sometidos a examen.

Si bien este método de muestreo no alcanza un grado óptimo de aleatorización, demuestra ser excepcionalmente útil cuando el objetivo se orienta a explorar las propiedades de un colectivo bien definido. Su pertinencia se evidencia en investigaciones en las que cada unidad poblacional contribuye de modo significativo a los resultados y, de manera correlativa, a la posterior interpretación de la información. En el marco de la presente indagación, la adopción de este procedimiento garantiza que la heterogeneidad interna del colectivo estudiado quede reflejada de manera proporcional, lo que, a su vez, refuerza la validez interna de las conclusiones derivadas.

Control de mediciones

Con el propósito de garantizar una recolección de datos homogénea y metódica, se eligió el procedimiento de encuesta; esta técnica se justificó por su aptitud para obtener información directa de los sujetos más involucrados en los fenómenos en análisis, específicamente la dirección operativa de los valores a cobrar y la liquidez organizacional. Las preguntas se construyeron con el objetivo de captar, de forma precisa, las percepciones, valoraciones y trayectorias profesionales de los empleados.

El instrumento estructural se configuró como un cuestionario sustentado en la escala de Likert, de modo que los colaboradores pueden optar entre cinco niveles de respuesta que se distribuyen, de modo equilibrado, entre la extremidad “Nunca” y la extremidad “Siempre”, añadiendo las puntuaciones intermedias de “Casi nunca”, “A veces” y “Casi siempre”. Tal

diferenciación permite situar a cada sujeto en un continuo de acuerdo que, por su naturaleza progresiva y sutil, se revela particularmente apto para aprehender los matices considerados en las dimensiones analizadas.

La herramienta para la recolección de datos se construyó a partir de variables ya operacionalizadas, distribuyéndolas en dimensiones bien definidas. Respecto a las cuentas por cobrar, se formuló un conjunto de preguntas centradas en las normativas de otorgamiento de crédito, las tácticas de recuperación de saldos pendientes y los mecanismos de vigilancia utilizados. En la dimensión de liquidez, se exploró la capacidad del ente para asumir sus responsabilidades financieras en el plazo corto.

El cuestionario fue sometido a un protocolo de validación que garantizó la claridad, la adecuación y la correspondencia con los objetivos planteados. Este proceso, fundamentado en criterios cualitativos y cuantitativos, no solo legitimó la obtención de datos consistentes y verosímiles, sino que también propició la aplicación de análisis estadísticos que exploran las interacciones entre las variables, afirmando así la coherencia interna y la solidez metodológica de la investigación.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección y análisis de datos

2.4.1. Encuesta

Medina et al. (2023) caracterizan la encuesta como un procedimiento destinado a la recolección sistemática de datos, estructurado en un repertorio de interrogantes dispuestos conforme a un orden racional, añaden que la relevancia de este recurso radica en su aptitud para captar datos que corresponden a un criterio específico referidos a convicciones, posturas, conductas y características de un grupo definido, facultando ulteriormente la aplicación de técnicas estadísticas y la articulación y confrontación de los hallazgos obtenidos.

Se optó por la encuesta como herramienta primordial de recojo de evidencias, estructurada para conocer información directa de los colaboradores respecto al manejo de valores a cobrar y su vinculación con los niveles monetarios de la entidad. Esta decisión se fundamentó en la aptitud del instrumento para articular un marco ordenado y homogeneizado que midiera las percepciones y las prácticas organizacionales que vinculan las dos variables en análisis. La encuesta, además, favoreció la obtención de datos de carácter objetivo, lo cual simplificó el análisis cuantitativo y garantizó la confrontación de los resultados con los propósitos delimitados en el planteamiento del estudio.

2.4.2. Cuestionario

Según Hadi et al. (2023) el cuestionario opera como una herramienta de obtención de datos que organiza una serie de cuestiones de manera rigurosa, con el propósito de registrar, de manera precisa, las variables que se consideran relevantes. El instrumento se organiza para que los

datos se recojan de manera coherente, de modo que lo que dicen, sienten o hacen los sujetos se mide bajo un mismo estándar.

En este estudio se aplicó un cuestionario estructurado que incluyó una escala tipo Likert con objeto de evaluar simultáneamente los montos por cobrar y la liquidez del ente objeto de análisis. Esta formulación facilitó la captación del grado de asentimiento o discrepancia de los participantes ante un conjunto de afirmaciones correspondientes a las distintas dimensiones de cada una de las variables investigadas.

La utilización del cuestionario con escala Likert se justificó plenamente, dado que favoreció la obtención de datos numéricos preservó la homogeneidad de las sentencias y permitió la ejecución de un criterios estadísticos más riguroso, coherente con el diseño relacional adoptado en el estudio.

Validez

La validación de un instrumento hace referencia al grado en que este logra captar de manera precisa los elementos que se intenta evaluar. Medina et al. (2023) señalan que tal propiedad permite cuantificar la concordancia entre el instrumento empleado y el modelo teórico que lo guía; por ende, se erige como un criterio fundamental para la solidez de los hallazgos derivados de la indagación científica. La validez de contenido, en particular, se centra en determinar si los ítems que integran el instrumento abarcan, de manera elocuente y exhaustiva, todas las subcategorías que definen las observaciones bajo examen.

Como parte de esta investigación, el cuestionario diseñado para evaluar los montos no adeudados y la liquidez fue sometido a un análisis de validez de contenido. Se requirió la colaboración de tres especialistas en el tema, quienes valoraron cada ítem en términos de claridad, coherencia interna, pertinencia y alineación con las dimensiones teóricas previamente definidas. A partir de las recomendaciones recibidas, se aplicaron las modificaciones pertinentes, de manera que el instrumento definitivo cumplió con los objetivos propuestos y alcanzó el grado esperado de pertinencia.

Tabla 2

Datos de los expertos validadores

Nombres y Apellidos	Especialidad	Estado
Jorge Armando Carranza Velásquez	Maestría en Administración de Empresas (MBA)	Aplicable
Joberth Vargas Figueroa	Maestría en Tributación	Aplicable
Melva Linares Guerrero	Perito-Auditor contable	Aplicable

Nota: Elaborada por la tesista

Confiabilidad

La confiabilidad es una dimensión crítica de los dispositivos de regulación en investigación, puesto que indica el grado de uniformidad y perdurabilidad de los datos que estos generan. Medina et al. (2023) puntualizan que, para que un instrumento sea calificado como confiable, debe producir resultados análogos cuando se aplica en diferentes ocasiones, siempre en condiciones equiparables; esta concordancia revela, por un lado, una adecuada precisión y, por otro, una minimización de errores aleatorios que puedan impactar de manera relevante.

En el trabajo que se presenta, se llevó a cabo la confiabilidad de la herramienta mediante el cálculo del alfa de Cronbach, técnica reconocida por su capacidad para medir la coherencia interna de los reactivos que integran una escala.

Además, para una correcta interpretación de la fiabilidad, se analizaron los valores o rangos establecidos por Tuapanta et al. (2017) donde establece criterios sólidos y claros para poder analizar de una manera más óptima y eficiente este coeficiente de confiabilidad, que permitió saber en qué medida se encuentran los instrumentos aplicados.

Tabla 3

Baremos de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Interpretación
0.9 – 1	Excelente
0.7 – 0.9	Muy bueno
0.5 – 0.7	Bueno
0.3 - 0.5	Regular
0 – 0.3	Deficiente

Nota: Interpretación Alfa de Cronbach. Obtenido de Tuapanta et al. (2017).

Habiendo ya propuesto los diferentes niveles en que se puede interpretar el alfa de Cronbach, se procede a mostrar el producto obtenido de cada cuestionario, después de haber aplicado a la muestra correspondiente perteneciente a la empresa estudiada.

Tabla 4

Fiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Control de cuentas por cobrar	0,933	15
Liquidez	0,909	15

Nota: Fiabilidad obtenida de cada instrumento

El análisis de consistencia interna de los instrumentos utilizados en la investigación se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y los hallazgos del cuestionario diseñado para evaluar el control de cuentas por cobrar produjeron un coeficiente de 0.933, cifra que, conforme a la escala de interpretación previamente establecida, se califica como un grado de confiabilidad “excelente”. La elevada puntuación alcanzada por la escala prueba que los elementos que la componen funcionan de manera coherente, traduciéndose en la fiabilidad de los datos recogidos sobre la variable estudiada.

Paralelamente, el cuestionario de liquidez reportó un coeficiente de 0.909, también amparado en la categoría de “excelente”, señalando que su consistencia interna es de igual manera sólida y digna de confianza. Los resultados de ambos instrumentos certifican la fiabilidad de las herramientas empleadas, requisito sine qua non para la validez de los hallazgos alcanzados en la investigación.

2.4.3. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló en cinco fases consecutivas, iniciando con la obtención de permiso escrito por parte de la gerencia de Real Audiencia S.A.C., quien mediante carta institucional (Anexo 3) autorizó el acceso a los colaboradores y garantizó la confidencialidad del uso académico de la información.

Posteriormente, se elaboró un listado nominal de los 30 trabajadores que cumplieran con los criterios de inclusión: antigüedad mínima de tres meses en la empresa y desempeño en áreas directamente relacionadas con la gestión financiera, administrativa o comercial, descartando a personal externo, practicantes o contratistas eventuales. Una vez validada la muestra, se procedió a aplicar un cuestionario estructurado mediante Google Forms, el cual fue enviado a cada participante a través de su correo junto con una presentación que explicaba el objetivo del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación y el tratamiento confidencial de los datos.

Se estableció un plazo de cinco días hábiles para completar el formulario, durante el cual se enviaron dos recordatorios: el primero al tercer día y el segundo al quinto día. Para garantizar la calidad de las respuestas, se activó la opción de respuesta obligatoria en todas las preguntas y se incluyó una pregunta de control de atención en el ítem 15 del cuestionario, con el fin de detectar posibles respuestas aleatorias; ningún cuestionario fue descartado por inconsistencia.

Finalmente, las respuestas fueron exportadas a Excel para su codificación numérica, asignando valores de 1 a 5 según la escala Likert utilizada, y se realizó una revisión duplicada para verificar la ausencia de valores perdidos o duplicados. Con la base depurada, se procedió a importar los datos al software SPSS versión 27 para su análisis estadístico correspondiente.

Análisis de datos

Programa utilizado

Los datos fueron analizados con instrumentos ampliamente reconocidos en la literatura académica y en práctica profesional, iniciando con Microsoft Excel y prosiguiendo luego con SPSS versión 27. Excel se utilizó en la etapa inicial para organizar, codificar y estructurar de manera sistemática la información recabada de los cuestionarios, procedimiento que posibilitó una primera revisión rigurosa y que, a su vez, permitió detectar inconsistencias aisladas en los registros.

Tras finalizar la revisión de los datos, éstos fueron importados a SPSS 27, aplicándose los análisis estadísticos requeridos, en formatos descriptivos y correlacionales, de conformidad con los propósitos delineados; la selección de SPSS propició la confianza en los resultados y proporcionó un entorno propicio para procedimientos estadísticos rigurosos, abarcando el cómputo de frecuencias absolutas, frecuencias relativas y la determinación de coeficientes de correlación.

Uso de tablas

Se eligió emplear tablas donde se presente la frecuencia, como herramienta principal para presentar los resultados, dado que su formato estructurado agrupa claramente las respuestas a cada pregunta del cuestionario y favorece una reconstrucción empírica más precisa. Estas tablas hacen posible, de forma metódica, observar la distribución de las percepciones del personal en función de las variables investigadas, lo que a su vez simplifica su interpretación ulterior. Al clasificar los datos en categorías definidas, las tablas fomentan la comparación entre dimensiones e indicadores diversos, lo que fortalece la validez interna del análisis cuantitativo.

Uso de figuras o gráficos

Se adoptaron gráficos estadísticos, priorizando imposiciones de barras por su capacidad superior para condensar y exponer los hallazgos esenciales del estudio. Tal selección permitió diferenciar y jerarquizar de inmediato las tendencias y los contrastes primordiales, lo que a su vez optimizó la comprensión inmediata de la información por el receptor.

Las imágenes, en primer término, intentaron hacer los resultados más accesibles y propiciar una lectura ágil, de forma que el observador, con solo un vistazo, orientara su atención hacia tendencias o patrones subyacentes en la serie temporal analizada. La decisión de utilizar este tipo de visualización se inscribe, asimismo, en el compromiso de presentar los datos con la mayor transparencia, en conformidad con las pautas establecidas para la divulgación científica.

Procedimiento

El primer estadio del análisis cuantitativo consistió en la codificación de los instrumentos de levantamiento de información, procedimiento que fue posteriormente complementado mediante la transcripción de los datos en un libro de Excel, en la que se tradujeron los enunciados de tipo escalas de Likert a equivalentes valores numéricos. Una vez completada esta tarea, la base de datos se trasladó a SPSS, donde se generaron las medidas descriptivas necesarias, es decir, frecuencias y porcentajes, con el fin de perfilar la dirección de cada variable.

Luego de esa fase preliminar, se llevó a cabo el análisis inferencial mediante el cálculo del estadígrafo de correlación, escogido en función de los resultados obtenidos en la prueba de normalidad aplicada a los datos. La meta consistió en medir la magnitud de la asociación entre el

control de cuentas por cobrar y la liquidez. A lo largo de cada sección del análisis, se mantuvieron los parámetros de rigor científico y técnico propios de un estudio cuantitativo de diseño correlacional.

Aspectos éticos

El trabajo presentado en este documento se ha alineado estrictamente con los principios éticos que sustentan la actividad científica y académica. Desde la definición inicial del problema hasta la divulgación de los hallazgos, hemos orientado cada etapa del análisis hacia la integridad, la imparcialidad y la responsabilidad ante la comunidad científica y la sociedad.

En cumplimiento de la normativa vigente del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2021) cada fase del trabajo se ha conducido de acuerdo con los principios de veracidad, apertura y excelencia metodológica, los cuales constituyen requisitos indispensables para garantizar la validez y la constancia de la información recolectada y las conclusiones derivadas.

En consecuencia, se ha garantizado un tratamiento ético de la información, se han rechazado la manipulación de datos, la creación ficticia de resultados y toda alteración deliberada. Asimismo, se ha respetado la propiedad intelectual de los autores consultados, observando las directrices del formato APA, séptima edición, tanto en las citas como en la confección de la bibliografía. La originalidad del documento se ha corroborado con programas de detección de similitudes, los cuales han validado la coherencia y autenticidad del informe, así como su absoluta inmunidad frente al plagio.

Se mantuvo un compromiso riguroso con los principios de la ética académica, de modo que los datos, los análisis y las conclusiones reproducen con fidelidad los hallazgos obtenidos, asegurando que la obra final cumpla íntegra y plenamente las exigencias que, en el momento presente, plantea la comunidad científica y universitaria.

Además, la investigación se articula con las normativas establecidas por el consejo de ciencia, que delimitan los criterios fundamentales para la investigación responsable en el Perú. Tales directrices normativas orientaron cada etapa del trabajo, lo que a su vez sustentó su validez científica y su adecuada integración en el contexto académico.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se dilucidan los resultados fundamentales derivados del cuestionario administrado a los sujetos involucrados en la investigación. Los resultados fueron organizados en función de las variables y dimensiones establecidos en el marco teórico del estudio; para su análisis, se utilizaron gráficos de barras que reflejan los niveles y distribución porcentual de las respuestas según la escala de Likert empleada.

Análisis descriptivo

Variable: Control de cuentas por cobrar

Tabla 5

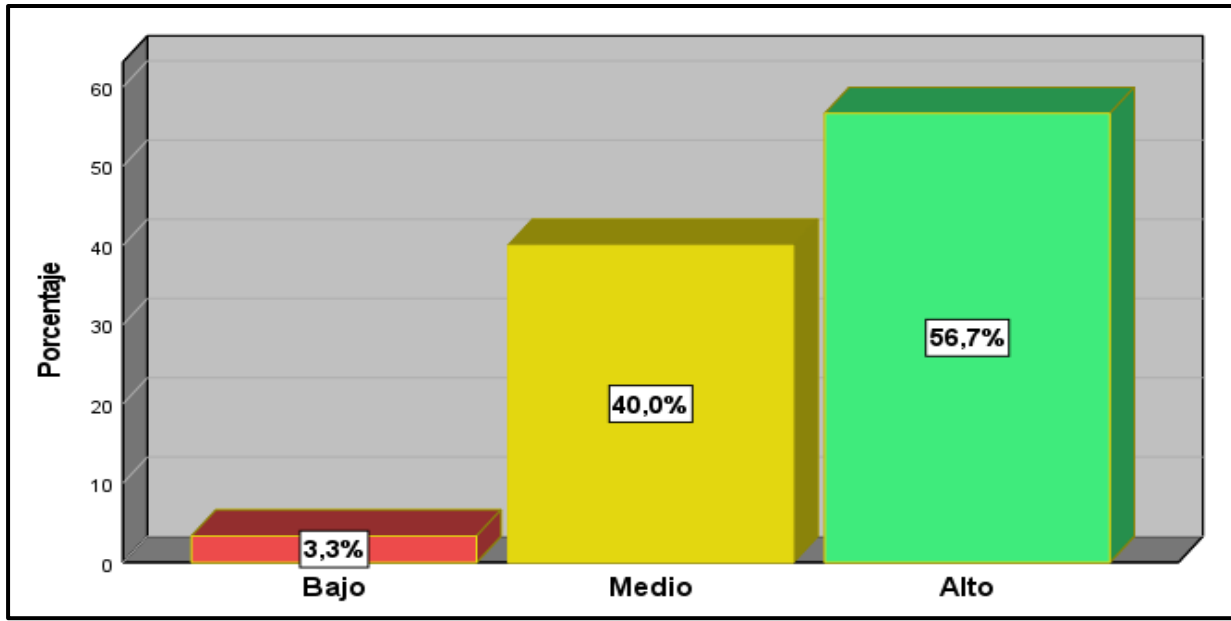
Nivel de la variable control de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	12	40,0	40,0	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 1

Representación gráfica del nivel del control de cuentas por cobrar



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

El 56,7 % de los encuestados contestó que el control de cuentas por cobrar en la empresa se encuentra en un nivel alto, un 40,0 % lo percibe medio, y finalmente un pequeño 3,3 % lo tomó como bajo. Este pequeño porcentaje constituyó una señal de alerta, especialmente si se toma en cuenta que la gestión eficiente de esta área es esencial para controlar las cuentas y los diferentes movimientos financieros que se puedan dar. Esta proporción menor de respuestas que no califican al control como óptimo refuerza la idea planteada en el problema, donde se muestra que han existido deficiencias operativas en la recuperación de las cuentas. Ello indica que, aunque hubiera políticas y procedimientos establecidos, estos no estaban siendo aplicados de manera uniforme o eficaz en toda la organización, lo que contribuyó al retraso en los cobros y afectar la liquidez.

Dimensión: Políticas de crédito

Tabla 6

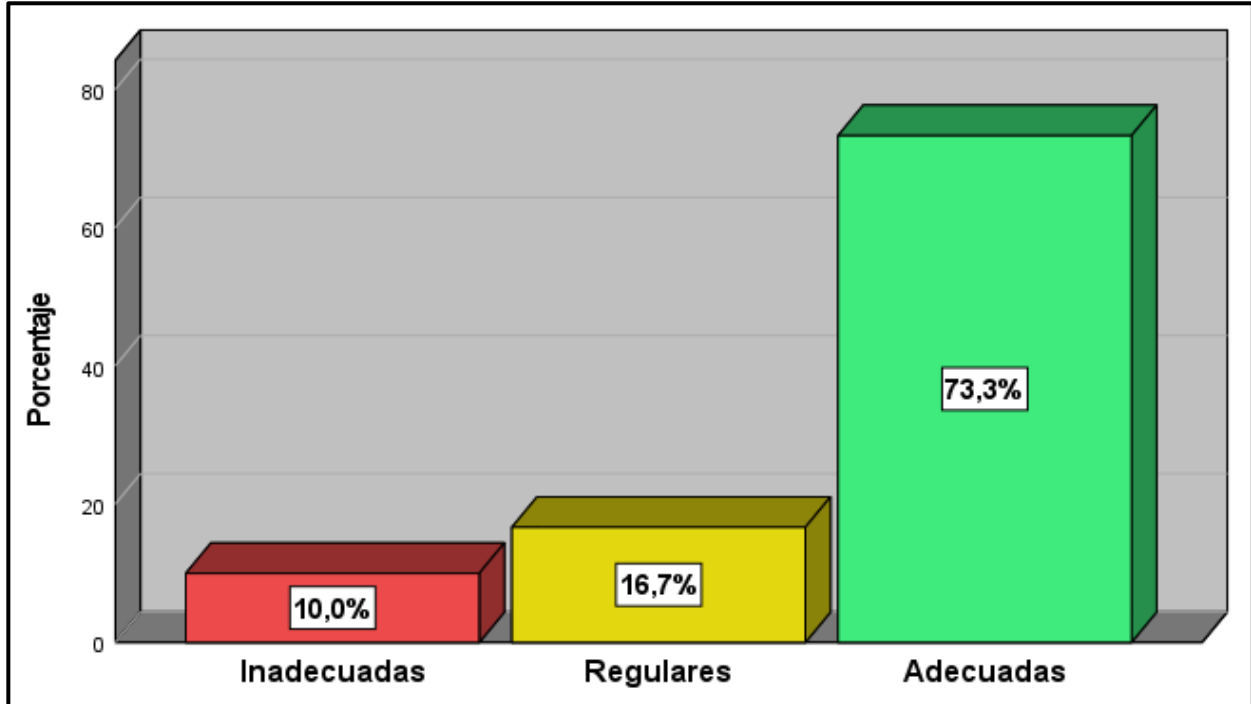
Nivel de la dimensión políticas de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuadas	3	10,0	10,0
	Regulares	5	16,7	26,7
	Adecuadas	22	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 2

Representación gráfica del nivel de políticas de crédito



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Los resultados de tabla 6 y figura 2 mostraron que el 73,3 % de los encuestados considera que las políticas de crédito son adecuadas, el 16,7 % las percibe como regulares y el 10,10 % como inadecuadas. Esta distribución refleja que, aunque haya existido un marco normativo funcional para la concesión de créditos, han persistido deficiencias en su diseño e implementación. Técnicamente, una política de crédito adecuada debe incluir criterios objetivos de evaluación de solvencia, verificación de antecedentes financieros y límites de riesgo. El 26,7 % que no califica positivamente estas políticas evidenció una brecha que se traduce en decisiones crediticias mal sustentadas y una exposición innecesaria al riesgo de incobrabilidad. La situación es crítica en empresas de servicios como la estudiada, donde el ingreso está condicionado por el cumplimiento oportuno de los pagos.

Dimensión: Políticas de cobranza

Tabla 7

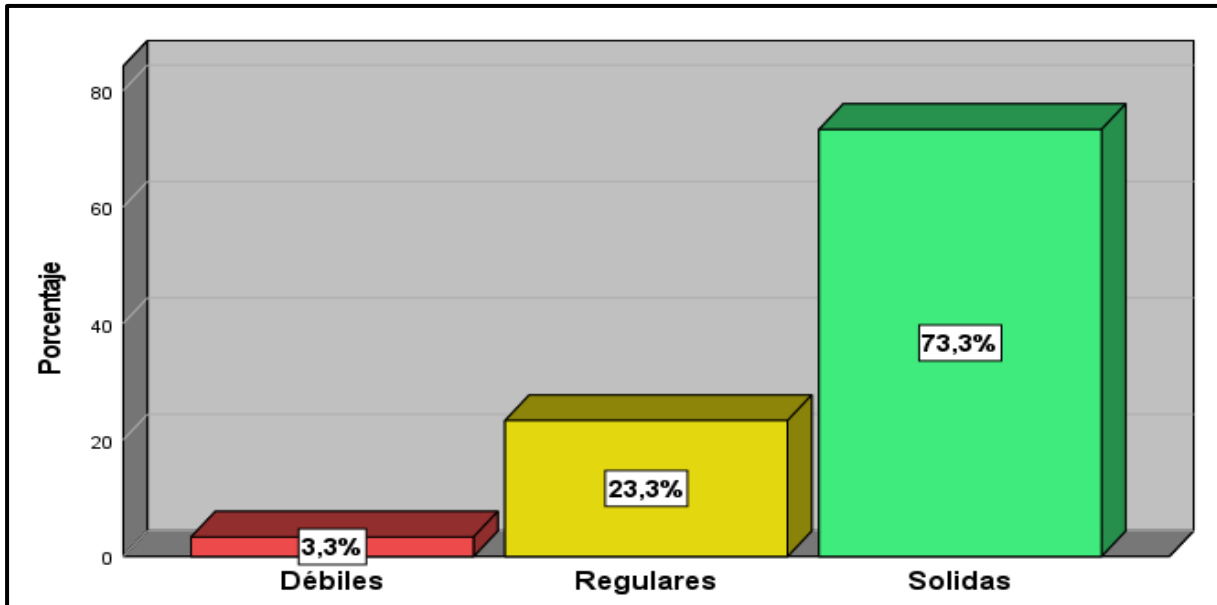
Nivel de la dimensión políticas de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débiles	1	3,3	3,3
	Regulares	7	23,3	26,7
	Solidas	22	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 3

Representación gráfica del nivel de políticas de cobranza



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En relación con las políticas de cobranza, el 73,3 % del personal las calificó como sólidas, el 23,3 % regulares y el 3,3 % como débiles. Si bien la mayoría reconoció la existencia de procesos definidos para la recuperación de créditos, el 26,6 % restante refleja que dichos procesos no fueron aplicados de manera uniforme y con suficiente eficacia. Dentro de las empresas, una política de cobranza efectiva debe contemplar cronogramas de seguimiento, niveles de escalamiento, notificaciones automáticas y aplicación de medidas correctivas. La percepción de debilidad o irregularidad en estos mecanismos está relacionada con una ejecución operativa pasiva o poco reactiva frente a la morosidad.

Dimensión: Seguimiento y control

Tabla 8

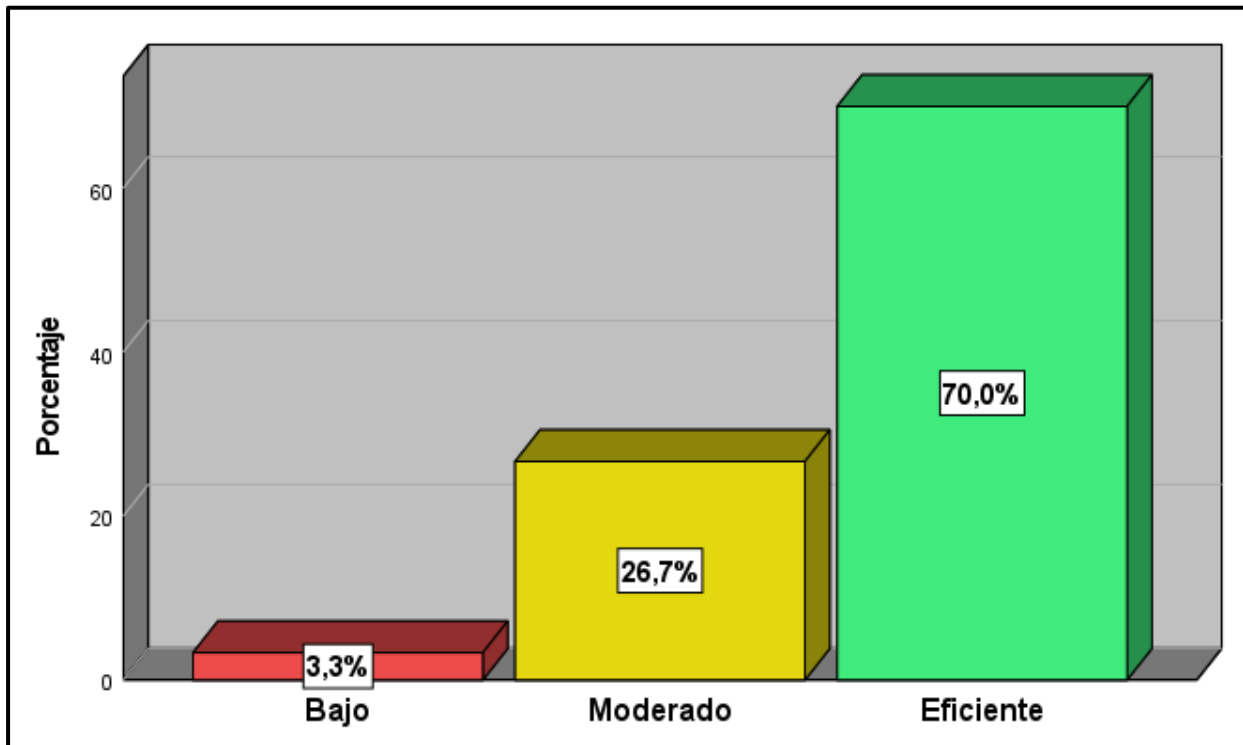
Nivel de la dimensión seguimiento y control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	1	3,3	3,3	3,3
Moderado	8	26,7	26,7	30,0
Eficiente	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Figura 4

Representación gráfica del nivel de seguimiento y control



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

El monitoreo y control de los activos por cobrar fue calificado como eficiente por el 70,0 % de los encuestados, mientras que el 26,7 % lo considera moderado y el 3,3 % bajo. Este resultado, aunque mayoritariamente favorable, señala que, en suma, de lo moderado y bajo, un 30,0 % del personal identificó limitaciones en el monitoreo y supervisión constante de las cuentas, esto manifestó ciertas falencias que se presentan al momento de realizar un escudriño de las diferentes cuentas pendientes de cobro. La ausencia e inconsistencia de estas acciones pudo haber generado acumulación de saldos vencidos, errores en los estados de cuenta y debilidad en la toma de decisiones financieras. En empresas que dependen del ingreso periódico por servicios, como Real Audiencia S.A.C., el seguimiento activo es determinante para preservar la liquidez.

Variable: Liquidez

Tabla 9

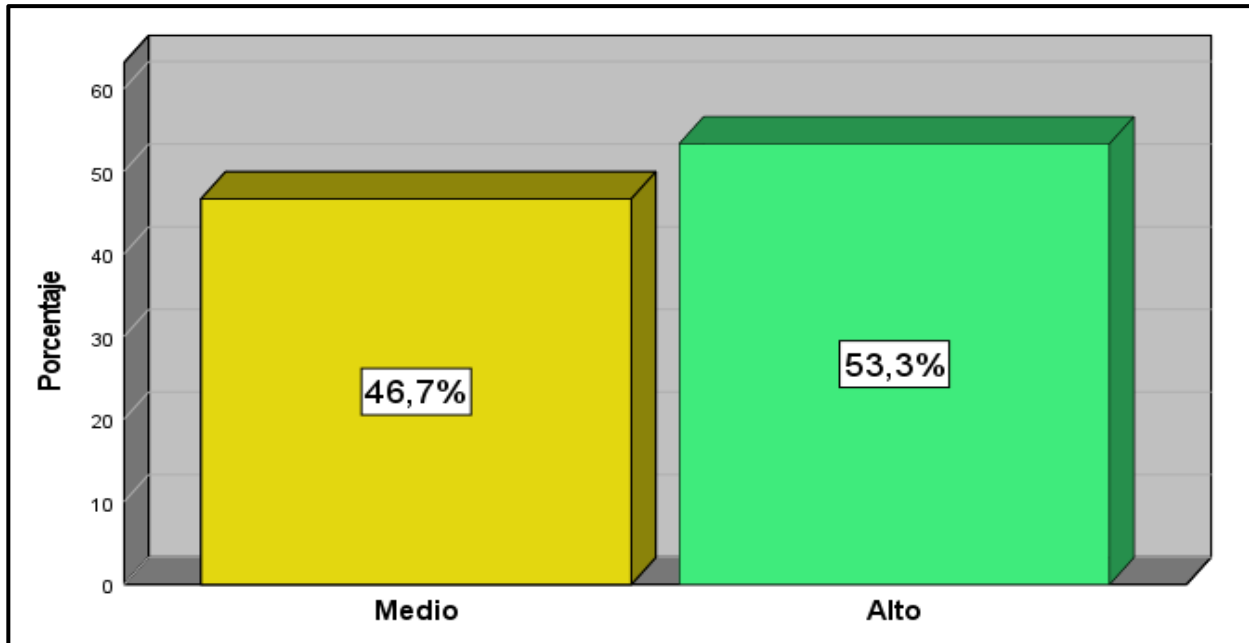
Nivel de la variable liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	46,7	46,7	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 5

Representación gráfica del nivel de la variable liquidez



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Los resultados obtenidos indicaron que el 53,3 % de los encuestados considera que la liquidez en la empresa se encuentra en un nivel alto, mientras que el 46,7 % la percibe en un nivel medio. Aunque la mayoría manifiesta una valoración favorable, el hecho de que casi la mitad del personal no califique la liquidez como óptima representó una señal de alerta para la entidad. Esta percepción manifiesta que, si bien la empresa ha logrado cumplir sus obligaciones inmediatas, enfrentó dificultades ante situaciones imprevistas o acumulación de cuentas por cobrar no recuperadas. La dualidad en las respuestas reflejó un escenario financiero que, aunque operativo, no es del todo sólido, además, los datos respaldan la necesidad de reforzar la disponibilidad de efectivo y la planificación financiera para sostener el equilibrio económico en el corto plazo.

Dimensión: Gestión de tesorería

Tabla 10

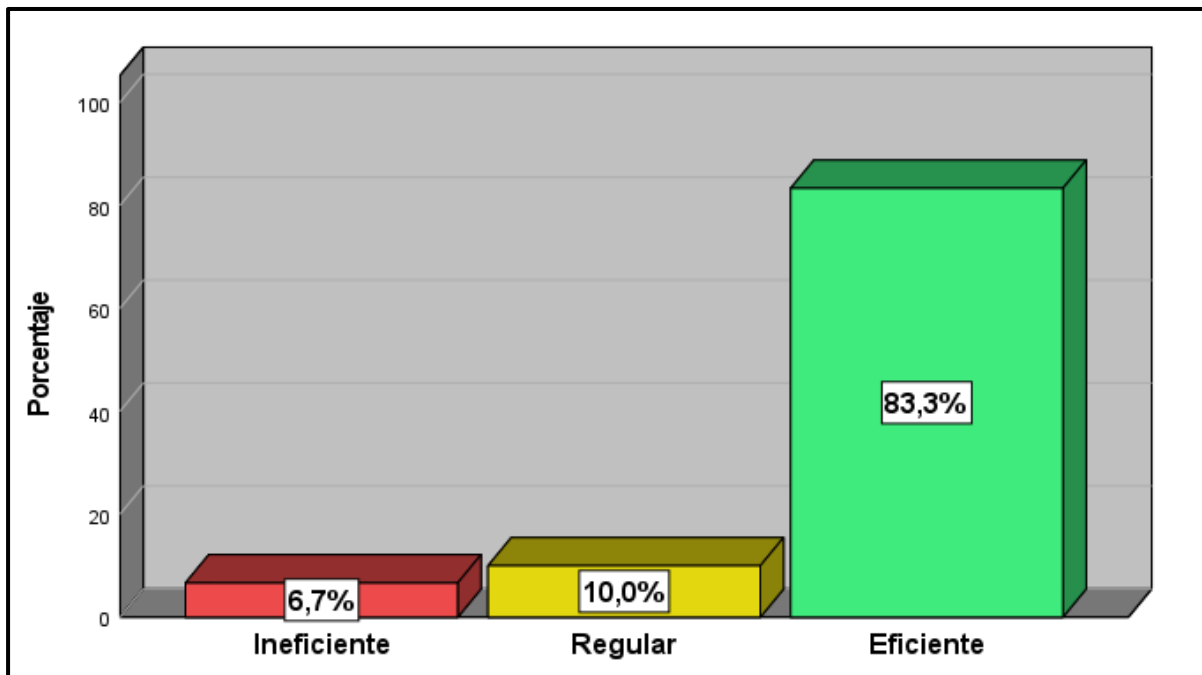
Nivel de la dimensión gestión de tesorería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	2	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	16,7
	Eficiente	25	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 6

Representación gráfica del nivel de gestión de tesorería



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La tabla 10 y figura 6, mostró que el 83,3 % de los encuestados calificó la gestión de tesorería como eficiente, mientras que un 10,0 % la consideró regular y un 6,7 % ineficiente. Tal distribución mostró, si bien existe un dominio general de los procedimientos de programación y control de egresos, han persistido fallos operativos en un 16,7 % de los casos, lo cual comprometió la eficacia del proceso de toma de decisiones financieras. La existencia de una proporción que no percibe eficiencia total resalta deficiencias puntuales en la planificación de flujos de caja, control de liquidez diaria o articulación entre ingresos esperados y pagos comprometidos. En un contexto empresarial con presión sobre la liquidez, como se planteó en el problema de investigación, la eficiencia percibida debe verificarse frente a indicadores financieros reales.

Dimensión: Disponibilidad de efectivo

Tabla 11

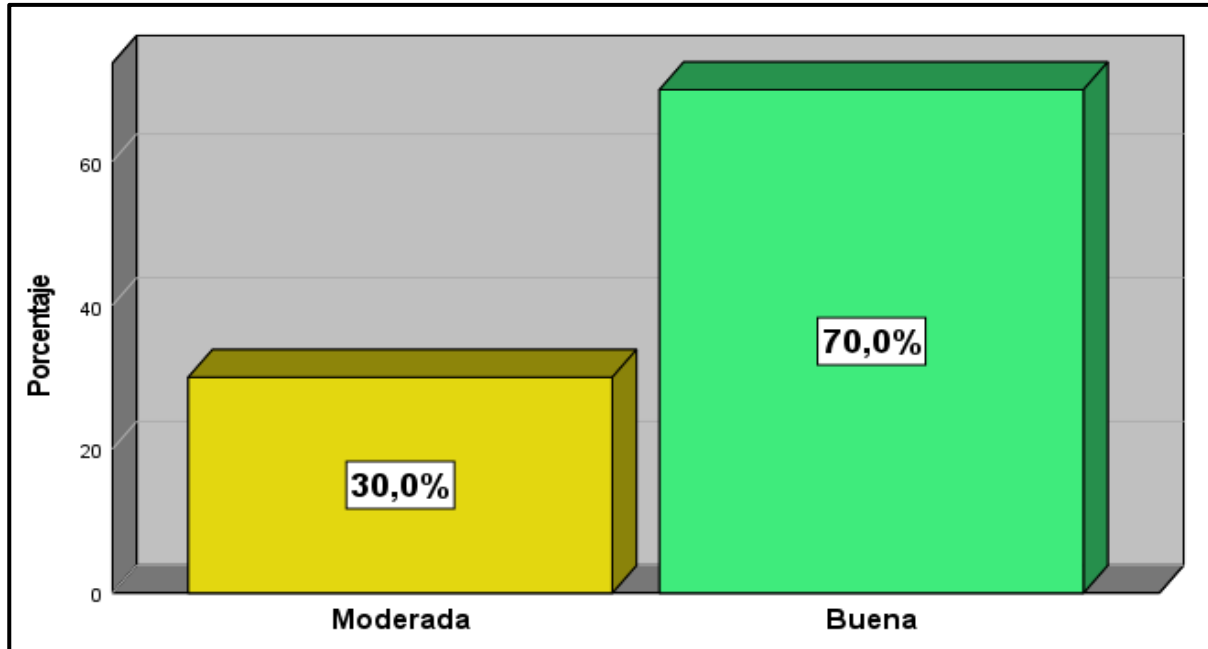
Nivel de la dimensión disponibilidad de efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderada	9	30,0	30,0	30,0
	Buena	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 7

Representación gráfica del nivel de disponibilidad de efectivo



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

El análisis reveló que el 70,0 % de los trabajadores perciben que la entidad cuenta con una buena disponibilidad de efectivo, mientras que el 30,0 % la califica como moderada. Este 30,0 % constituyó un indicador técnico relevante, porque reflejó una restricción en la caja operativa, lo cual compromete la capacidad de respuesta inmediata frente a las responsabilidades de plazo inmediato. Esta percepción se vinculó con las tensiones de liquidez mencionadas como problema, especialmente en actividades de servicios con periodos de cobranza extensos. En términos financieros, una disponibilidad moderada implica que, si bien se están cumpliendo los pagos, no se cuenta con margen suficiente para afrontar eventos no presupuestados sin recurrir a financiamiento externo.

Tabla 12

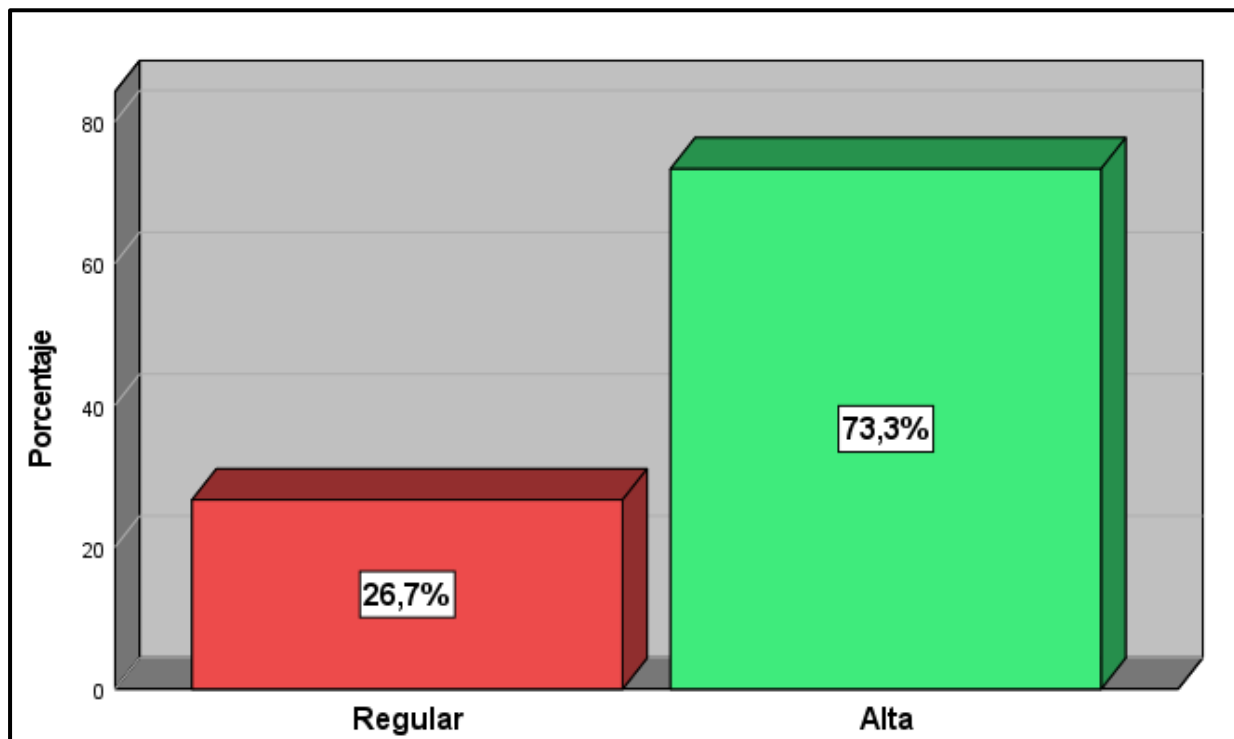
Nivel de la dimensión capacidad de cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Alta	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Figura 8

Representación gráfica del nivel de capacidad de cumplimiento



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La capacidad de cumplimiento fue valorada como alta por el 73,3 % de los encuestados y regular por el 26,7 %. Este resultado, aunque favorable en términos de percepción, indicó que más de una cuarta parte del personal identificó limitaciones para atender oportunamente las obligaciones financieras. Esta brecha fue significativa desde el punto de vista contable, ya que reveló una ejecución financiera que estuvo operando en límites mínimos de solvencia. En escenarios donde la liquidez está condicionada por retrasos en la recuperación de saldos por cobrar, como en la presente investigación, una capacidad de cumplimiento calificada como solo “regular” por una proporción considerable del equipo operativo fue un síntoma de riesgo latente.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 13

Normalidad de las variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control de cuentas por cobrar	,957	30	,253
Liquidez	,964	30	,388

Nota: Prueba de normalidad utilizada fue shapiro wilk (n<50).

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza H_0 y se acepta H_a .

Si $p > 0,05$ se acepta H_0 y se rechaza H_a

Hipótesis a contrastar

Ha: Los datos no son normales.

Ho: Los datos son normales

Los resultados del test de Shapiro-Wilk aportaron evidencia determinante acerca de la configuración de las distribuciones de las variables analizadas, denominadas “Control de cuentas por cobrar” y “Liquidez”. Para la variable inicial, el p-valor calculado fue de 0,253, y para la segunda variable dicho valor ascendió a 0,388; dado que ambos p-valores superan el umbral convencionalmente aceptado de 0,05, se procede a la aceptación de la hipótesis complementaria de normalidad, lo que indica que las observaciones de ambas variables se distribuyen de forma normal.

Este hallazgo de normalidad fue indispensable para la elección de la técnica estadística que sigue, dirigiendo la selección hacia el estadígrafo de Pearson. Tal herramienta se consideró apropiada para medir la magnitud y la dirección de la relación lineal entre pares de variables, siempre que se haya confirmado la normalidad. De este modo, se asegura un examen riguroso de la vinculación de los montos pendientes de cobro y la liquidez en el contexto analizado, y se proporciona un sustento sólido para la confrontación de las hipótesis planteadas al inicio, lo que a su vez garantiza la producción de resultados objetivos y susceptibles de verificación en la investigación.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica N°1

Ha: Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión políticas de crédito y liquidez

	Liquidez		
	Pearson	P	N
Políticas de crédito	,715	.001	30

Nota: p: significancia, N: muestra.

Los resultados derivados del análisis de correlación de Pearson exhiben un coeficiente de 0,715, lo que indica una asociación positiva de equivalente intermedio entre la racionalización reciente y sistemática de las políticas crediticias y la estabilidad de la liquidez. Este valor revela que una formulación rigurosa de criterios técnicos, complementada por la institucionalización de protocolos estandarizados para la concesión de créditos, ha fortalecido de forma notable la resiliencia de los flujos monetarios de corto plazo. El p-valor correspondiente, que permanece persistentemente por debajo del umbral de 0,001, reitera su posición inferior al nivel crítico de

0,05, legitimando por tanto la aceptación de la hipótesis alterna. De las evidencias obtenidas, se infiere que la definición estructurada de parámetros técnicos y su acoplamiento a procedimientos homogéneos han aumentado la previsibilidad de los flujos monetarios y, al mismo tiempo, consolidado una base de reservas más robusta.

Hipótesis específica N°2

Ha: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión políticas de cobranza y liquidez

	Liquidez		
	Pearson	P	N
Políticas de cobranza	,656	.001	30

Nota: p: significancia, N: muestra.

El análisis reveló un coeficiente de Pearson de 0,656, lo que indica una vinculación positiva moderada entre la adopción de directrices de cobranza y el nivel de liquidez de la organización. Este hallazgo permitió concluir que las tácticas dirigidas al seguimiento puntual de los pagos y a la recuperación eficaz de la cartera de montos por cobrar afectaron de manera significativa la

disponibilidad de efectivo. Dado que el valor de significación hallado fue de 0,001, se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis, la concepción y puesta en marcha apropiadas de mecanismos de cobranza repercuten de forma directa sobre la liquidez operativa de la entidad.

Hipótesis específica N°3

Ha: Existe relación significativa entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión seguimiento y control con la liquidez

	Liquidez		
	Pearson	P	N
Seguimiento y control	,716	.001	30

Nota: p: significancia, N: muestra.

El estadígrafo de conexión obtenido fue de 0,716, lo que revela una asociación positiva cuyo grado se sitúa intermedio y elevado en la supervisión de recursos por cobrar y la liquidez de la entidad. El hallazgo indica que la vigilancia sistemática sobre la cartera de créditos deudores, complementada por la implementación ágil de acciones correctivas, produce

un efecto favorable y cuantificable sobre la solidez patrimonial de la entidad. El análisis de significación, que reportó un p-valor de 0,001, condujo a la no aceptación de la hipótesis nula en favor de la alternativa, corroborando así la robustez cuantitativa de la asociación identificada. En consecuencia, se concluye que la inspección continua y rigurosa de las cuentas sin cobrar se erige en un componente esencial para la permanencia y la estabilidad de la liquidez institucional.

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023

Tabla 17

Correlación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez

	Liquidez		
	Pearson	P	N
Control de cuentas por cobrar	,741	.001	30

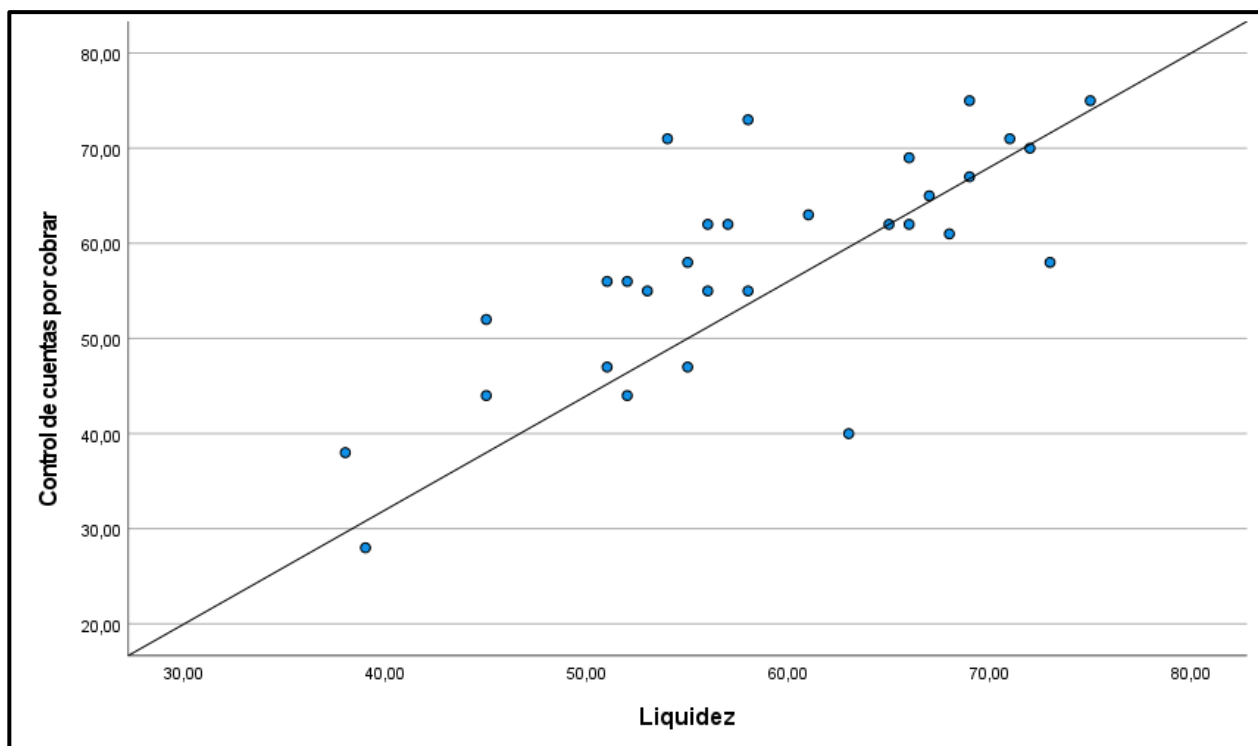
Nota: p: significancia, N: muestra.

El estadígrafo de vinculación de Pearson obtenido fue de 0,741, lo que señaló la presencia de una correlación positiva que no solo es estadísticamente significativa, sino que también posee una intensidad considerable, entre las cuentas pendientes de cobro y la variable del estado de

liquidez de la entidad. Este resultado indica que una gestión tónica y sistemática de los saldos pendientes traduce una mejoría casi inmediata en la situación de disponibilidad de efectivo. La probabilidad de error asociada, de 0,001, se sitúa por debajo del nivel de significación convencional de 0,05, permitiendo así la aceptación de la hipótesis alternativa y, por ende, certificando que la relación observada posee significación estadística y carece de explicación aleatoria. Se concluye que un control exhaustivo sobre el crédito concedido y una recuperación oportuna de los saldos pendientes son factores críticos que influyen en la solvencia de la entidad.

Figura 9

Dispersión de puntos entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez



Nota: La figura muestra el nivel de dispersión que tienen ambas variables investigadas

El gráfico de dispersión presentado muestra la vinculación del el control de cuentas por cobrar y la liquidez, en donde cada punto representa un caso observado dentro de la muestra. Se aprecia una tendencia creciente entre ambas variables, evidenciada por la dirección positiva de la línea de regresión. Esto indica que, a mayor control sobre las cuentas por cobrar, mayor es el nivel de liquidez reportado; la concentración de puntos en torno a la línea recta indicando una relación lineal consistente y positiva, lo cual respalda el coeficiente de Pearson reportado previamente ($r = 0.741$).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A lo largo de la ejecución de esta investigación, surgieron diversas limitaciones que influyeron en las etapas de recolección y análisis de la información. Una de las principales dificultades fue el acceso a datos internos relacionados con el manejo financiero de la empresa, ya que algunos colaboradores manifestaron cierta reticencia al momento de brindar información vinculada a las cuentas pendientes de cobro y la gestión de liquidez. A pesar de las garantías ofrecidas sobre la confidencialidad de sus respuestas, esta actitud reservada pudo haber afectado el nivel de profundidad y apertura en algunas de las respuestas recogidas.

También se presentaron inconvenientes operativos al momento de aplicar los instrumentos, dado que fue necesario coordinar previamente con responsables del área administrativa para que los trabajadores tuvieran el tiempo disponible para responder. En varias ocasiones, la carga laboral de los participantes generó retrasos en la respuesta del cuestionario, lo que obligó a extender el cronograma establecido y a insistir de forma reiterada para lograr una mayor participación.

Finalmente, se identificó la carencia de registros contables actualizados o debidamente organizados en algunos departamentos, lo que limitó la posibilidad de realizar un contraste más riguroso entre las percepciones obtenidas en las encuestas y los indicadores financieros reales. Esta situación evidenció la necesidad de implementar mejores mecanismos de acceso a la información en futuras investigaciones, así como la posibilidad de complementar los resultados con fuentes de datos adicionales para una evaluación más robusta.

Como parte de la discusión de los resultados, la investigación se propuso abarcar cuatro objetivos de investigación, de los cuales se compararon con previas investigaciones relacionadas al tema de estudio, partiendo desde lo general hasta lo específico.

Es así que, el objetivo general fue determinar la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C., San Borja, 2023. Donde la prueba de hipótesis reveló una relación significativa entre ambas variables ($r = 0,741$; $p = 0.001$), indicando una correlación positiva alta. Estos hallazgos sugieren que un control riguroso sobre los montos aun sin cobrar formalizado a través de la instauración de procedimientos precisos, un seguimiento sistemático y una evaluación crediticia continua, se vincula a una mayor capacidad para saldar obligaciones financieras a corto plazo. La constatación coincide con el trabajo de Ureta (2022), quien documentó una correlación de $\rho = 0,697$ y calculó que un control inadecuado provocó una contracción del 22 % del flujo de caja. Intriago y Gómez (2025) advierten, por su parte, que la ausencia de un seguimiento riguroso y de evaluaciones crediticias sistemáticas mermó la liquidez de Comercial Ureta. Los datos recolectados corroboran que la formalización de políticas, el monitoreo activo de la morosidad y la realización de conciliaciones de forma periódica favorecen el equilibrio de caja. No obstante, Rosales (2023) observó que, aun ante la ausencia de procedimientos estándar, ciertas organizaciones eludían su adopción prioritaria, provocando, a la larga, desajustes temporales en la tesorería. Quiere esto decir que el alcance del control de cuentas por cobrar estará condicionado, en última instancia, tanto a su implementación rigurosa como a la orientación que la organización decida otorgar a la gestión de su estructura financiera.

Seguido a ello, el primer objetivo específico consistió en examinar cómo las políticas de crédito se relacionan con la liquidez en Real Audiencia SAC, durante el año 2023. La contrastación

de la hipótesis reveló una medición positiva sustantiva ($r = 0,715$; $p = 0,001$), lo que indica que una formulación cuidadosa de los productos de crédito, sustentada en análisis previos y en criterios cuantificables, refuerza la solidez financiera. La mitigación del sobreendeudamiento y la revisión periódica de la capacidad de pago sustentan un comportamiento del flujo de caja que se mantiene en equilibrio. Este hallazgo se alinea con lo reportado por Muñoz y Mendoza (2023) quienes identifican que la carencia de reglamentación formal en la concesión de créditos menoscaba la liquidez operativa de la Fundación Alianza. Asimismo, Lucas y Thorne (2022) concluyeron que los retrasos en el cobro se originaban por un débil control al otorgar créditos. Por su parte, Moreira y Navas (2022) advirtieron que, aunque existían políticas crediticias, su inadecuada aplicación sin criterios diferenciados según el cliente derivó en cartera vencida. En suma, la efectividad de las políticas de crédito radica tanto en su existencia como en su aplicación y adaptación a la realidad de la empresa.

Del mismo modo, el segundo objetivo fue evaluar la relación entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023. La prueba de hipótesis correspondiente a este objetivo reveló una conexión positiva considerable de las normativas de cobranza y la liquidez, con un coeficiente de $r = 0.656$ y un p-valor de 0.001. Este resultado indicó que la aplicación sistemática de mecanismos de cobranza como recordatorios oportunos, incentivos por cumplimiento y métodos diferenciados según el tipo de cliente tuvo un efecto favorable sobre la disponibilidad de efectivo de la empresa. La reestructuración eficiente de las cuentas contribuyó a mejorar el flujo de caja, permitiendo afrontar con mayor solvencia las obligaciones de corto plazo. Este hallazgo fue respaldado por el estudio de Latorre (2023) quien evidenció que en la empresa Valman Corporation E.I.R.L., el 66 % de las cuentas por cobrar vencidas superaban los 60 días, lo

que deterioró el ratio de liquidez inmediata a 0.79. Asimismo, Gutiérrez (2023) advirtió que el incumplimiento de acciones de cobranza, como la ausencia de conciliaciones y la falta de procedimientos formales, provocó una reducción mensual del 18 % en la liquidez de Aguapen – E.P. Ambos estudios refuerzan la idea de que una gestión activa de las cobranzas no solo favorece la liquidez, sino que mitiga el riesgo de iliquidez prolongada.

Finalmente, el tercer objetivo fue Identificar la relación entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C., San Borja, 2023. El análisis estadístico correspondiente a este objetivo arrojó un cociente de vinculación $r = 0,716$ con un p-valor de 0.001, lo que evidenció una asociación positiva representativa entre el monitoreo y control de las de los activos circulantes y la liquidez. Este resultado reflejó que la implementación de prácticas como el monitoreo constante de saldos vencidos, la clasificación por antigüedad y la ejecución de acciones correctivas oportunas tiene un impacto favorable en la disponibilidad de recursos financieros. El seguimiento sistemático permite anticipar posibles focos de morosidad y facilitó la recuperación oportuna de los créditos otorgados, contribuyendo al equilibrio financiero. Estos resultados se alinean con lo expuesto por Carhuajulca (2024), quien identificó en la empresa Far-Plast S.A.C., la ausencia de procedimientos rigurosos de seguimiento provocó un incremento del 18 % en la morosidad, afectando su capacidad para cumplir con pagos inmediatos. Asimismo, van en concordancia con el estudio de Latorre (2023) donde concluyó en Valman Corporation E.I.R.L., la falta de controles periódicos sobre la cartera generó retrasos en los cobros y redujo el ratio de liquidez a 0.79. Ambos estudios coinciden en que la liquidez empresarial no solo depende de políticas de crédito o cobranza, sino también del control continuo sobre las cuentas por cobrar.

Con respecto a las implicancias del presente estudio, se abarcaron de manera teórica, practica y metodológica, las cuales se sustentan a continuación.

La implicancia teórica hacer ver que lo obtenido en este estudio contribuye al fortalecimiento del marco teórico relacionado con la gestión financiera, al evidenciar que el dominio de los saldos pendientes guarda una relación significativa con la liquidez empresarial. Este hallazgo respalda estudios donde afirman que una administración eficiente de los créditos otorgados y una adecuada supervisión del efectivo sin cobrar inciden positivamente en la disponibilidad de efectivo. Además, el estudio de esta temática facilita una comprensión más profunda acerca de la forma en que las diferentes dimensiones del control de saldos en particular las políticas de crédito, las estrategias de cobranza y los procesos de seguimiento inciden de manera correlativa en la salud financiera de las organizaciones.

Desde un ángulo práctico, los resultados disciplinan a los directores financieros de organizaciones análogas a Real Audiencia SAC a localizar actuaciones determinantes que fortalecen la administración de montos no adeudados y afinan la disponibilidad de liquidez. El análisis revela la urgencia de instaurar normativas explícitas de crédito y de recobros, de robustecer los sistemas de vigilancia y de fijar procedimientos homogéneos que prevengan el debilitamiento de los flujos de efectivo. Por lo tanto, el informe se propone como un modelo orientador para esbozar tácticas que contienen la morosidad y que potencian la agilidad financiera de las pequeñas y medianas entidades.

En una perspectiva metodológica, el presente estudio demuestra que el enfoque cuantitativo, sustentado en cuestionarios estandarizados y en protocolos de análisis correlacional, fue pertinente para identificar correlaciones significativas entre diversas variables financieras. La complementariedad del coeficiente de correlación de Spearman, por otro lado, privilegió la obtención de inferencias estables aun bajo el condicionante de un tamaño muestral limitado; este hallazgo respalda la conveniencia de las técnicas estadísticas no paramétricas en contextos empresariales donde las distribuciones poblacionales no se ajustan a la normalidad. Tal hallazgo constituye una guía para indagaciones futuras que, partiendo de recursos restringidos, busquen examinar fenómenos de carácter similar.

Conclusiones

Primera. El análisis realizado permite afirmar que se presenta una valoración positiva y estadísticamente considerable del manejo de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa estudiada. El estadístico de medición de Spearman alcanzó el valor $r = 0,741$, acompañado de un p-valor de 0,001, resultados que evidencian que, a medida que el monitoreo se robustece, mejora simultáneamente la capacidad de la empresa para disponer de los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones a tiempo inmediato

Segunda. Se concluye que las políticas crediticias se vinculan de manera moderada pero estadísticamente significativa sobre la liquidez corporativa, de acuerdo con un coeficiente de correlación $r = 0,715$ y un valor $p = 0,001$. Esta evidencia refuerza la afirmación de que la adopción

de lineamientos precisos, la utilización de criterios objetivos en la evaluación de la solvencia y la práctica de revisiones periódicas sobre los umbrales crediticios permiten mitigar el riesgo de morosidad y, a su vez, optimizar el control sobre los recursos financieros.

Tercera. En relación con las políticas de cobranza, se determinó que, además de la relación previamente mencionada, estas políticas exhiben una conexión positiva considerable con la liquidez, al registrar un cociente de vinculación de $r = 0,656$ y un valor de $p = 0,001$. Este resultado sugiere que la adopción de estrategias de cobranza diseñadas conforme al perfil particular de cada cliente, la aplicación de incentivos orientados al pago dentro de los plazos establecidos y la comunicación eficaz sobre las fechas de vencimiento han contribuido de manera notable al fortalecimiento de la recuperación de ingresos.

Cuarta. Finalmente, se concluyó que el seguimiento y control de los saldos tuvo una conexión moderadamente alta y significativa con la liquidez, con un coeficiente de $r = 0.716$ y un p -valor = 0.001. El monitoreo constante de saldos vencidos, la clasificación por antigüedad y la aplicación de medidas correctivas permitieron mejorar el manejo del efectivo disponible.

REFERENCIAS

- Abad Pintado, J., Vásquez Julón, N., & Villafuerte de la Cruz, A. S. (2023). Cuentas por cobrar y su incidencia en el rendimiento sobre la inversión en la empresa en una MYPE peruana. *SCIENDO*, 26(2), 199-203.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5335>
- Acuña Onton, W. (2021). *La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios* [Tesis de grado, Universidad de Ciencias y Humanidades].
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/649>
- Albornoz Lapa, M., & Cañari Suca, V. (2022). *La gestión de tesorería y su influencia en la liquidez de la empresa Macusu S.A.C. del distrito de San Juan de Miraflores, periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1544>
- Alzamora Alzamora, S. A. (2022). *Políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Gerónimo Trading S.R.L, Piura, año 2020* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9868>
- Arias Bello, M. L., & Bohórquez Cifuentes, J. C. (2021). *Instrumentos financieros: Análisis desde la gestión corporativa y la información financiera bajo las NIIF*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <https://books.google.com.pe/books?id=kISjEAAAQBAJ>
- Arias Gonzales, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación, El método Arias*. Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología

Inudi Perú S.A.C.

https://www.academia.edu/94853051/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_El_m%C3%A9todo_Arias

Atradius. (2023, marzo). *Thales: Gestión de créditos para el sector naval*. Atradius.

<https://group.atradius.com/knowledge-and-research/case-studies/thales-credit-management-for-the-naval-sector>

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2023). *Memoria 2023*.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2023/memoria-bcrp-2023.pdf>

Binswanger. (2020). *Alquileres comerciales se reducen en «zonas calientes» en un 30% ante crisis*. Binswanger Perú.

<https://binswanger.com.pe/tendencias/alquileres-comerciales-se-reducen-en-zonas-calientes-en-un-30-ante-crisis/>

Carballo Veiga, J. P. (2023). *La gestión financiera de la empresa: Análisis y planificación para la*

toma de decisiones. ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=DrbaEAAAQBAJ>

Carhuajulca Bernuy, A. L. (2024). *Gestión de Cobranzas y su relación con la Liquidez de la*

Empresa Far-Plast S.A.C. en el periodo 2023 [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9496>

Cedeño Mero, R. A., López Chávez, A. M., & Zambrano Loor, R. M. (2021). Las cuentas por

cobrar y el impacto financiero en la empresa: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista*

Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula 24, 2(4), Article
4. <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/aula-24/article/view/443>

Celadita Celadita, J. P., & Susano Cuba, Y. E. (2022). *Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Beton Decken S. A. C., San Isidro, 2021* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32684/Celadita%20Celadita%2c%20Jenny%20Patricia%20-%20Susano%20Cuba%2c%20Ysabel%20Eraclina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chong León, E., Quevedo Alejos, M. I., Chávez Passano, M., & Bravo Tantaleán, M. (2021). *Contabilidad financiera intermedia: Estados financieros y análisis de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio*. Universidad del Pacífico. <https://books.google.com.pe/books?id=faROEAAAQBAJ>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023, noviembre). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023. El financiamiento de una transición sostenible: Inversión para crecer y enfrentar el cambio climático | Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-financiamiento-transicion>

Compañía Francesa de Seguros para el Comercio Exterior COFACE. (2024, octubre). *Comportamiento de Pagos en América Latina 2024: Perspectivas clave*. Coface. <https://www.coface.com.pe/noticias-economia-insights/terminos-de-credito-mas-restrictivos-y-demoras-en-los-pagos-mucho-mas-largas-en-america-latina>

Concytec. (2021). *Código Nacional de la Integridad Científica*.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Cuadros Del Carpio, J. A. C. D. (2022). *Metodología de la Investigación y desarrollo de tesis*.

https://www.academia.edu/86718904/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_y_desarrollo_de_tesis

De La Cruz Gonzales, D. (2020). La factura electrónica como título valor. *Derecho & Sociedad*, *1*(54), 293-308.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22448>

Delfín Silva, Y. H., & Rodríguez Colmenares, E. D. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. *Podium*, *1*(42), 39-52.

<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.3>

Deloitte. (2023, enero). *Encuesta Global de la función de Tesorería Corporativa*. Deloitte Perú.

<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/audit/articles/encuesta-global-de-la-funcion-de-tesoreria-corporativa-2023.html>

Gutiérrez Balón, N. M. (2023). *Control interno de la cuentas por cobrar en el departamento grandes clientes en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable*

Aguapen – E.P. cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023.].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9945>

- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 38, 149-165. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845385>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Haro Sarango, A. F., Carranza Guerrero, M. N., López Solís, O. P., Mayorga Naranjo, C. E., & Morales Ramos, K. E. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: Herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2405-2418. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/425>
- Intriago Cuavoy, Y. N., & Gómez García, S. L. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de «Comercial Ureta» (2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS.*, 5(9), 176-196. <https://soeici.org/index.php/hexaciencias/article/view/514>
- Latorre Asmad, M. R. (2023). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Valman Corporation E.I.R.L. Chiclayo 2021* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11246>

- Lucas Gutiérrez, J. D., & Thorne Aparcana, M. F. S. (2022). *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Corporación Logística Empresarial SAC, Cercado de Lima, 2021* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93115>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 3(1), 262-285. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- Montaño Roldan, M. M. (2023). *Evaluación de la liquidez en la Compañía Grancacao-Export S.A. durante los períodos 2021 – 2022 de la ciudad de Ventanas* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15340>
- Moran Macías, L. A., Pincay Vinces, N. J., Abrigo Vivas, O. J., & Rojas Parraga, L. G. (2021). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador. *Acta universitaria*, 31(1), 1-18.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0188-62662021000100127&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Moreira Villavicencio, D. E., & Navas Bayona, W. I. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía “Dipor S.A.” Agencia Portoviejo. *Polo del Conocimiento:*

Revista científico - profesional, 7(4), 771-787.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483037>

Muñoz Tuárez, G. N., & Mendoza Saltos, M. F. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020* | 593 *Digital Publisher CEIT*.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1681

Noya Romero, S. A., & Mendoza Monteyro, G. (2021). *El cumplimiento de las obligaciones tributarias y su impacto en la liquidez y rentabilidad de las PYMES del sector gráfico en el distrito de Breña, año 2020* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659735>

Orrego Aguilar, N. V. (2023). *Políticas de control para una eficiente gestión de tesorería y su impacto en la liquidez de la Clínica del Pacífico SA, período 2023* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6875>

Pazmiño Martínez, P. X. (2023). *Control de las cuentas por cobrar de la comercializadora Agrícola “Comagrigo S.A.” de la ciudad de Babahoyo de los períodos 2021 – 2022* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo].
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15351>

Perez Brunner, R. T., & Perez Ordoñez, D. A. (2022). *Control Interno de la Cuentas por Cobrar y su Relación con el Flujo de Caja Financiero de la Empresa Electro Ucayali, Pucallpa*

2022 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali].
<https://hdl.handle.net/20.500.14621/5539>

Quirama Estrada, U., Sepúlveda Aguirre, J., Aguirre Ríos, A., & Garcés Giraldo, L. F. (2020). Riesgos financieros en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(91), 1076-1094. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890315>

Reyes Ortega, S. J., & Velasquez Sacha, N. E. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su relación con la liquidez de la empresa Eco Yurac S.A.C., La Molina, 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26418/Reyes%20Ortega%20Shirley%20Julissa%20-%20Velasquez%20Sacha%20Norma%20Enriqueta.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rivera Huamani, G. (2021). *Implementación de políticas de cobranza para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de ventas de material médico, Lima 2021* [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5527>

Romero Carazas, R., Mayta Huiza, D., Ancaya Martínez, M. D. C. E., Tasayco Barrios, S., & Berrio Quispe, M. L. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Idicap Pacífico. <https://idicap.com/ojs/index.php/editorialeip/article/view/285>

Rosales Navarrete, J. C. (2023). *Control interno de la cuentas por cobrar en la empresa Salinas Yacht Club, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022* [Tesis de grado,

Universidad Estatal Península de Santa Elena.].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10076>

Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). Metodología de la investigación. En *Fondo Editorial UNAT*. Fondo Editorial UNAT. <https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>

Sánchez Loayza, K. (2022). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en las finanzas de una empresa proveedora de válvulas industriales 2018-2021* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a53fae39-74a2-4e4f-8eb2-3ac182015fdd>

Solórzano Quito, D. E., & Vásquez Acuña, L. G. (2021). Estrategias financieras y contables para el fortalecimiento de la liquidez en la Corporación Agroempresarial Coagro. *Cienciamatria*, 7(2), 508-537. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318861>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). *Reglamento para la gestión del riesgo de liquidez*. https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2322/v1.0/Adjuntos/4221-2023.r.pdf

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2023). *Consulta institucional sobre el sentido y alcance de las normas tributarias*. (No. 000100). <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2023/informe-oficios/i000100-2023-7T0000.pdf>

Trujillo, J., & Martínez, Ó. (2020). *Finanzas empresariales: Análisis y gestión*. Alpha Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=s3J6EAAAQBAJ>

- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validarun cuestionario de uso de TIC en docentes Universitarios. *Revista mktDescubre - Epoch Fade*, 10, 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Ureta Condor, A. C. (2022). *Control de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en Importaciones Huankita E.I.R.L., periodo 2018-2019* [Tesis de grado, Universidad Científica de Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2337>
- Vásquez Cubas, A. D. M. (2021). *Liquidez y rentabilidad: Revisión conceptual y dimensional* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3803>
- Vivar Vidal, P. del P. (2021). *Impacto del Covid-19 en la liquidez de empresas comerciales y estrategias de gestión* [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11283>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN REAL AUDIENCIA S.A.C., SAN BORJA, 2023				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Analizar la relación entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>b) Evaluar la relación entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>c) Identificar la relación entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>b) Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p> <p>c) Existe relación significativa entre el seguimiento y control con la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023</p>	<p>Variable 1</p> <p>Control de cuentas por cobrar</p> <p>Dimensiones</p> <p>Políticas de crédito Políticas de cobranza Seguimiento y control</p> <p>Variable 2</p> <p>Liquidez</p> <p>Dimensiones</p> <p>Gestión de tesorería Disponibilidad de efectivo Capacidad de cumplimiento</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional.</p> <p>Diseño No experimental, transversal</p> <p>Población 30 colaboradores del área de gerencia, contabilidad, administración, ventas, tesorería y finanzas</p> <p>Muestra 30 colaboradores del área de gerencia, contabilidad, administración, ventas, tesorería y finanzas</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Control de cuentas por cobrar	El control de cuentas por cobrar es una función clave en cualquier unidad administrativa-financiera, ya que garantiza el seguimiento, monitoreo y recuperación oportuna de los saldos que los clientes todavía deben por operaciones a crédito (Arias y Bohórquez, 2021)	Se medirá mediante un cuestionario tipo Likert aplicado al personal contable y administrativo, evaluando la percepción sobre la gestión del crédito y la cobranza.	Políticas de crédito	Existencia de políticas documentadas	Encuesta-cuestionario
				Evaluación del historial crediticio	
				Revisión de límites de crédito	
			Políticas de cobranza	Definición de plazos de cobro	
				Aplicación de métodos de cobranza	
				Registro y seguimiento de pagos	
			Seguimiento y control	Monitoreo de cuentas vencidas	
				Acciones ante morosidad	
				Evaluación del estado de cuentas	
Liquidez	Según Carballo (2023) la liquidez se presenta como la habilidad de la empresa para satisfacer de forma puntual sus responsabilidades financieras de mediano plazo, a partir de sus activos corrientes, con énfasis en el efectivo y sus equivalentes, y sin comprometer la continuidad de las operaciones. E	Se medirá mediante cuestionario tipo Likert, evaluando la percepción sobre la disponibilidad de recursos líquidos y cumplimiento de pagos.	Gestión de tesorería	Planificación de pagos	
				Control del flujo de caja	
				Registro de ingresos y egresos	
			Disponibilidad de efectivo	Disponibilidad en caja y bancos	
				Acceso a financiamiento inmediato	
				Capacidad ante imprevistos	
			Capacidad de cumplimiento	Pago a proveedores	
				Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias	
				Priorización efectiva de pagos	

Anexo 3. Carta de autorización de uso de información

Yo TOLEDO GONZALES DE BECERRA TERESA MARIA

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° 08271468, como **representante legal de la empresa** / institución: REAL AUDIENCIA S.A.C con R.U.C. N° 20469594344, ubicada en la ciudad de AV. DEL PARQUE NORTE N° 1194 SAN BOJA – LIMA. Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:

1) Paucar Mendoza Cinthia Paola, con **DNI/CE** 76377163

2) _____, con DNI/CE _____

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de Contabilidad y Finanzas
(carrera xxxxxx / maestría)

para que utilice la siguiente información de la empresa:

Autorización para contar con la participación de los colaboradores para recolectar la información, mediante la aplicación de un cuestionario. *(Detallar la información a entregar)*

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Título Profesional () Maestro, () Doctor.

Autorizamos expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte contribuyendo a la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Indicar si el representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada:

() Mantener en **RESERVA** el nombre o cualquier distintivo de la empresa.

() **Autorizo** mencionar el nombre y cualquier distintivo de la empresa.

Lima, 18 de abril del 2024

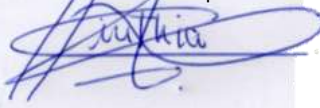


Firma del Representante Legal o Autoridad

DNI o CE: **08271468**

N° de celular de contacto: **986 665 903**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del egresado (1)

DNI: **76377163**

Firma del egresado (2)

DNI:

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	09	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	14/12/2023				

Anexo 4. Cuestionario control de cuentas por cobrar

OBJETIVO: Determinar la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023						
INSTRUCCIONES:						
A continuación, encontrará afirmaciones de variable Control de cuentas por cobrar . Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una X según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad						
VARIABLE 1: CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión: Políticas de crédito						
1	La empresa cuenta con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas.					
2	Se comunican efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.					
3	Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.					
4	La empresa utiliza criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.					
5	Se revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.					
Dimensión: Políticas de cobranza						
6	La empresa tiene claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.					
7	Se comunica oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.					
8	La empresa aplica diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).					
9	Se ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.					
10	Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.					
Dimensión: Seguimiento y control						
11	Se realiza un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad					
12	La empresa evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.					
13	La empresa implementa acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente.					
14	Se elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.					
15	Se realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.					

Anexo 5. Cuestionario de Liquidez

OBJETIVO: Determinar la relación entre el control de cuentas por cobrar y la liquidez en Real Audiencia S.A.C, San Borja 2023.						
INSTRUCCIONES:						
A continuación, encontrará afirmaciones de la variable Liquidez . Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una X según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad						
VARIABLE 2: LIQUIDEZ						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión: Gestión de tesorería						
1	La empresa cuenta con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.					
2	Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos.					
3	Se realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.					
4	Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.					
5	La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago					
Dimensión: Disponibilidad de efectivo						
6	La empresa mantiene un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias.					
7	Se cuenta con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas.					
8	La empresa tiene acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso de necesidad.					
9	Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.					
10	La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.					
Dimensión: Capacidad de cumplimiento						
11	La empresa cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados.					
12	Se atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).					
13	La empresa cuenta con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.					
14	Se establece una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).					
15	La empresa ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados en el último periodo.					

Anexo 6. Certificado de validez del instrumento que mide la variable control de cuentas por cobrar

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Control de cuentas por cobrar														
Dimension 1: Políticas de crédito														
Indicador: Existencia de políticas documentadas														
1	Cuentan con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas que permitan el otorgamiento de créditos.			X				X				X		
2	Se comunica efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.			X				X				X		
Indicador: Evaluación del historial crediticio														
3	Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.			X				X				X		
4	Utilizan criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.			X				X				X		
Indicador: Revisión de límites de crédito														
5	Revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.			X				X				X		
Dimensión 2: Políticas de cobranza														
Indicador: Definición de plazos de cobro														
6	Tienen claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.			X				X				X		
7	Comunican oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.			X				X				X		
Indicador: Aplicación de métodos de cobranza														
8	Aplican diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).			X				X				X		
9	Ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.			X				X				X		

Indicador: Registro y seguimiento de pagos													
10	Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.			X				X				X	
Dimensión 3: Seguimiento y control		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
Indicador: Monitoreo de cuentas vencidas													
11	Realizan un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad			X				X				X	
12	Se evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.			X				X				X	
Indicador: Acciones ante morosidad													
13	Implementan acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente, para poder contrarrestar el problema.			X				X				X	
Indicador: Evaluación del estado de cuentas													
14	Elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.			X				X				X	
15	Realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.			X				X				X	

Anexo 7. Certificado de validez del instrumento que mide la variable Liquidez

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Liquidez														
Dimensión 1: Gestión de tesorería														
Indicador: Planificación de pagos														
1	Cuentan con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.			X			X				X			
Indicador: Control del flujo de caja														
2	Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos que se registran dentro de la empresa.			X			X				X			
3	Realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.			X			X				X			
Indicador: Registro de ingresos y egresos														
4	Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.			X			X				X			
5	La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago			X			X				X			
Dimensión 2: Disponibilidad de efectivo														
Indicador: Disponibilidad en caja y bancos														
6	Mantienen un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias y contingencias que puedan aparecer de improviso.			X			X				X			
7	Cuentan con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas que implican la realización de sus operaciones.			X										
Indicador: Acceso a financiamiento inmediato														
8	Tienen acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso lo necesiten en cualquier momento.			X			X				X			
Indicador: Capacidad ante imprevistos														
9	Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.			X			X				X			
10	La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.			X			X				X			

Dimensión 3: Capacidad de cumplimiento		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Pago a proveedores														
11	Cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados y estipulados en los contratos.			X				X				X		
Indicador: Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias														
12	Atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).			X				X				X		
13	Cuentan con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.			X				X				X		
Indicador: Priorización efectiva de pagos														
14	Establecen una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).			X				X				X		
15	Se ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados dentro de los últimos periodos registrados.			X				X				X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Jorge Armando Carranza Velásquez

DNI: 45297658

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado 47623- MBA

Fecha: 20 de junio de 2025

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Certificado de validez del instrumento que mide la variable control de cuentas por cobrar

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Control de cuentas por cobrar														
Dimension 1: Políticas de crédito														
Indicador: Existencia de políticas documentadas														
1	Cuentan con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas que permitan el otorgamiento de créditos.				X				X				X	
2	Se comunica efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.				X				X				X	
Indicador: Evaluación del historial crediticio														
3	Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.				X				X				X	
4	Utilizan criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.				X				X				X	
Indicador: Revisión de límites de crédito														
5	Revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.				X				X				X	
Dimensión 2: Políticas de cobranza														
Indicador: Definición de plazos de cobro														
6	Tienen claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.				X				X				X	
7	Comunican oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.				X				X				X	
Indicador: Aplicación de métodos de cobranza														
8	Aplican diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).				X				X				X	
9	Ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.				X				X				X	

Indicador: Registro y seguimiento de pagos														
10	Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.			X				X				X		
Dimensión 3: Seguimiento y control		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Monitoreo de cuentas vencidas														
11	Realizan un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad			X				X				X		
12	Se evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.			X				X				X		
Indicador: Acciones ante morosidad														
13	Implementan acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente, para poder contrarrestar el problema.			X				X				X		
Indicador: Evaluación del estado de cuentas														
14	Elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.			X				X				X		
15	Realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.			X				X				X		

Anexo 9. Certificado de validez del instrumento que mide la variable Liquidez

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Liquidez														
Dimensión 1: Gestión de tesorería														
Indicador: Planificación de pagos														
1	Cuentan con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.				X				X				X	
Indicador: Control del flujo de caja														
2	Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos que se registran dentro de la empresa.				X				X				X	
3	Realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.				X				X				X	
Indicador: Registro de ingresos y egresos														
4	Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.				X				X				X	
5	La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago				X				X				X	
Dimensión 2: Disponibilidad de efectivo														
Indicador: Disponibilidad en caja y bancos														
6	Mantienen un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias y contingencias que puedan aparecer de improviso.				X				X				X	
7	Cuentan con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas que implican la realización de sus operaciones.				X									
Indicador: Acceso a financiamiento inmediato														
8	Tienen acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso lo necesiten en cualquier momento.				X				X				X	
Indicador: Capacidad ante imprevistos														
9	Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.				X				X				X	
10	La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.				X				X				X	

Dimensión 3: Capacidad de cumplimiento		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Pago a proveedores														
11	Cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados y estipulados en los contratos.				X				X				X	
Indicador: Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias														
12	Atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).				X				X				X	
13	Cuentan con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.				X				X				X	
Indicador: Priorización efectiva de pagos														
14	Establecen una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).				X				X				X	
15	Se ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados dentro de los últimos periodos registrados.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Mg. CPCC. Melva Linares Guerrero**

DNI: 26704185

Especialidad del validador: Contador – Perito - Auditor

Fecha: 23/06/2025

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 10. Certificado de validez del instrumento que mide la variable control de cuentas por cobrar

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Control de cuentas por cobrar														
Dimension 1: Políticas de crédito														
Indicador: Existencia de políticas documentadas														
1	Cuentan con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas que permitan el otorgamiento de créditos.			X				X					X	
2	Se comunica efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.			X				X					X	
Indicador: Evaluación del historial crediticio														
3	Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.			X				X					X	
4	Utilizan criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.				X			X					X	
Indicador: Revisión de límites de crédito														
5	Revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.			X										
Dimensión 2: Políticas de cobranza														
Indicador: Definición de plazos de cobro														
6	Tienen claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.			X				X					X	
7	Comunican oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.			X				X						X
Indicador: Aplicación de métodos de cobranza														
8	Aplican diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).			X				X						X
9	Ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.			X				X					X	

Indicador: Registro y seguimiento de pagos														
10	Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.			X				X					X	
Dimensión 3: Seguimiento y control		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Monitoreo de cuentas vencidas														
11	Realizan un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad				X			X				X		
12	Se evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.				X			X				X		
Indicador: Acciones ante morosidad														
13	Implementan acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente, para poder contrarrestar el problema.				X			X					X	
Indicador: Evaluación del estado de cuentas														
14	Elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.				X				X			X		
15	Realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.				X				X			X		

Anexo 11. Certificado de validez del instrumento que mide la variable Liquidez

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Variable: Liquidez														
Dimensión 1: Gestión de tesorería														
Indicador: Planificación de pagos														
1	Cuentan con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.			X			X				X			
Indicador: Control del flujo de caja														
2	Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos que se registran dentro de la empresa.			X			X				X			
3	Realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.			X			X				X			
Indicador: Registro de ingresos y egresos														
4	Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.			X			X				X			
5	La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago			X			X				X			
Dimensión 2: Disponibilidad de efectivo														
Indicador: Disponibilidad en caja y bancos														
6	Mantienen un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias y contingencias que puedan aparecer de improviso.				X			X					X	
7	Cuentan con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas que implican la realización de sus operaciones.				X			X			X			
Indicador: Acceso a financiamiento inmediato														
8	Tienen acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso lo necesiten en cualquier momento.				X			X					X	
Indicador: Capacidad ante imprevistos														
9	Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.			X			X				X			
10	La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.			X			X						X	

Dimensión 3: Capacidad de cumplimiento		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Pago a proveedores														
11	Cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados y estipulados en los contratos.			X					X				X	
Indicador: Cumplimiento de obligaciones laborales y tributarias														
12	Atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).			X					X				X	
13	Cuentan con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.			X					X				X	
Indicador: Priorización efectiva de pagos														
14	Establecen una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).			X					X				X	
15	Se ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados dentro de los últimos periodos registrados.			X					X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Mg. Joberth Vargas Figueroa**

DNI: 43891748

Especialidad del validador: **Contador – Perito - Auditor**

Fecha: 21 de junio de 2025

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto informante.

Anexo 12. Base de datos

Muestra	Control de cuentas por cobrar															Liquidez																
	Políticas de crédito					Políticas de cobranza					Seguimiento y control					Gestión de tesorería					Disponibilidad de efectivo					Capacidad de cumplimiento						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	5	4	5	3	4	5	3	4	2	4	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3		
2	3	5	5	3	2	2	2	4	1	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4		
3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	1	2	4	5	5	4	4		
5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
6	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4		
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	2	2	5	5	5	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	2	3	5	5	
16	2	2	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	5	5	
17	1	2	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	
20	1	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	4	5	5	1	5	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	5	4	4	4	
22	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
23	1	2	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	1	2	4	3	3	5	4	4	1	1	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	3	3	2	4	5	1	3	2	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	2	1	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	1	4	4	2	3	1	3	3	
27	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
28	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	
29	2	3	5	5	5	5	3	5	1	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	3	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	

Anexo 13. Alfa de Cronbach del instrumento control de cuentas por cobrar

Fiabilidad

Escala: FIABILIDAD CONTROL DE CTAS POR COBRAR

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	15

Anexo 14. Estadística del elemento perteneciente al instrumento control de cuentas por cobrar

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Cuentan con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas que permitan el otorgamiento de créditos.	3,57	1,406	30
Se comunica efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.	3,57	1,194	30
Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.	4,23	,971	30
Utilizan criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.	4,03	1,129	30
Revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.	4,00	1,114	30
Tienen claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.	4,00	1,017	30
Comunican oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.	4,10	1,029	30
Aplican diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).	4,20	,887	30
Ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.	2,97	1,377	30
Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.	4,10	,803	30
Realizan un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad	3,90	,960	30
Se evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.	3,77	1,006	30
Implementan acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente, para poder contrarrestar el problema.	3,70	1,179	30
Elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.	3,93	1,048	30
Realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.	3,97	,999	30

Anexo 15. Estadística del elemento perteneciente al instrumento control 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
Cuentan con políticas de crédito formalmente documentadas y actualizadas que permitan el otorgamiento de créditos.	54,47	114,464	,672	,929
Se comunica efectivamente las políticas de crédito a todos los colaboradores involucrados en el proceso.	54,47	119,154	,616	,930
Antes de otorgar un crédito, se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente.	53,80	121,062	,685	,928
Utilizan criterios específicos y objetivos para evaluar la capacidad de pago de los clientes.	54,00	117,793	,718	,927
Revisan periódicamente los límites de crédito asignados a cada cliente según su comportamiento de pago.	54,03	116,723	,776	,925
Tienen claramente definidos los plazos de cobro según el tipo de cliente y monto de crédito.	54,03	122,240	,595	,930
Comunican oportunamente a los clientes sobre los vencimientos próximos de sus facturas.	53,93	121,237	,634	,929
Aplican diversos métodos de cobranza adaptados a los diferentes perfiles de clientes (llamadas, correos, visitas).	53,83	121,799	,719	,927
Ofrecen incentivos a los clientes por pagos anticipados o dentro del plazo establecido.	55,07	120,340	,477	,935
Existe un procedimiento establecido para el registro y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.	53,93	123,513	,700	,928
Realizan un monitoreo constante de las cuentas vencidas, clasificándolas por antigüedad	54,13	120,671	,714	,927
Se evalúa periódicamente la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas.	54,27	117,651	,824	,924
Implementan acciones inmediatas ante clientes con morosidad recurrente, para poder contrarrestar el problema.	54,33	116,092	,755	,926
Elaboran reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar para la toma de decisiones.	54,10	117,334	,802	,925
Realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los documentos físicos de cuentas por cobrar.	54,07	124,133	,517	,932

Anexo 16. Alfa de Cronbach del instrumento Liquidez

Fiabilidad

Escala: FIABILIDAD LIQUIDEZ

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	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	15

Anexo 17. Estadística del elemento perteneciente al instrumento Liquidez

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Cuentan con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.	4,07	,907	30
Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos que se registran dentro de la empresa.	3,90	,995	30
Realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.	3,63	1,189	30
Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.	3,70	1,179	30
La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago	4,03	,964	30
Mantienen un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias y contingencias que puedan aparecer de improviso.	3,97	,928	30
Cuentan con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas que implican la realización de sus operaciones.	3,90	1,029	30
Tienen acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso lo necesiten en cualquier momento.	3,93	,944	30
Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.	3,60	1,303	30
La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.	3,97	,999	30
Cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados y estipulados en los contratos.	4,00	,788	30
Atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).	4,17	,834	30
Cuentan con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.	4,07	,868	30
Establecen una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).	3,80	,961	30
Se ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados dentro de los últimos periodos registrados. .	3,93	,907	30

Anexo 18. Estadística del elemento perteneciente al instrumento 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
Cuentan con una planificación de pagos que prioriza las obligaciones según su vencimiento.	54,60	86,593	,616	,902
Se realiza un seguimiento diario del flujo de caja para controlar ingresos y egresos que se registran dentro de la empresa.	54,77	85,013	,644	,901
Realizan proyecciones de flujo de caja que permiten anticipar necesidades de efectivo.	55,03	84,102	,564	,905
Existe un sistema efectivo para el registro inmediato de los ingresos y egresos de efectivo.	54,97	82,240	,663	,900
La gestión de tesorería contribuye a mantener un equilibrio entre los ingresos y las obligaciones de pago	54,63	85,689	,627	,902
Mantienen un nivel adecuado de efectivo en caja para atender operaciones diarias y contingencias que puedan aparecer de improviso.	54,70	85,734	,653	,901
Cuentan con saldos bancarios suficientes para cubrir las obligaciones inmediatas que implican la realización de sus operaciones.	54,77	83,633	,697	,899
Tienen acceso a líneas de crédito o financiamiento inmediato en caso lo necesiten en cualquier momento.	54,73	87,651	,524	,905
Se mantiene un fondo de reserva para atender situaciones imprevistas sin afectar la operatividad.	55,07	83,030	,551	,906
La disponibilidad de efectivo permite aprovechar oportunidades de negocio o descuentos por pronto pago.	54,70	87,459	,501	,906
Cumple oportunamente con los pagos a proveedores según los plazos acordados y estipulados en los contratos.	54,67	87,816	,635	,902
Atienden puntualmente las obligaciones laborales (sueldos, beneficios sociales, etc.).	54,50	86,741	,668	,901
Cuentan con capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos establecidos.	54,60	87,214	,607	,903
Establecen una priorización efectiva de pagos basada en criterios definidos (vencimiento, importancia del proveedor, etc.).	54,87	85,154	,662	,901
Se ha logrado evitar recargos o intereses por pagos atrasados dentro de los últimos periodos registrados. .	54,73	88,409	,503	,906

