



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE PAPELERA EL PACÍFICO S.A., LURIGANCHO, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Marjorie Gisela Pasión de la Cruz
Danika Viviana Salvador Jara

Asesor:

Dra. Esther Rosa Saenz Arenas

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	EDWIN ALBERTO ARROYO ROSALES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ROSSANA MAGALLY CANCINO OLIVERA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ESTHER ROSA SAENZ ARENAS
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD






Página 2 de 79 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1:3352721283

20% Similitud general

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

Fuentes principales

- 21%  Fuentes de Internet
 - 10%  Publicaciones
 - 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)
-

DEDICATORIA

A nuestros padres, por ser nuestra guía en este largo proceso y camino, gracias a ellos superamos las etapas difíciles y nos supimos levantar para culminar esta etapa con éxito, y a nuestra familia en general, por siempre confiar en nosotras y darnos ánimo y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A dios, por haber hecho posible que llegemos a esta etapa; a nuestros padres, quienes estuvieron presentes en toda nuestra etapa universitaria y por el apoyo incondicional que nos dieron; a nuestros docentes, por las sabias palabras que nos dieron e impulsaron a ser mejores cada día.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fiabilidad del cuestionario a nivel de preguntas	37
Tabla 2	Fiabilidad del cuestionario por dimensiones.	37
Tabla 3	Fiabilidad del cuestionario por variables	38
Tabla 4	Prueba de normalidad	39
Tabla 5	Correlación no Paramétrica: Gestión de cuentas por cobrar y liquidez	41
Tabla 6	Correlación no Paramétrica: Política de crédito y liquidez	42
Tabla 7	Correlación no Paramétrica: Gestión de cobranza y liquidez.....	43
Tabla 8	Correlación no Paramétrica: Control de cartera de clientes y liquidez	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Prueba gráfica de normalidad.....	40
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad examinar como la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Papelera el Pacífico S.A. Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con diseño no experimental. Para la recopilación de información se hizo uso de la técnica de encuesta, dirigida al personal de las áreas contable y administrativa, lo cual permitió obtener información relevante sobre las prácticas de crédito, cobranza y control de cartera vigentes en la empresa. Los resultados revelaron que una correcta planificación, evaluación, definición de límites y seguimiento constante a los clientes inciden positivamente en el nivel de liquidez. Asimismo, se evidenció una relación directa entre la implementación de políticas de cobranza eficientes, el uso de recordatorios y descuentos por pronto pago, y la mejora constante del flujo de efectivo, lo cual genera un impacto positivo en el desempeño financiero de la empresa. La prueba de hipótesis confirmó que una gestión eficaz de las cuentas por cobrar mejora la estabilidad financiera. En conclusión, optimizar estos procesos permite cumplir eficazmente los compromisos económicos, mejorar la operatividad institucional, fortalecer el desempeño organizacional y asegurar sostenibilidad financiera, generando condiciones favorables para su desarrollo competitivo en el mercado.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por cobrar comerciales, control contable, liquidez.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La correcta administración e inspección sobre las cuentas por cobrar es un factor determinante para la solidez económica de toda entidad, dado que impacta directamente en su liquidez y capacidad para operar de manera continua, este proceso no solo implica el registro contable de las deudas por cobrar, sino también el diseño de normas claras para otorgar créditos, el seguimiento constante a los clientes y estrategias eficaces de cobranza.

A nivel internacional, muchas organizaciones enfrentan complicaciones para manejar adecuadamente sus cuentas por cobrar, acción que genera retrasos en los abonos de los clientes y afecta su flujo de efectivo. Estudios como el de Guarderas & Concha (2022) en Ecuador revelan que una ineficiente recuperación de créditos provocó disminución de utilidades y dificultades para cumplir con obligaciones. Asimismo, investigaciones realizadas en Colombia y otras regiones destacan cómo la falta de cobros oportunos compromete la operatividad institucional.

A nivel nacional, diversas investigaciones reflejan una problemática similar, Empresas del sector industrial y de servicios enfrentan desafíos por deficiencias en la gestión de cobranzas. Autores como Flores, Huamán & Huamán (2022) han evidenciado que la ausencia de personal capacitado y de lineamientos efectivos de crédito y cobranza limita el acceso a liquidez. Adicionalmente, Paz & Paz (2022) identificaron que la carencia de planificación en la recuperación de créditos afecta la precisión de las proyecciones financieras.

A nivel local, el caso de Papelería el Pacífico S.A., ubicada en el distrito de Lurigancho, evidencia la necesidad urgente de analizar cómo las políticas dirigidas a gestionar sus cuentas por cobrar están afectando su capacidad de liquidez en un lapso corto de tiempo. Esto resulta relevante para identificar oportunidades de mejora que contribuyan

al fortalecimiento de su salud financiera y al cumplimiento eficiente de sus compromisos a corto plazo.

1.2. Antecedentes

Internacionales

En primer lugar, Guarderas & Concha (2022) en la investigación “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Serimtec S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022” plantearon como problema principal la influencia de los saldos vencidos sin gestión de cobranza en la rentabilidad de la organización. Para ello, emplearon un enfoque correlacional con técnicas documentales. Los resultados evidenciaron que la ausencia de mecanismos de recuperación y las deficiencias en el manejo de los derechos de cobro afectaron la disponibilidad de recursos líquidos, limitando la capacidad operativa frente a obligaciones financieras inmediatas. En conclusión, una adecuada administración de la cartera crediticia no solo incrementa el efectivo disponible, sino que también fortalece la viabilidad y la rentabilidad empresarial a largo plazo.

De manera complementaria, Muñoz & Mendoza (2023), en la tesis “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad ‘Alianza’ del Cantón Portoviejo, 2020”, evaluaron la relación entre la gestión de créditos otorgados y el flujo de caja de la institución. Además, los objetivos consistieron en determinar cómo los procedimientos de financiamiento y cobranza incidían en los indicadores financieros vinculados con la liquidez. Bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional, aplicaron análisis documental y revisión de estados financieros. Los hallazgos revelaron que cada etapa del proceso desde la concesión hasta la recuperación de los créditos influye directamente en la liquidez. En consecuencia, se recomendó establecer políticas crediticias claras y sistemas de cobranza estructurados para mejorar la economía de la fundación.

Por su parte, Peralta (2021), en el estudio “Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, durante el período 2017-2018” tuvo como propósito principal estimar el impacto de los pagos pendientes de los estudiantes sobre la capacidad del colegio para mantener un flujo de efectivo estable. Asimismo, adoptó un enfoque cuantitativo de tipo explicativo, basándose en documentos contables y financieros institucionales. El estudio reveló que los pagos atrasados redujeron significativamente el efectivo disponible de la escuela, lo que puso en riesgo la capacidad para pagar las facturas en el plazo correcto. Los hallazgos indicaron que la lentitud perjudicó el cumplimiento de sus compromisos financieros a tiempo. En consecuencia, se concluyó que una gestión ineficaz de los cobros pone en peligro la estabilidad financiera y las operaciones a largo plazo de la escuela.

En la misma línea, Isidro (2023), en la investigación “Lineamientos de recuperación de recursos de las Cuentas por Cobrar del Programa Nacional de Transformación de Vehículos de Diésel Oil a Gas Natural Vehicular” planteó como pregunta cómo deben gestionarse los activos por cobrar dentro del programa mencionado para asegurar una adecuada recuperación de recursos. Seguidamente, el objetivo principal fue proponer lineamientos efectivos que permitan mejorar las estrategias para la recuperación de saldos pendientes derivadas de operaciones crediticias. En cuanto a la metodología, adoptó un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo fundamentado en el análisis de documentos de la normativa vigente, las políticas crediticias aplicadas y los registros contables del programa. Entre los hallazgos obtenidos, se reconoció que los derechos de cobro surgen como resultado de devengos derivados de operaciones crediticias relacionadas con la actividad principal de la organización, aplicándose tanto a personas naturales como jurídicas. Como conclusión, se resaltó que dichos derechos de cobro deben gestionarse conforme a políticas crediticias bien definidas, considerando el tipo de moneda, las garantías ofrecidas

y los plazos establecidos, para asegurar una recuperación eficiente y oportuna de los recursos otorgados.

Finalmente, Picuasi (2023) en la investigación “Estudio de la cuenta por cobrar IVA - compras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas al 31 de diciembre del 2021” planteó como pregunta de investigación el análisis de los efectos que genera la cuenta por cobrar del IVA en la capacidad financiera del gobierno. Asimismo, el objetivo principal fue evaluar cómo la acumulación de estas cuentas se relaciona negativamente con la sostenibilidad económica de la entidad y qué medidas financieras pueden implementarse para mejorar su gestión. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa de naturaleza descriptiva, con análisis documental de los registros contables y presupuestales al cierre del ejercicio 2021. Los hallazgos evidenciaron que, aunque las cuentas por cobrar pueden representar un beneficio al facilitar operaciones y atraer recursos, el exceso en el límite crediticio compromete la liquidez institucional y puede generar desvíos en el uso de fondos. Como conclusión, se resaltó que una adecuada gestión financiera es indispensable para establecer políticas que prevengan desbalances y aseguren el equilibrio económico de la entidad.

Nacionales

En este contexto, Flores et al. (2022), en la tesis “Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021” centraron el estudio en analizar la manera en que los pasivos en estado de mora afectan la liquidez de las empresas que forman parte de dicho rubro. También, los objetivos principales se orientaron a establecer cómo las normas y estrategias aplicadas en los procesos de crédito y recaudación de pagos influyen tanto en el control de los saldos pendientes como en la administración del flujo de efectivo. Por ello, se empleó un enfoque de investigación cuantitativa, con un diseño correlacional. Además,

se recopilaron datos mediante cuestionarios y análisis de documentos financieros. Seguidamente, los hallazgos pusieron en evidencia que muchas de estas organizaciones enfrentan dificultades en la aplicación de políticas adecuadas, debido a la carencia de personal capacitado y a la falta de procedimientos formalizados. En conclusión, una supervisión estructurada de las cobranzas, enfocada en lineamientos claros de financiamiento y recaudación, resulta indispensable para sostener una liquidez adecuada y asegurar el funcionamiento operativo del negocio.

Asimismo, Paz & Paz (2022), en la investigación “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed” formularon la pregunta de investigación sobre cómo influyen los activos por cobrar en la capacidad de liquidez de la empresa. A la vez, el estudio tuvo como intención explorar la conexión de una empresa sobre la capacidad para mantener un flujo de caja adecuado. Por ello, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y análisis financiero de los estados de flujo de efectivo y presupuestos. Además, los resultados mostraron que una administración eficiente del efectivo es fundamental para realizar proyecciones financieras confiables y evitar decisiones que puedan comprometer la estabilidad económica. Como conclusión, se determinó que, sin el conocimiento y la capacidad para generar un flujo de caja adecuado, no es posible realizar proyecciones financieras acertadas, lo que puede conducir a asumir responsabilidades financieras inapropiadas y afectar negativamente la liquidez futura de la empresa.

Por su parte, Vilchez & Villanueva (2022), en la tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Aconcagua Group S.A.C.” plantearon como pregunta de investigación cómo impacta las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa. A la vez, el propósito principal fue determinar el impacto del incumplimiento en los plazos de pago establecidos. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, analizando los

estados financieros y los registros que evidenciaban las cobranzas que tuvo la empresa. Por otro lado, el estudio reveló que un gran volumen de cuentas por cobrar pendientes, sumado a los pagos atrasados, genera dificultades financieras y afecta negativamente el flujo de caja de la empresa. Para finalizar, se concluyó que es necesario contar con estrategias de crédito y cobranza más sólidas para impulsar la liquidez y asegurar la estabilidad financiera.

Del mismo modo, Alcalde & Perez (2023), en la tesis “Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Constructora Retail S.A.C” analizaron cómo una adecuada gestión de los derechos de cobro contribuye a la sostenibilidad financiera. Seguidamente, el objetivo principal fue analizar las consecuencias que traía la gestión de los activos pendientes en la liquidez de una empresa y la suficiencia para cumplir con sus compromisos financieros. Además, la investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, realizando análisis financieros y evaluando los tiempos de cobranza. Asimismo, se reveló que una gestión ineficaz puede generar problemas de flujo de caja, lo que dificulta que la empresa cumpla con sus obligaciones financieras a tiempo. Como parte de las conclusiones, se determinó que un adecuado control de las cobranzas desempeña un papel esencial en el fortalecimiento de los recursos líquidos empresariales para mantener un balance financiero firme y favorecer el crecimiento empresarial.

Finalmente, Valverde (2022), en la tesis titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Vistamoda Perú SAC de La Victoria, Lima 2021-2022” partió de la interrogante referente a cómo la gestión de las cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la entidad. Además, la finalidad central consistió en establecer cómo un proceso de cobranza bien gestionado puede contribuir a mantener una liquidez sólida, lo que a su vez facilita el pago puntual de los compromisos financieros a corto plazo. Para ello, se empleó un método cuantitativo que incluyó el análisis de los registros de cobranza y la información financiera de la empresa. De cualquier modo, la investigación demostró que los retrasos en

los pagos perjudican el cumplimiento de los compromisos financieros. Como conclusión, se evidenció que la implementación de procedimientos adecuados de cobranza puede mejorar el flujo de efectivo y contribuir a una mayor estabilidad financiera en la empresa.

1.3. Bases teóricas

Para tener un mejor conocimiento sobre el tema de investigación, se definirán con precisión los conceptos de cada variable.

Desde el enfoque contable, las cuentas por cobrar son consideradas instrumentos financieros cuyo tratamiento está regulado por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Específicamente, su reconocimiento y medición están establecidos inicialmente en la NIC 39 - Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, actualmente por la IFRS 9 - Instrumentos Financieros, la cual reemplaza parcialmente a la NIC 39. La normativa dispone que las cuentas por cobrar se registren inicialmente según su valor razonable y, posteriormente, se valore al costo amortizado utilizando mediante el método de la tasa de interés efectiva. De igual forma, la NIIF 9 implementa un modelo de pérdida crediticia esperada, lo que permite una evaluación más precisa de la disminución del valor de las cuentas por cobrar, considerando factores como el tiempo transcurrido después de que la deuda está pendiente, el comportamiento del cliente y el riesgo crediticio (IASB, 2009; IFRS Foundation, 2018). Este enfoque busca reflejar de manera más precisa el valor de los activos financieros, minimizando el riesgo de sobrevaloración en los estados financieros. En el contexto peruano, aunque la NIC 39 sigue siendo aplicada por muchas empresas, se observa una creciente adopción de la IFRS 9. Complementariamente, la NIC 1 - La normativa sobre Presentación de Estados Financieros establece que las cuentas por cobrar deben ser clasificadas como activos corrientes si se espera su conversión en efectivo

dentro del ciclo normal de operaciones. Asimismo, la NIC 32 las reconoce como instrumentos financieros a ser adecuadamente presentados.

En cuanto a, la gestión de cuentas por cobrar, implica lineamientos enfocados al desarrollo de procedimientos administrativos y financieros centrados en la supervisión, el seguimiento y la correcta cobranza que se lleva sobre los deudores. Esta gestión permite asegurar un flujo constante de recursos, disminuir la probabilidad de morosidad y garantizar el abono efectivo de las deudas a corto plazo. (Borja, Carvajal, Ricaurte, & Arias, 2021)

Así mismo, el otorgamiento de un crédito comercial a un cliente durante un período de tiempo razonable, se utiliza a menudo como plan de aumentar las ganancias. En consecuencia, una administración adecuada de los activos pendientes de cobro demanda la consideración de factores esenciales. (Villavicencio, Soto, & Calvanapón, 2022)

En cuanto a las dimensiones:

Una política de crédito, establece los criterios y condiciones bajo los cuales la empresa concede crédito a sus clientes. Esta política debe contemplar la estimación del riesgo de crédito, los plazos de pago y las condiciones contractuales, una política crediticia bien definida ayuda a prevenir la acumulación de cuentas incobrables y mantiene el equilibrio financiero de la organización. (Chiriani, Alegre, & Chung, 2020)

Por ello, hay algunos métodos que utiliza la empresa para ofrecer facilidades al momento del pago a un cliente específico, tomando los siguientes factores como referencia: comportamiento e historial crediticio del cliente, referencia de préstamos anteriores, el ciclo del pago promedio mensual que hacen algunos clientes, en el caso de personas naturales ingresos promedios mensuales y para personas jurídicas los resultados de los informes financieros, así mismo para las políticas que guían las decisiones, deben proporcionar

explicaciones específicas de los procedimientos diarios que son seguidos por el departamento de crédito. (Mogollón, 2021)

A su vez, el límite de crédito por cliente es un indicador que mide si la empresa establece montos máximos de crédito permitidos para cada cliente en función de su capacidad financiera. Según Flores, Huamán y Huamán (2022), el respeto de estos límites protege la solvencia inmediata de la entidad y ayuda a distribuir el riesgo de manera controlada.

Además, la evaluación crediticia, este indicador mide si la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento del crédito, considerando criterios como solvencia económica, referencias comerciales y comportamiento de pago. Una evaluación rigurosa contribuye a prevenir la morosidad y seleccionar adecuadamente a los clientes.

Una política de cobranza, es el procedimiento que utilizan las empresas para recuperar el crédito que otorgan a sus clientes, esto también significa que las cobranzas se realizan de acuerdo con las condiciones que una empresa establece en las políticas de cobranzas, estas normas deben ser adaptables, teniendo en cuenta los recursos con los que contamos a nuestra disposición, los métodos y canales que utilizamos para interactuar con los clientes, su disposición a pagar y cómo prefiere trabajar la empresa, para así lograr tener una mayor liquidez o incrementar las ganancias de una manera razonable. (Ortiz, Nolasco, & Carhuancho, 2020)

Seguidamente, la aplicación de recordatorios de pago, este indicador es más común con el apoyo de la cobranza preventiva, es decir, el área encargada de cumplir con esa función se encargaba de hacerle llegar los mensajes vía telefónica, correo o mensaje de texto personalmente a los clientes, hoy en día la tecnología de implementar un sistema automatizado sirve de mucha ayuda para hacerle los recordatorios de pagos a los clientes por

distintos canales de atención, esto impulsa al ahorro de tiempo del personal encargado, ya que no tendrían que estar llamando personalmente a cada cliente. (Chiriani, Alegre & Chung, 2020)

Además, el descuento por pronto pago, es una ventaja que se le da al cliente para incentivar su pago y pueda liquidar el crédito que se le otorgó de una manera más rápida y así aumentar los ingresos o la liquidez a corto plazo, también para reducir el riesgo de impago por parte del cliente, además el descuento por pronto pago puede ser incluido en la factura de venta y se calculará sobre el importe bruto. (Vinueza & Cedillo, 2019)

Un control de cartera de clientes, es el proceso que implica la vigilancia y el manejo de cobranza de una entidad, buscando garantizar que los pagos se efectúen en los tiempos pactados. Esto implica llevar un seguimiento detallado de las deudas pendientes, identificar posibles riesgos de morosidad, y aplicar estrategias de cobranza efectivas. Un control adecuado de la cartera permite minimizar el impacto de las deudas vencidas, optimizando los flujos de caja y garantizando la estabilidad financiera de la organización. (González, 2021)

Al mismo tiempo, las deudas vencidas, son obligaciones financieras que no se han pagado dentro del plazo establecido, lo que implica un incumplimiento por parte del deudor. Estas deudas representan un riesgo para la empresa, ya que afectan el flujo de caja, y si no se gestionan adecuadamente, pueden aumentar el nivel de morosidad y dificultar la estabilidad financiera. (Apolino & Leiva, 2022)

Incluso, los clientes morosos, son aquellos que no cumplen con sus compromisos de pago dentro del plazo acordado, lo que genera una deuda pendiente con la empresa. Estos clientes ponen en riesgo la liquidez de la organización porque los pagos previstos no se realizan dentro del plazo previsto. El manejo adecuado de los clientes morosos es crucial

para evitar que las deudas se acumulen y afecten la salud financiera del negocio. (Valverde, 2022)

Respecto a la liquidez, el tratamiento contable de esta variable se sustenta en la NIC 1, que establece que los activos deben clasificarse como corrientes cuando se espera su realización en un periodo inferior a un año, y exige la presentación de información financiera que facilite la evaluación del nivel de solvencia de la empresa respecto a sus compromisos inmediatos.

Por ello, la liquidez se describe como la provisión instantánea de recursos económicos para cumplir toda clase de obligaciones, todas las empresas tienen una fuente y un destino para sus fondos y deben tener suficiente efectivo para pagar la deuda, si tienen exceso de efectivo, deben cuidar que no pierda valor con el tiempo, por eso hay algunas maneras de invertir en el sistema financiero al instante sin devaluaciones significativas, pues si una empresa administra sus finanzas de manera efectiva, tendrá la posibilidad de invertir su excedente en valores negociables que existen en el mercado y generará un déficit de flujo de caja. (Martínez, Cazallo, Meñaca, & Uribe, 2020)

Según González (2021) **la accesibilidad de fondos** se refiere a la capacidad que tienen las personas o entidades para obtener recursos financieros de manera ágil y en condiciones favorables. No solo implica la disponibilidad de dinero, sino también la facilidad para acceder a él, considerando factores como los requisitos, el tiempo de respuesta y las tasas involucradas. Una alta accesibilidad de fondos permite a individuos y organizaciones superar obstáculos económicos, facilitando el desarrollo de proyectos, la inversión o la cobertura de necesidades.

De igual manera, el tiempo de acceso a fondos, es lo que se tarda en obtener el dinero una vez que se ha solicitado. Este tiempo depende de varios factores, como el tipo de

financiamiento que se busca, los trámites que se deben hacer y las condiciones del prestamista o entidad financiera. Si el acceso es rápido, permite tomar decisiones y actuar a tiempo, pero si tarda mucho, puede complicar las cosas, sobre todo cuando se necesita el dinero de manera urgente para aprovechar una oportunidad o resolver un problema. (Mori, Victoria, & Moreno, 2021)

Respecto a, acceso a líneas de crédito, se refiere a la posibilidad de disponer de dinero prestado de manera flexible, donde una entidad financiera te otorga un límite de crédito que puedes utilizar según lo necesites. A diferencia de un préstamo tradicional, no es necesario pedir una cantidad fija; puedes usar solo lo que necesites y pagar según el plazo acordado. Lo bueno es que, si pagas a tiempo, puedes seguir usando esa línea de crédito varias veces, lo que la hace útil para gestionar pagos o financiar proyectos de manera más ágil. (Panchana, Cochea, Tigrero, & Tomala, 2020)

De la misma manera, **una gestión de riesgo de liquidez**, se refiere a cómo las empresas manejan el riesgo de no tener suficiente dinero disponible para solventar sus obligaciones en un tiempo determinado. Este riesgo puede surgir cuando los ingresos no llegan a tiempo o cuando hay problemas para convertir activos en efectivo rápidamente. Según Díaz y Ramón (2021), la gestión de este riesgo implica planificar y tomar decisiones para asegurar que siempre haya suficiente liquidez, ya sea manteniendo reservas de dinero, gestionando los flujos de caja o asegurándose de tener acceso a financiamiento cuando sea necesario. Es esencial para evitar caer en dificultades financieras.

A su vez, el plan de gestión financiera, es una herramienta que ayuda a organizar y controlar los recursos económicos de una empresa o persona. Este plan establece cómo se van a manejar los ingresos, los gastos, las inversiones y las fuentes de financiamiento para alcanzar los objetivos financieros establecidos, incluye estrategias para monitorear el flujo

de efectivo, evaluar riesgos y optimizar el uso de los fondos. Según Apolino y Leiva (2022) dicen que tener un buen plan de gestión financiera permite tomar decisiones informadas, mantener la salud financiera y asegurar el crecimiento durante un periodo prolongado.

Del mismo modo, la liquidez disponible, es el dinero o activos que una empresa puede utilizar de manera inmediata para cubrir sus necesidades o compromisos financieros y que también fácilmente pueden convertirse en efectivo sin grandes pérdidas de valor, lo que permite tener flexibilidad para responder a situaciones urgentes o realizar inversiones. La liquidez disponible es esencial para garantizar que no haya retrasos en el cumplimiento de obligaciones y para aprovechar oportunidades financieras que requieran rapidez.. (Diaz & Ramón, 2021)

Según Meza (2023) la **flexibilidad financiera** es la capacidad de una empresa para adaptarse y ajustarse a cambios o imprevistos en su situación económica. Esto implica tener suficiente margen para manejar fluctuaciones en los ingresos o en los gastos sin que se afecte gravemente la estabilidad financiera. Se logra mediante una correcta gestión de recursos, como tener acceso a líneas de crédito, mantener un buen flujo de efectivo y tomar decisiones financieras que permitan reaccionar rápidamente ante cualquier desafío. Es esencial para mantener la solvencia y aprovechar oportunidades que puedan surgir.

Por otro lado, el control de gastos consiste en identificar, analizar y limitar los gastos innecesarios o excesivos, priorizando los recursos en los que realmente es necesario o rentable. Un buen control de gastos permite mantener la estabilidad financiera, evitando el endeudamiento y asegurando que el dinero se utilice de manera eficiente para alcanzar los objetivos financieros establecidos. (Vinueza & Cedillo, 2019)

De igual manera, la capacidad de inversión, es la cantidad de recursos financieros que una entidad puede destinar a proyectos, activos o negocios con el objetivo de generar

beneficios en el futuro. Esta capacidad está influenciada por factores como el flujo de efectivo disponible, la solidez financiera, la disposición a asumir riesgos y la estabilidad económica. Mallar (2010) señala que tener una buena capacidad de inversión significa tener la libertad y la posibilidad de poner el dinero en opciones que ofrezcan rendimientos, sin comprometer la solvencia o la estabilidad financiera a corto plazo.

1.4. Formulación del problema

Problema General

- ¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?

Problemas Específicos

- ¿Cómo la política de crédito de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?

- ¿De qué forma la política de cobranza de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?

- ¿De qué modo el control de cartera de clientes tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?

1.5. Objetivos

Objetivo General

- Determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Objetivos Específicos

- Verificar como la política de crédito de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

- Evaluar de qué forma la política de cobranza de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

- Analizar de qué modo el control de cartera de clientes tiene relación en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

- La gestión de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Hipótesis Específicas

- La política de crédito de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

- La política de cobranza de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

- El control de cartera de clientes se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

1.7. Justificación

Justificación teórica, esta investigación permite examinar cómo el manejo de los derechos de cobro influye en la disponibilidad de efectivo dentro de una organización. Los controles de cobranzas indican los importes aún por cobrar a los clientes debido a ventas efectuadas bajo condiciones de crédito, y su correcta administración es fundamental para asegurar que esos ingresos se conviertan en efectivo dentro de un plazo razonable. Según Alcalde y Pérez (2023), la preservación del flujo de caja adecuado en una organización radica en una administración eficiente de los saldos por cobrar, debido a que se evitan

retrasos e impagos que pueden desestabilizar las finanzas de una empresa. Sin un seguimiento adecuado de los cobros, una empresa corre el riesgo de no tener suficiente efectivo disponible para cubrir gastos esenciales como salarios, pagos a proveedores o cuotas de préstamos. Por eso, es importante establecer políticas claras sobre a quién se otorga crédito, en qué condiciones y cómo se hará la cobranza. Una buena gestión ayuda a evitar retrasos en los pagos y disminuye la probabilidad de morosidad.

Justificación práctica, de acuerdo con Apolino y Leiva (2022) la sistematización del control sobre las cuentas por cobrar favorece a una posición financiera favorable y sostenibilidad empresarial. Esta investigación ofrece a la entidad una herramienta analítica práctica. Los resultados arrojados permitirán a la empresa implementar mejoras en sus normativas de crédito y recuperación de pagos, optimizando su flujo de caja y, en consecuencia, su estabilidad financiera. Además, esta tesis sirve como referencia para otros empresarios del sector que experimentan dificultades similares de liquidez.

Justificación metodológica, el estudio se sustenta en un enfoque cuantitativo, explicativo y de diseño no experimental, lo que le permite establecer relaciones causales sobre la administración de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez, manteniendo las variables analizadas constantes. Para la recolección de datos, se emplearán cuestionarios y encuestas dirigidos al personal clave del área administrativa y financiera, garantizando la obtención de información precisa y relevante. Según Díaz y Flores (2019), el uso de cuestionarios y encuestas es fundamental para recoger datos confiables y representativos, facilitando un análisis riguroso y la formulación de conclusiones válidas aplicables en contextos empresariales similares.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo

(Rojas, 2021) dice que el tipo de investigación en una tesis se refiere al enfoque o metodología que se utiliza para estudiar un problema o fenómeno determinado. Esta investigación es aplicada porque busca resolver problemas prácticos relacionados con el control de cobranzas y su impacto en la capacidad de liquidez de la organización, utilizando conocimientos existentes. Es cuantitativa al basarse en datos numéricos y técnicas estadísticas para analizar la relación entre las variables. Es de diseño no experimental, porque observa las variables sin intervenir en ellas. Además, es transversal, porque recolecta datos en un solo momento temporal. Finalmente, la investigación es descriptiva, ya que detalla las características del fenómeno sin manipular las variables.

Aplicada

García & Sánchez (2020), indican que se enfoca en resolver problemas prácticos concretos a través del conocimiento teórico existente. En lugar de solo explorar o generar nuevas teorías, su objetivo principal es encontrar soluciones directas a situaciones reales. En este tipo de investigación, los resultados se usan para mejorar procesos, tomar decisiones informadas o implementar cambios en un contexto específico, como en una empresa o una comunidad. En resumen, se trata de utilizar la investigación para aplicar directamente los hallazgos a la práctica.

Cuantitativa

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de acuerdo a Sánchez (2019) el enfoque cuantitativo se mide analizando los datos recopilados mediante técnicas estadísticas. Busca describir, comprender, anticipar y controlar de manera objetiva las causas que lo

originan, prever su aparición a partir de su detección, y basándose en el uso coherente de indicadores o cuantificaciones, tanto para la recogida de resultados como para su propio procesamiento, mediante el método hipotético.

No experimental

Hernández, Fernández, & Baptista (2020) describen al diseño no experimental como una forma natural de observación, sin la intención de intervenir las variables investigadas, es decir, este se centra en la recolección de datos con base científica para llegar a nuevas conclusiones. Este tipo de diseño es útil, especialmente cuando las intervenciones experimentales no son posibles, y permite que se analicen fenómenos en su contexto real sin alterarlos.

Transversal

Pulido (2019) dice que el diseño de investigación transversal es aquel que permite recolectar datos en un solo punto temporal o en un intervalo muy corto, con el objetivo de describir y analizar las variables tal como se presentan en ese momento, sin intervención en su evolución.

Descriptiva

Rojas (2021) dice que la investigación descriptiva se enfoca en observar y detallar un fenómeno tal como ocurre en su contexto, sin intervenir en él ni manipular las variables. Su objetivo principal es proporcionar una visión clara y precisa de las características de un grupo, situación o evento. Este tipo de investigación no busca explicar causas o relaciones, sino simplemente registrar y analizar las propiedades o comportamientos de lo que se está estudiando, para poder presentar una descripción completa del fenómeno en cuestión.

2.2. Unidad de estudio

Hernández, Fernández, & Baptista (2020) se refieren a la unidad de estudio como el objeto específico de observación, medición o análisis dentro de una investigación. Dependiendo de la naturaleza del estudio, esta unidad puede ser una persona, un grupo de personas, una organización, un fenómeno o incluso un objeto. La correcta definición de la unidad de estudio es esencial, ya que determina qué se va a investigar y cómo se organizará el proceso de recolección de datos. Este concepto también ayuda a establecer los límites de la investigación y a garantizar que los resultados obtenidos sean precisos y relevantes para los objetivos planteados.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión se centran en los empleados de Papelera El Pacífico S.A. que trabajen en áreas vinculadas con la administración, contabilidad, así como gerentes o supervisores que tomen decisiones sobre las políticas de crédito. También se incluirán aquellos empleados con conocimiento práctico de la empresa. La participación será voluntaria, y se seleccionarán solo a los empleados activos durante el periodo durante el proceso de adquisición de datos, asegurando la relevancia y actualidad de los datos obtenidos.

Criterios de exclusión

Los empleados no involucrados directamente en la gestión de cuentas por cobrar son sujetos a los criterios de exclusión, como el personal de producción o áreas externas a los procesos financieros de la empresa. También se excluyen a los empleados que estén ausentes durante el período de recolección de datos, ya sea por licencia o baja temporal. Aquellos que no den su consentimiento para participar en la investigación o que no tengan suficiente

conocimiento también serán excluidos, y asegurar que estas respuestas sean válidas y representativas.

2.3.1. Población

Arias, Villasís & Miranda (2019) dicen que, la población corresponde a todas las personas que comparten características, las cuales las hacen idóneas a formar parte del muestreo para la recolección de datos referente a una investigación.

En el caso de este estudio, la población está compuesta por los trabajadores de la entidad a evaluar, ya que se busca analizar el proceso contable relacionado con la gestión de cuentas por cobrar y el efecto que tiene en la liquidez. De este modo, la unidad de análisis se centra en la totalidad de la empresa, tanto su estructura política referente a las cobranzas y los procesos internos que esta maneja, ya que los datos necesarios para un análisis adecuado de la gestión de cuentas por cobrar se pueden obtener mediante sus actividades operativas.

2.3.2. Muestra

Otzen & Manterola (2020) explica la muestra se refiere a un grupo de elementos seleccionados de la población que, mediante un proceso de selección, se convierte en representativa de las características de dicha población. En investigaciones, se seleccionan muestras debido a que no siempre es posible estudiar a toda la población, ya sea por tiempo, costos u otros factores. La representatividad de la muestra es clave para asegurar que los resultados sean válidos y se puedan aplicar a la población total. Además, la técnica de muestreo utilizada es fundamental para evitar errores y garantizar que los resultados sean confiables y estadísticamente significativos.

La muestra de esta investigación está compuesta por 30 empleados en total, quienes han sido seleccionados de acuerdo con los criterios establecidos para asegurar la

representatividad de la población y respaldar la autenticidad de los hallazgos obtenidos en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de datos

2.4.1. Técnicas

Pulido (2019) indica que las técnicas utilizadas dentro de la investigación, se busca recolectar información de manera concreta, que permita dar a conocer resultados que contribuyan a cumplir con el objetivo planteado en el trabajo.

Encuesta

La encuesta es un método de recolección de datos que posibilita la adquisición de información proveniente de un grupo específico de personas mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado. García & Sánchez (2020) dicen que la encuesta se define como un proceso sistemático de recolección de información a través de cuestionarios, entrevistas o formularios dirigidos a una muestra representativa de una población. Este método es ampliamente utilizado en investigaciones sociales, de mercado y en diversas áreas científicas para obtener datos sobre opiniones, comportamientos o características de una población específica.

2.4.2. Instrumentos

Son medios para adquirir la información obtenida de la herramienta a implementar, por consiguiente, el instrumento a utilizar está ligado al tipo de herramienta.

Cuestionario

Hernández, Fernández, & Baptista (2020) aseguran que el cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas que se utilizan para obtener información de una muestra, con el fin de hacer inferencias sobre una población. Este instrumento puede ser aplicado de manera escrita o electrónica, dependiendo de la naturaleza de la investigación.

2.4.3. Procedimientos de recolección de datos

Los datos de esta investigación se recopilieron mediante una técnica denominada encuesta, utilizando un cuestionario estructurado y organizado como instrumento principal.

Inicialmente, se creó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas en una escala tipo Likert. Este cuestionario se diseñó para evaluar las diferentes dimensiones de la variable independiente, centrándose en elementos como la política crediticia y la supervisión de cobros. La variable dependiente del estudio fue la liquidez.

Tras la recopilación de datos, se compararon el desempeño de diferentes áreas como la política crediticia, la cobranza y la supervisión de saldos, con los niveles de liquidez percibidos por la fuerza laboral. Este análisis permitió identificar tendencias y correlaciones entre las variables estudiadas, lo que facilitó la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la investigación y la confirmación de las hipótesis originales. Los hallazgos se interpretaron considerando el marco teórico establecido y la investigación previa, lo que permitió extraer conclusiones sobre la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de Papelera El Pacífico S.A. en Lurigancho durante 2023.

Se garantizó el consentimiento informado de los participantes y se explicó el propósito de la investigación, resguardando en todo momento la confidencialidad de las respuestas. Finalmente, los cuestionarios completados fueron recogidos y almacenados para su posterior análisis estadístico.

2.4.4. Análisis de datos

Una vez recolectada la información mediante los cuestionarios aplicados, los datos fueron organizados y codificados en una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel; posteriormente, se procedió a la tabulación de las respuestas y al cálculo de

estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y promedios, con el fin de describir el comportamiento de las variables de estudio.

Para verificar las hipótesis planteadas, se aplicó un análisis descriptivo, utilizando frecuencias y porcentajes, para identificar las tendencias en las respuestas de los encuestados respecto al control de sus cobranzas y su influencia en la liquidez empresarial.

Posteriormente, se realizó una comparación entre los resultados de las diferentes dimensiones de la gestión de cuentas por cobrar, tales como la política de crédito, la política de cobranza y el control de cuentas con los niveles de liquidez percibidos por los trabajadores; este análisis permitió identificar patrones y asociaciones entre las variables estudiadas, facilitando así la evaluación del cumplimiento de los objetivos de investigación y la validación de las hipótesis planteadas; los resultados fueron interpretados tomando en cuenta el marco teórico y los antecedentes revisados, lo que permitió formular conclusiones sobre cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de Papelera El Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

2.5. Aspectos éticos

El estudio se realizó respetando los principios éticos que sustentan la investigación académica.

Para empezar, se garantizó el consentimiento informado de todos los participantes; antes de aplicar el cuestionario, se les explicó el objetivo del estudio, garantizándoles que su colaboración era completamente voluntaria y que tenían la libertad de abandonar el estudio en cualquier momento sin que esto les generara ningún tipo de repercusión. Asimismo, se les indicó que sus respuestas serían tratadas con estricta confidencialidad y utilizadas únicamente con fines académicos.

Se preservó en todo momento el anonimato de los encuestados, evitando cualquier tipo de identificación personal en los instrumentos de recolección o en la presentación de los resultados. Además, se evitó cualquier forma de coacción, presión o manipulación en la obtención de la información.

Adicionalmente, se obtuvo la autorización formal de la empresa para la aplicación de los cuestionarios al personal y para el uso de información interna relevante, cumpliendo con los principios de transparencia.

Por último, todas las fuentes utilizadas en la elaboración del marco teórico fueron debidamente citadas y referenciadas conforme a las normas académicas, evitando cualquier forma de plagio o apropiación indebida de contenidos ajenos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para analizar la relación entre las variables, se aplicó un cuestionario estructurado a 30 trabajadores del área contable y administrativa. Antes del análisis estadístico, se evaluó la confiabilidad de los cuestionarios utilizando el Alfa de Cronbach para asegurar la consistencia de las respuestas.

Tabla 1

Fiabilidad del cuestionario a nivel de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	20

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación

Respecto a la Tabla 1, el valor del Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.832, lo cual indica un alto nivel de consistencia interna entre las 20 preguntas del cuestionario. Este resultado demuestra que los ítems utilizados están bien formulados y son coherentes entre sí para medir las variables planteadas.

Tabla 2

Fiabilidad del cuestionario por dimensiones

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	6

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación

Respecto a la Tabla 2, el coeficiente Alfa de Cronbach para las 6 dimensiones fue de 0.843, lo que representa una confiabilidad excelente del instrumento a nivel estructural. Esto confirma que las agrupaciones de ítems por dimensión son homogéneas y miden adecuadamente cada componente teórico.

Tabla 3

Fiabilidad del cuestionario por variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.798	2

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación

Referente a la Tabla 3, el alfa de Cronbach para las dos variables principales registró un valor de 0,798, lo que representa un nivel de consistencia confiable. Si bien es ligeramente inferior a los hallazgos previos, mantiene su validez estadística, lo que confirma que el instrumento mantiene la coherencia en la evaluación general de las variables.

Prueba de normalidad de los datos

A continuación, se presentan los criterios para seleccionar la prueba de correlación más adecuada:

P (valor): Sig. ≤ 0.05 = “la distribución no es normal (asimétrica) y se aplica Rho de Spearman”.

P (valor): Sig. > 0.05 = “la distribución es normal (simétrica) y se aplica correlación de Pearson”.

Tabla 4*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1_PCR	.145	30	.110	.946	30	.135
D2_PCO	.155	30	.062	.925	30	.037
D3_CCC	.230	30	.001	.880	30	.003
D4_AF	.170	30	.026	.917	30	.023
D5_GRL	.138	30	.152	.959	30	.297
D6_FF	.139	30	.142	.930	30	.049
V1_GCC	.118	30	.200*	.960	30	.303
V2_LIQ	.125	30	.200*	.972	30	.587

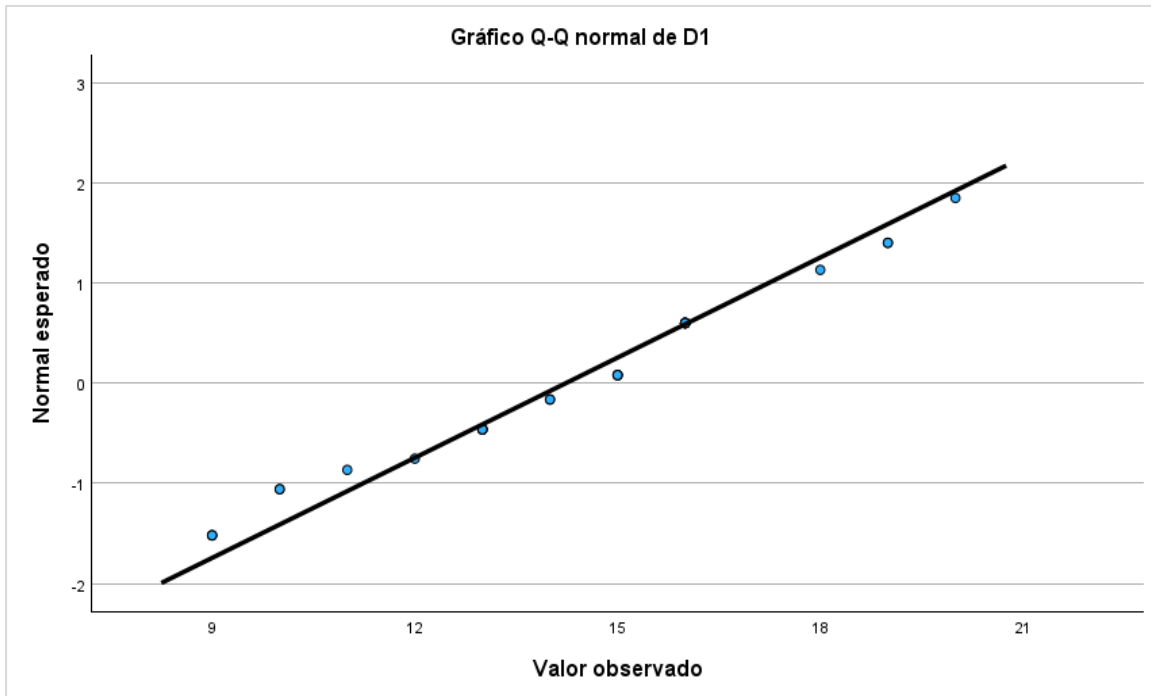
Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación

Respecto a la Tabla 4, dado que los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk evidencian que varias variables presentan valores de significancia inferiores a 0.05, se concluye que no siguen una distribución normal. Esto invalida el supuesto necesario para aplicar la correlación de Pearson. Por tal motivo, se opta por utilizar la correlación de Spearman, la cual es adecuada para datos no paramétricos. Esta prueba permite analizar relaciones entre variables ordinales o cuando no se cumple la normalidad. El método de Spearman analiza tanto la intensidad como la naturaleza de la conexión que se establece entre dos variables, incluso cuando los resultados no responden al criterio de normalidad. Esto garantiza un análisis estadístico más sólido y fiable de los datos recopilados.

Figura 1

Prueba gráfica de normalidad



Nota: Se observa que los valores se alinean de forma aproximada sobre la línea diagonal, lo cual indica un comportamiento cercano a la distribución normal. Esto respalda los resultados estadísticos que confirman la normalidad de los datos.

Prueba de Hipótesis general

H1: La gestión de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

H0: La gestión de las cuentas por cobrar no se relaciona directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Tabla 5

Correlación no Paramétrica: Gestión de cuentas por cobrar y liquidez

		V1_GCC	V2_LIQ
Rho de Spearman	V1_GCC	1.000	.718**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	30	30
	V2_LIQ	.718**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	30	30

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación estadística

Como se muestra en la Tabla 5, la correlación presenta un coeficiente de 0,718, con un nivel de significancia de $p < 0,001$. El valor de p es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, lo que confirma una relación directa entre estas dos variables en Papelera el Pacífico S.A. en Lurigancho en 2023.

Análisis e interpretación en función de las variables

Este resultado refleja que un control más riguroso de las cuentas por cobrar está vinculada a una mejor liquidez en Papelera el Pacífico S.A. Es decir, mientras más eficiente sea la empresa en controlar, monitorear y cobrar sus cuentas por cobrar, mayor será su capacidad para mantener un flujo de efectivo saludable. Dentro del marco vigente de la empresa, esto representa un hallazgo clave, debido a que uno de los problemas prioritarios identificados es la acumulación de cuentas por cobrar vencidas. Esto genera una presión directa sobre la liquidez, impactando la capacidad de cubrir ciertos gastos empresariales, tales como los operativos, pago a proveedores y la liquidación de compromisos financieros a corto plazo. Este resultado no solo respalda la hipótesis, sino que también pone en evidencia la necesidad de mejorar los mecanismos de evaluación, seguimiento y

recuperación de cuentas por cobrar, evitando retrasos en los pagos y fortaleciendo la liquidez de la empresa.

Prueba de Hipótesis específica 1

H1: La política de crédito de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

H0: La política de crédito de las cuentas por cobrar no se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Tabla 6

Correlación no Paramétrica: Política de crédito y Liquidez

		D1 PCR	V2 LIQ
Rho de Spearman	D1_PCR	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.534**
		N	.002
		30	30
V2_LIQ	V2_LIQ	Coeficiente de correlación	.534**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.002
		30	30

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación estadística

La Tabla 6 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,534, con un nivel de significancia de 0,002, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la política crediticia de la empresa y su liquidez. Dado que el valor p es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación directa entre la política crediticia aplicada a las cuentas por cobrar y la liquidez de Papelera el Pacífico S.A. en Lurigancho en 2023.

Análisis e interpretación en función de las variables

El resultado obtenido confirma que existe una relación entre la política de crédito y la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., esto sugiere que las decisiones relacionadas con el otorgamiento y control del crédito impactan directamente en la capacidad de la empresa para disponer de recursos líquidos. En la actualidad, Papelera el Pacífico S.A. enfrenta dificultades en este aspecto, ya que su política crediticia presenta debilidades como la falta de evaluación rigurosa del cliente, criterios poco definidos para establecer límites y condiciones de crédito. Estas fallas han contribuido a una acumulación de cuentas por cobrar y una menor disponibilidad de efectivo. Ante este panorama, se vuelve necesario replantear y fortalecer la política de crédito, incorporando medidas de control más estrictas y mecanismos de evaluación preventiva, que permitan reducir el riesgo de incumplimiento y mejorar la liquidez empresarial.

Prueba de Hipótesis específica 2

H1: La política de cobranza de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

H0: La política de cobranza de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Tabla 7*Correlación no Paramétrica: Política de cobranza y Liquidez*

		D2 PCO	V2 LIQ
Rho de Spearman	D2_POC	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.627**
		N	<.001
		30	30
	V2_LIQ	Coeficiente de correlación	.627**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	<.001
		30	30

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación estadística

La Tabla 7 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,627, con una significancia bilateral de $p < 0,001$, lo que indica una correlación estadísticamente significativa y moderadamente positiva entre la política de cobranza de la empresa y la liquidez. Los resultados sugieren que cuando las políticas de cobranza se implementan eficazmente, la liquidez mejora. Dado que el valor de significancia es inferior al umbral de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación directa entre las políticas de cobranza de cuentas por cobrar y la liquidez. Esto enfatiza la importancia de una gestión adecuada de este componente financiero.

Análisis e interpretación en función de las variables

El análisis reveló una relación positiva entre la política de cobranza y la liquidez en Papelería el Pacífico S.A., lo que indica que una gestión eficiente de las cobranzas favorece directamente la disponibilidad de efectivo. No obstante, actualmente la empresa enfrenta dificultades en este aspecto, ya que su política de cobranza presenta carencias como la falta de procedimientos definidos para el seguimiento de pagos, poca presión sobre los clientes

morosos y escasa aplicación de medidas correctivas. Esta situación ha contribuido a una recuperación tardía de las cuentas por cobrar, afectando la liquidez y limitando la capacidad de la empresa para cubrir sus gastos operativos. Por ello, se requiere implementar una política de cobranza más estructurada, con acciones claras, plazos definidos y mecanismos de control más estrictos que permitan reducir los atrasos y fortalecer la salud financiera de la empresa.

Prueba de Hipótesis específica 3

H1: El control de cartera de clientes se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

H0: El control de cartera de clientes se relaciona directamente en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Tabla 8

Correlación no Paramétrica: Control de cartera de clientes y Liquidez

			D3_CCC	V2_LIQ
Rho de Spearman	D3_CCC	Coefficiente de correlación	1.000	.565**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
	V2_LIQ	Coefficiente de correlación	.565**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

Fuente: Resultados obtenidos de SPSS

Interpretación estadística

Según la Tabla 8, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,565, con un nivel de significancia de $p = 0,001$. Esto significa que un mejor control y seguimiento de las cuentas por cobrar de los clientes se vincula con una mayor capacidad de la empresa para

cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Dado que el valor p es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa. La conclusión es que una gestión eficaz de la cartera de clientes está directamente relacionada con la liquidez, lo que resalta la necesidad de contar con procesos de seguimiento y recuperación de deuda para fortalecer la salud financiera de la empresa.

Análisis e interpretación en función de las variables

El análisis evidencia una relación entre el buen manejo de cartera de clientes y la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., lo que muestra que un seguimiento correcto de las cuentas por cobrar contribuye directamente a una mejor disponibilidad de recursos financieros. Actualmente, la empresa presenta limitaciones en esta área, como la ausencia de un sistema efectivo de monitoreo, poca actualización de registros de clientes y falta de acciones preventivas ante el riesgo de morosidad. Esta situación ha generado dificultades para recuperar a tiempo las deudas, afectando la liquidez y limitando el cumplimiento de compromisos financieros. Por ello, se hace necesario implementar un control más riguroso y sistemático de la cartera de clientes, que permita identificar alertas tempranas de incumplimiento, agilizar la cobranza y fortalecer la gestión financiera de la empresa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En base al análisis realizado en la presente investigación, se muestran los resultados obtenidos, el cual señala que la gestión de las cuentas por cobrar se conecta directamente en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Limitaciones

Durante el continuo desarrollo de la investigación, se enfrentaron ciertas restricciones que afectaron el alcance y la profundidad del estudio.

En primer lugar, la búsqueda y acceso a fuentes bibliográficas actualizadas y especializadas relacionadas al tema seleccionado fue limitada, lo que dificultó ampliar el marco teórico con autores recientes y relevantes. Además, algunos encuestados manifestaron tener poco tiempo disponible para responder el cuestionario, lo que pudo afectar la calidad y profundidad de sus respuestas. También se detectó que, a pesar de pertenecer al área contable y administrativa, algunos trabajadores tenían un conocimiento limitado sobre ciertos aspectos técnicos relacionados con la gestión financiera, lo que pudo influir en la precisión de sus respuestas y en la interpretación de ciertos indicadores. Estas circunstancias restringen la posibilidad de obtener datos más completos y detallados, lo que representa una limitación para el estudio.

Interpretación comparativa

Se adopta el objetivo general que pretende establecer cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de Papelería el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.

Borja, Carvajal, Ricaurte, & Arias (2021) resaltan la importancia de tener un control desarrollado frente a un activo tan significativo como es las cuentas por cobrar, ya que guarda

relación directa con los recursos líquidos, por lo tanto, es importante utilizar estrategias para minimizar los riesgos que generan los créditos brindados a clientes. Por otra parte Panchana, Cochea, Tigrero, & Tomala (2020) señalan que las cuentas por cobrar deben ser gestionadas con políticas claras de crédito y cobranza, ya que una administración deficiente puede generar acumulación de deudas incobrables, acción que implica totalmente a la liquidez y estabilidad económica de la organización. Finalmente Díaz & Flores (2019) afirman que el riesgo al que se enfrentan las empresas que brindan crédito a sus clientes se puede mitigar mediante estrategias como la evaluación previa del cliente, el seguimiento continuo del pago y la implementación de incentivos por pronto pago. Estas medidas ayudan a mantener la liquidez operativa y reducir los efectos de la morosidad.

En base al objetivo específico 1, Chiriani, Alegre & Chung (2020) señalan que la implementación de normativas bien estructuradas sobre la regulación de créditos y cobranzas hacia los clientes son esenciales para garantizar una liquidez constante en las empresas. Estas políticas permiten controlar los riesgos asociados a la concesión de créditos, evitando problemas de flujo de efectivo derivados de clientes que incumplen con los pagos. Meza (2023) indica que las políticas de crédito deben estar alineadas con la capacidad operativa y financiera de la empresa. Sugiere que cada entidad debe establecer criterios propios para otorgar créditos, considerando factores como el historial de pago del cliente, su situación financiera y la magnitud del crédito solicitado, con el fin de proteger la liquidez. Castelo, Molina & Zambrano (2019) argumentan que cuando una empresa maneja un volumen elevado de cuentas por cobrar, es recomendable establecer un área específica encargada del análisis y control del crédito. Esta unidad especializada puede evaluar con mayor precisión la capacidad de pago de los deudores y tomar decisiones, cuyos resultados reduzcan el riesgo financiero.

En base al objetivo específico 2, Mogollon (2021) afirma que la implementación de políticas de cobranza es necesaria para garantizar una liquidez fluida en la monetización de la actividad empresarial. Además, según su investigación es necesario encontrar la mejor política que vaya acorde con la necesidad de la entidad, si el flujo de cuentas por cobrar es de gran magnitud, incluso implementar un área especializada solo en créditos y cobranza. Mantilla & Huanca (2020) indica que una política de cobranza eficiente no solo mejora el flujo de ingresos, sino que también fortalece la planificación financiera. Resalta que una correcta gestión de cobros ayuda a prevenir crisis en la liquidez y a mantener el bienestar económico de la organización.

En base al objetivo específico 3, Diaz & Ramón (2021) dicen que el control de cartera de clientes influye directamente en la liquidez de la empresa, ya que permite identificar y gestionar de forma oportuna las deudas vencidas y a los clientes morosos. Por otro lado, Apolino & Leiva (2022) indican que un control riguroso de la cartera de clientes permite prever posibles retrasos en los pagos y tomar decisiones correctivas que eviten impactos desfavorables en el cumplimiento de la entidad frente a sus responsabilidades financieras.

Implicancias

Teórica

La implicancia teórica de esta investigación se sustenta en los aportes de diversos autores especializados en gestión financiera, cuya experiencia respalda la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. De acuerdo con los objetivos planteados, los resultados obtenidos ofrecen un marco de referencia útil para futuras investigaciones en empresas similares.

Práctica

Los resultados permiten identificar fortalezas y debilidades en sus procesos de gestión de cuentas por cobrar. Además, brinda recomendaciones que pueden ser aplicadas para mejorar el flujo de caja, reducir el riesgo de morosidad y optimizar la liquidez. Asimismo, puede servir como modelo para otras empresas del sector que enfrenten situaciones similares, fomentando el diseño de políticas más efectivas y personalizadas.

Metodológica

La investigación demuestra que el uso de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas es una herramienta eficaz para recolectar datos relevantes sobre prácticas financieras internas. También valida la utilidad del enfoque cuantitativo para analizar la percepción del personal sobre la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez, lo que abre la posibilidad de replicar dichos estudios en otros contextos empresariales con características similares.

Conclusiones

De acuerdo con el estudio realizado en la presente investigación, se concluye de la siguiente manera:

-En base al objetivo general, determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023; se concluye que una administración eficaz de estas cuentas, sustentada en políticas claras de crédito y cobranza, junto con un control riguroso de la cartera de clientes, contribuye significativamente a optimizar el flujo de efectivo, cumplir con los compromisos financieros inmediatos y conservar la solidez financiera de la organización.

- En base al objetivo específico 1, verificar como la política de crédito de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023; se

concluye que la política de crédito genera un impacto directo en la disponibilidad de efectivo. La evaluación adecuada del perfil crediticio del cliente, así como la asignación de límites de crédito, son prácticas aplicadas correctamente por la empresa según la percepción del personal encuestado. Esto da como resultado la reducción significativa del riesgo de la no cobranza y garantiza una entrada constante de recursos financieros.

- En base al objetivo específico 2, evaluar de que forma la política de cobranza de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023; se concluye que las políticas de cobranza aplicadas por la organización tienen un impacto favorable sobre la liquidez. Además, estrategias como el uso de recordatorios de pago y la aplicación de descuentos por pronto pago han sido valoradas positivamente por el personal, ya que incentivan la realización del pago en las fechas pactadas y permiten recuperar de forma más rápida las cuentas por cobrar, fortaleciendo así la estabilidad financiera de la empresa.

- En base al objetivo específico 3, analizar de qué modo la administración de la cartera crediticia tiene relación en la liquidez de Papelera el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023; Se concluye que el control de la cartera de clientes influye en la liquidez. El monitoreo de deudas vencidas y la clasificación de clientes morosos son prácticas que se gestionan de forma efectiva. Esto contribuye a identificar riesgos a tiempo, tomar decisiones correctivas y prevenir el deterioro del flujo de efectivo, lo cual es esencial para sostener la operatividad y capacidad de inversión de la empresa.

REFERENCIAS

- Alcalde, J. C., & Perez, E. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa CONSTRUCTORA RETAIL S.A.C. Lima.
- Apolino, A., & Leiva, L. (2022). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Ingall S.A.C. Lima: Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2019). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 201-206.
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2021). Auditoría Financiera en cuentas por cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *REVISTA INCLUSIONES ISSN 0719-4706 VOLUMEN 6 – NÚMERO ESPECIAL – ENERO/MARZO 2019*, 16.
- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, Vol.7 N.º1, 24.
- Diaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista de Administración y Turismo Volumen 1, No. 1*, 57.
- Diaz, P., & Ramon, J. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa industrial. LIMA.
- Flores, R., Huaman, P., & Huaman, G. (2022). Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021. Huancayo: Repositorio institucional continental.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (2020). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, I, 232-236.
- González, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7.
- Gonzales, R., Sosa, K., & González, V. (2019). LISTA DE COTEJO. UNAM, 217-230.
- Guarderas, M., & Concha, J. (2022). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. Guayaquil.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). Metodología de la Investigación (sexta ed.). Lima.
- Isidro, L. (2023). Lineamientos de recuperación de recursos de las Cuentas por Cobrar del Programa Nacional de Transformación de Vehículos de Diésel Oíl a Gas Natural Vehicular. La Paz: Repositorio Institucional Mayor de San Andres.
- Mantilla, J. L., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. REVISTA SCIÉENDO 23(4): 259-263, 2020, 260.
- Martinez, H., Cazallo, A., Meñaca, I., & Uribe, C. (2020). Desempeño financiero de las empresas minoristas de alimentos y bebidas en Barranquilla - Colombia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 2020, vol. XXVI, núm. 1, Enero-Marzo, 147.
- Meza, J. (2023). Gestión de cobranzas y la liquidez de las empresas de lavandería, Comas. Lima: Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. .
- Mogollon, J. (2021). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera . Revista Puriq, 2021, vol. 3, núm. 1, 153.
- Mori, G., Victoria, G., & Moreno, R. (2021). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte de carga terrestre. Oikos Polis, Revista Latinoamericana, 7.
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. Espiritu Emprendedor TES 2020, Vol 4, No. 1 enero a marzo 13- 27, 17.
- Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomala, L. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. Journal of business and entrepreneurial studies, 4.
- Paz, M., & Paz, M. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed. Lima.
- Peralta, D. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, durante el período 2017-2018. Barranquilla.
- Picuasi, L. (2023). Estudio de la cuenta por cobrar IVA - compras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas al 31 de diciembre del 2021. Otavalo: Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte.

- Rojas, I. (2021). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 277-297.
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122., 106.
- Sánchez-Pacheco, M. E., Bermúdez-Fajardo, P. N., Zea-Franco, R. D., & Zambrano-Farías, F. J. (2022). Liquidez, endeudamiento y rentabilidad de las mipymes en Ecuador: un análisis comparativo. *Innova Research Journal*, 7(3.2).
- Valverde, Y. (2022). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Vistamoda Perú SAC de La Victoria, Lima 2021-2022. Lima.
- Villavicencio, Y., Soto, S., & Calvanapón, F. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *Sciéndo* 25(1): 49-52, 49, 50.
- Vinueza, M., & Cedillo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública. *Revista Actualidad y Nuevas Tendencias*, Año 12, Vol. VI, No. 22, Pags 119-136, 124.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Gestión de cuentas por cobrar

Según Borja, Carvajal, Ricaurte, & Arias (2021) es el proceso de manejar el dinero que la compañía le debe a sus clientes. Implica realizar un seguimiento de los créditos, verificar si se les paga a tiempo y encontrar formas de recuperar el dinero si es necesario. Posible esta gerencia ayuda a mantener el dinero que ingresa, evitar los pagos atrasados y cumplir con las deudas a corto plazo.

II. Dimensiones

1. Política de crédito

Esta política debe contemplar la evaluación del riesgo crediticio, los plazos de pago y las condiciones contractuales, una política crediticia bien definida ayuda a prevenir la acumulación de cuentas incobrables y mantiene el equilibrio financiero de la organización. (Chiriani, Alegre, & Chung, 2020)

2. Política de cobranza

Esta política busca recuperar el crédito otorgado, siguiendo las políticas establecidas por la empresa, deben ser flexibles, considerando recursos, métodos y canales de comunicación con los clientes, el objetivo es lograr mayor liquidez y aumentar las ganancias de forma razonable, según la disposición de pago del cliente. (Ortiz, Nolzco, & Carhuancho, 2020)

3. Control de cartera de clientes

Según Meza (2023), consiste en el proceso de supervisar y administrar las cuentas por cobrar de una empresa, con el objetivo de asegurar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos.

III. Variable: Liquidez

Según Mantilla & Huanca (2020) Es la facilidad de una empresa para satisfacer sus compromisos mediante recursos inmediatos. Debe mantener suficiente efectivo para

pagar deudas y, si hay exceso, evitar su devaluación. Una buena gestión financiera optimiza recursos y asegura estabilidad.

IV. Dimensiones

1. Accesibilidad de fondos

Según González (2021) la accesibilidad de fondos se refiere a la capacidad que tienen las entidades para obtener recursos financieros de manera ágil y en condiciones favorables, no solo implica la disponibilidad de dinero, sino también la facilidad para acceder a él, considerando factores como los requisitos, el tiempo de respuesta y las tasas involucradas.

2. Gestión de riesgo de liquidez

Según Díaz y Ramón (2021) la gestión de este riesgo implica planificar y tomar decisiones para asegurar que siempre haya suficiente liquidez, ya sea manteniendo reservas de dinero, gestionando los flujos de caja o asegurándose de tener acceso a financiamiento cuando sea necesario.

3. Flexibilidad financiera

Según Meza (2023) es la capacidad de una empresa para adaptarse y ajustarse a cambios o imprevistos en su situación económica., esto implica tener suficiente margen para manejar variaciones en los ingresos o en los gastos sin que se afecte gravemente la estabilidad financiera.

ANEXO N° 2. Matriz operacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Gestión de cuentas por cobrar	Se trata de la gestión del dinero que la compañía les debe a sus clientes. Implica realizar un seguimiento de los créditos, verificar si se les paga a tiempo y encontrar formas de recuperar el dinero si es necesario. Posible esta gerencia ayuda a mantener el dinero que ingresa, evitar los pagos atrasados y cumplir con las deudas a corto plazo. (Borja, Carvajal, Ricaurte, & Arias, 2021)	Se trata de un proceso estratégico orientado a gestionar las obligaciones financieras de los clientes, asegurando el cobro oportuno y eficiente. Implica monitorear plazos, negociar condiciones y optimizar recursos para preservar la liquidez operativa y minimizar riesgos.	Política de crédito Política de cobranza Control de cartera de clientes	Evaluación crediticia. Límite de crédito por cliente. Aplicación de recordatorios de pago. Descuento por pronto pago. Deudas vencidas. Clientes morosos.
Liquidez	Es la facilidad de una empresa para satisfacer sus compromisos mediante recursos inmediatos. Debe mantener suficiente efectivo para pagar deudas y, si hay exceso, evitar su devaluación. Una buena gestión financiera optimiza recursos y asegura estabilidad. (Mantilla & Huanca, 2020)	Significa cuánto dinero tiene una empresa para pagar sus deudas y mantener su valor, necesita tener suficiente dinero para cubrir sus deudas y no tener demasiado dinero para que pierda valor. La buena gestión financiera ayuda a una empresa a usar su dinero sabiamente y mantenerse estable.	Accesibilidad de fondos Gestión de riesgo de liquidez Flexibilidad financiera	Tiempo de acceso a fondos. Acceso a líneas de crédito. Plan de gestión financiera. Liquidez disponible. Control de gastos. Capacidad de inversión.

Nota: Elaboración Propia.

ANEXO N° 3. Matriz de operacionalización del instrumento.

TÍTULO: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE PAPELERA EL PACÍFICO S.A., LURIGANCHO, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES				METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items /Índice	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Técnica de recolección de datos y análisis</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Descriptiva, No experimental, y transversal</p> <p>Población: Papeleras el pacífico S.A.</p> <p>Muestra: 30 trabajadores del área contable y administrativa de la empresa Papeleras el Pacífico S.A.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?	Determinar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.	La gestión de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.	Gestión de cuentas por cobrar	Política de crédito	Evaluación crediticia.	1-2	
					Límite de crédito por cliente.	3-4	
				Política de cobranza	Aplicación de recordatorios de pago.	5-6	
					Descuento por pronto pago.	7-8	
				Control de cartera de clientes	Deudas vencidas.	9	
					Clientes morosos.	10	
			Liquidez	Accesibilidad de fondos	Tiempo de acceso a fondos.	11	
					Acceso a líneas de crédito.	12-13	
				Gestión de riesgo de liquidez	Plan de gestión financiera.	14-15	
					Liquidez disponible.	16-17	
			Flexibilidad financiera	Control de gastos	18-19		
				Capacidad de inversión	20		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas					
¿Cómo la política de crédito de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?	Verificar como la política de crédito de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.	La política de crédito de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.					
¿De qué forma la política de cobranza de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?	Evaluar de que forma la política de cobranza de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.	La política de cobranza de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.					
¿De qué modo el control de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023?	Analizar de qué modo el control de las cuentas por cobrar tiene relación en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.	El control de las cuentas por cobrar se relaciona directamente en la liquidez de Papeleras el Pacífico S.A., Lurigancho, 2023.					

Nota: Elaboración Propia.

ANEXO N° 4. Matriz de consistencia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	%	N° ITEMS	ITEMS	
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Política de crédito	Evaluación crediticia.	9.09%	2	1. Se realiza una evaluación crediticia detallada a los clientes antes de otorgarles el crédito correspondiente para reducir los riesgos de impago. 2. Se cuenta con herramientas adecuadas para facilitar la evaluación crediticia de cada cliente y su capacidad de pago.	
		Límite de crédito por cliente.	9.09%	2	3. Se establece un límite de crédito por cliente acorde con su historial de pago, capacidad financiera actual y comportamiento crediticio previo.	
					4. Se evalúa periódicamente el límite de crédito de los clientes en función a su capacidad de pago actual y comportamiento financiero reciente.	
		Política de cobranza	Aplicación de recordatorios de pago.	9.09%	2	5. Se aplican recordatorios sobre la fecha de vencimiento de los créditos a los clientes para garantizar su cumplimiento y evitar posibles retrasos. 6. La aplicación de recordatorios de pago contribuye a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar y mejora en la puntualidad de pagos.
	Descuento por pronto pago.		9.09%	2	7. Existen políticas de descuentos por pronto pago que incentiven a los clientes a saldar sus deudas a tiempo y optimicen el flujo de efectivo.	
					8. Se promueve activamente el uso de descuentos por pronto pago entre los clientes como estrategia de cobranza y mejora de la liquidez financiera.	
	Control de cartera de clientes	Deudas vencidas.	4.55%	1	9. Se gestionan de manera adecuada las deudas vencidas, asegurando el seguimiento correcto de los pagos pendientes.	
		Clientes morosos	4.55%	1	10. Los clientes morosos se clasifican según la antigüedad de sus deudas para priorizar su gestión, cobro y minimizar el riesgo financiero.	
	LIQUIDEZ	Accesibilidad de fondos.	Tiempo de acceso a fondos.	4.55%	1	11. Se han establecido plazos claros para el acceso a los fondos provenientes de las cuentas por cobrar, asegurando liquidez cuando se necesita.
			Acceso a líneas de crédito.	9.09%	2	12. Se tiene acceso a líneas de crédito y se mantiene un control adecuado sobre su utilización para evitar riesgos financieros.
13. Se realiza un seguimiento riguroso del uso de las líneas de crédito disponibles para evitar sobreendeudamiento y garantizar la estabilidad financiera.						

	Gestión de riesgo de liquidez.	Plan de gestión financiera.	9.09%	2	14. Existe una proyección financiera que guíe las decisiones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y garantizar la liquidez.
					15. El plan de gestión financiera contribuye de manera efectiva a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la liquidez.
		Liquidez disponible.	9.09%	2	16. Se mantiene un nivel adecuado de liquidez disponible para cumplir oportunamente con sus compromisos financieros inmediatos.
					17. La liquidez disponible es suficiente para cubrir los compromisos financieros inmediatos sin comprometer la estabilidad.
	Flexibilidad financiera.	Control de gastos.	9.09%	2	18. El control de los gastos asegura la estabilidad financiera y contribuye a un manejo eficiente de los recursos disponibles.
					19. El control de gastos minimiza el riesgo de endeudamiento, garantiza una gestión eficiente de las finanzas y favorece la sostenibilidad económica a largo plazo.
	Capacidad de inversión.	4.55%	1	20. Se tiene una capacidad adecuada de inversión que permite aprovechar oportunidades de crecimiento sin comprometer la liquidez.	

ANEXO N° 5. Certificado de validez del contenido del instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	VARIABLE: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR													
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITO	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Evaluación crediticia				X				X			X		
1	Se realiza una evaluación crediticia detallada a los clientes antes de otorgarles el crédito correspondiente para reducir los riesgos de impago.				X				X			X		
2	Se cuenta con herramientas adecuadas para facilitar la evaluación crediticia de cada cliente y su capacidad de pago.				X				X			X		
	Indicador: Límite de crédito por cliente				X				X			X		
3	Se establece un límite de crédito por cliente de acuerdo a su historial de pago, capacidad financiera actual y comportamiento crediticio previo.			X					X			X		
4	Se evalúa periódicamente el límite de crédito de los clientes en función a su capacidad de pago actual y comportamiento financiero reciente.				X			X					X	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Aplicación de recordatorios de pago				X				X			X		
5	Se aplican recordatorios sobre la fecha de vencimiento de los créditos a los clientes para garantizar su cumplimiento y evitar posibles retrasos.				X			X					X	
6	La aplicación de recordatorios de pago contribuye a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar y mejora en la puntualidad de pagos.				X				X			X		
	Indicador: Descuento por pronto pago				X				X			X		
7	Existen políticas de descuentos por pronto pago que incentiven a los clientes a saldar sus deudas a tiempo y optimicen el flujo de efectivo.				X				X			X		
8	Se promueve activamente el uso de descuentos por pronto pago entre los clientes como estrategia de cobranza y mejora de la liquidez financiera.				X				X			X		

DIMENSIÓN 3: CONTROL DE CARTERA DE CLIENTES		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Deudas vencidas				X				X				X	
9	Se gestionan de manera adecuada las deudas vencidas, asegurando el seguimiento correcto de los pagos pendientes.				X				X				X	
	Indicador: Clientes morosos				X				X					X
10	Los clientes morosos se clasifican según la antigüedad de sus deudas para priorizar su gestión, cobro y minimizar el riesgo financiero.				X				X				X	

Nº	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: ACCESIBILIDAD DE FONDOS														
	Indicador: Tiempo de acceso a fondos				X				X					X
11	Se han establecido plazos claros para el acceso a los fondos provenientes de las cuentas por cobrar, asegurando liquidez cuando se necesita.				X				X				X	
	Indicador: Acceso a líneas de crédito			X					X				X	
12	Se tiene acceso a líneas de crédito y se mantiene un control adecuado sobre su utilización para evitar riesgos financieros.				X				X				X	
13	Se realiza un seguimiento riguroso del uso de las líneas de crédito disponibles para evitar sobreendeudamiento y garantizar la estabilidad financiera.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ														
	Indicador: Plan de gestión financiera			X					X					X
14	Existe una proyección financiera que guíe las decisiones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y garantizar la liquidez.				X				X				X	
15	El plan de gestión financiera contribuye de manera efectiva a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la liquidez.				X			X					X	
	Indicador: Liquidez disponible				X				X				X	
16	Se mantiene un nivel adecuado de liquidez disponible para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo de forma oportuna.				X				X				X	
17	La liquidez disponible es suficiente para cubrir los compromisos financieros inmediatos sin comprometer la estabilidad.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD FINANCIERA														
	Indicador: Control de gastos				X				X					X
18	El control de los gastos asegura la estabilidad financiera y contribuye a un manejo eficiente de los recursos disponibles.				X				X				X	

19	El control de gastos minimiza el riesgo de endeudamiento, garantiza una gestión eficiente de las finanzas y favorece la sostenibilidad económica a largo plazo.				X				X					
	Indicador: Capacidad de inversión				X				X					
20	Se tiene una capacidad adecuada de inversión que permite aprovechar oportunidades de crecimiento sin comprometer la liquidez.				X		X						X	

Observaciones:

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

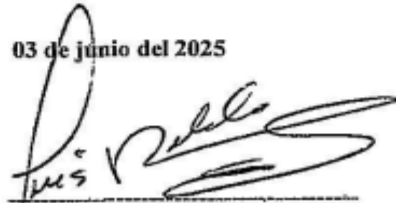
Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: Luis Gonzaga Vilela Rivas **DNI:** 07416971

Especialidad del validador: Auditoria Financiera

- 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

03 de junio del 2025



Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
VARIABLE: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR														
DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITO														
Indicador: Evaluación crediticia														
1	Se realiza una evaluación crediticia detallada a los clientes antes de otorgarles el crédito correspondiente para reducir los riesgos de impago.				X				X				X	
2	Se cuenta con herramientas adecuadas para facilitar la evaluación crediticia de cada cliente y su capacidad de pago.				X				X					X
Indicador: Límite de crédito por cliente														
3	Se establece un límite de crédito por cliente de acuerdo a su historial de pago, capacidad financiera actual y comportamiento crediticio previo.				X				X					X
4	Se evalúa periódicamente el límite de crédito de los clientes en función a su capacidad de pago actual y comportamiento financiero reciente.				X				X					X
DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA														
Indicador: Aplicación de recordatorios de pago														
5	Se aplican recordatorios sobre la fecha de vencimiento de los créditos a los clientes para garantizar su cumplimiento y evitar posibles retrasos.				X				X					X
6	La aplicación de recordatorios de pago contribuye a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar y mejora en la puntualidad de pagos.				X				X				X	
Indicador: Descuento por pronto pago														
7	Existen políticas de descuentos por pronto pago que incentiven a los clientes a saldar sus deudas a tiempo y optimicen el flujo de efectivo.				X				X					X
8	Se promueve activamente el uso de descuentos por pronto pago entre los clientes como estrategia de cobranza y mejora de la liquidez financiera.				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: CONTROL DE CARTERA DE CLIENTES		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Deudas vencidas														
9	Se gestionan de manera adecuada las deudas vencidas, asegurando el seguimiento correcto de los pagos pendientes.				X				X				X	
Indicador: Clientes morosos														
10	Los clientes morosos se clasifican según la antigüedad de sus deudas para priorizar su gestión, cobro y minimizar el riesgo financiero.				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
VARIABLE: LIQUIDEZ														
DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD DE FONDOS														
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Tiempo de acceso a fondos													
11	Se han establecido plazos claros para el acceso a los fondos provenientes de las cuentas por cobrar, asegurando liquidez cuando se necesita.				X				X				X	
	Indicador: Acceso a líneas de crédito													
12	Se tiene acceso a líneas de crédito y se mantiene un control adecuado sobre su utilización para evitar riesgos financieros.				X				X				X	
13	Se realiza un seguimiento riguroso del uso de las líneas de crédito disponibles para evitar sobreendeudamiento y garantizar la estabilidad financiera.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ														
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Plan de gestión financiera													
14	Existe una proyección financiera que guíe las decisiones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y garantizar la liquidez.				X				X				X	
15	El plan de gestión financiera contribuye de manera efectiva a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la liquidez.				X				X			X		
	Indicador: Liquidez disponible													
16	Se mantiene un nivel adecuado de liquidez disponible para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo de forma oportuna.				X				X				X	
17	La liquidez disponible es suficiente para cubrir los compromisos financieros inmediatos sin comprometer la estabilidad.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD FINANCIERA														
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Control de gastos													
18	El control de los gastos asegura la estabilidad financiera y contribuye a un manejo eficiente de los recursos disponibles.				X				X				X	

19	El control de gastos minimiza el riesgo de endeudamiento, garantiza una gestión eficiente de las finanzas y favorece la sostenibilidad económica a largo plazo.				X				X				X	
Indicador: Capacidad de inversión														
20	Se tiene una capacidad adecuada de inversión que permite aprovechar oportunidades de crecimiento sin comprometer la liquidez.				X				X				X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Jose Américo Luperdi Castañeda** **DNI: 07222792**

Especialidad del validador:

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

03 de junio del 2025



Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	VARIABLE: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR													
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITO	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Evaluación crediticia													
1	Se realiza una evaluación crediticia detallada a los clientes antes de otorgarles el crédito correspondiente para reducir los riesgos de impago.				×				×				×	
2	Se cuenta con herramientas adecuadas para facilitar la evaluación crediticia de cada cliente y su capacidad de pago.				×				×				×	
	Indicador: Límite de crédito por cliente													
3	Se establece un límite de crédito por cliente de acuerdo a su historial de pago, capacidad financiera actual y comportamiento crediticio previo.				×				×				×	
4	Se evalúa periódicamente el límite de crédito de los clientes en función a su capacidad de pago actual y comportamiento financiero reciente.				×				×				×	
	DIMENSIÓN 2: POLÍTICA DE COBRANZA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Aplicación de recordatorios de pago													
5	Se aplican recordatorios sobre la fecha de vencimiento de los créditos a los clientes para garantizar su cumplimiento y evitar posibles retrasos.				×				×				×	
6	La aplicación de recordatorios de pago contribuye a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar y mejora en la puntualidad de pagos.				×				×				×	
	Indicador: Descuento por pronto pago													
7	Existen políticas de descuentos por pronto pago que incentiven a los clientes a saldar sus deudas a tiempo y optimicen el flujo de efectivo.				×				×				×	
8	Se promueve activamente el uso de descuentos por pronto pago entre los clientes como estrategia de cobranza y mejora de la liquidez financiera.				×				×				×	

DIMENSIÓN 3: CONTROL DE CARTERA DE CLIENTES		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Indicador: Deudas vencidas														
9	Se gestionan de manera adecuada las deudas vencidas, asegurando el seguimiento correcto de los pagos pendientes.				X				X				X	
Indicador: Clientes morosos														
10	Los clientes morosos se clasifican según la antigüedad de sus deudas para priorizar su gestión, cobro y minimizar el riesgo financiero.				X				X				X	

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: ACCESIBILIDAD DE FONDOS	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Tiempo de acceso a fondos													
11	Se han establecido plazos claros para el acceso a los fondos provenientes de las cuentas por cobrar, asegurando liquidez cuando se necesita.				×				×				×	
	Indicador: Acceso a líneas de crédito													
12	Se tiene acceso a líneas de crédito y se mantiene un control adecuado sobre su utilización para evitar riesgos financieros.				×				×				×	
13	Se realiza un seguimiento riguroso del uso de las líneas de crédito disponibles para evitar sobreendeudamiento y garantizar la estabilidad financiera.				×				×				×	
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Plan de gestión financiera													
14	Existe una proyección financiera que guíe las decisiones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y garantizar la liquidez.				×				×				×	
15	El plan de gestión financiera contribuye de manera efectiva a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la liquidez.				×				×				×	
	Indicador: Liquidez disponible													
16	Se mantiene un nivel adecuado de liquidez disponible para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo de forma oportuna.				×				×				×	
17	La liquidez disponible es suficiente para cubrir los compromisos financieros inmediatos sin comprometer la estabilidad.				×				×				×	
	DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD FINANCIERA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Indicador: Control de gastos													
18	El control de los gastos asegura la estabilidad financiera y contribuye a un manejo eficiente de los recursos disponibles.				×				×				×	

19	El control de gastos minimiza el riesgo de endeudamiento, garantiza una gestión eficiente de las finanzas y favorece la sostenibilidad económica a largo plazo.				X					X				X	
	Indicador: Capacidad de inversión														
20	Se tiene una capacidad adecuada de inversión que permite aprovechar oportunidades de crecimiento sin comprometer la liquidez.				X					X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sergio Gustavo Aldana Sánchez

DNI: 41900426

Especialidad del validador: Auditoría

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

03 de junio del 2025



Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 6. Cuestionario

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre el cuestionario. 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 **OPCIONES DE RESPUESTA:**

TD	=	Totalmente en desacuerdo
EN	=	En desacuerdo
NDND	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
DC	=	De acuerdo
TA	=	Totalmente de acuerdo

N° ítem	PREGUNTAS	TD	EN	NDNC	DC	TA
1	Se realiza una evaluación crediticia detallada a los clientes antes de otorgarles el crédito correspondiente para reducir los riesgos de impago.	TD	EN	NDNC	DC	TA
2	Se cuenta con herramientas adecuadas para facilitar la evaluación crediticia de cada cliente y su capacidad de pago.	TD	EN	NDNC	DC	TA
3	Se establece un límite de crédito por cliente de acuerdo a su historial de pago, capacidad financiera actual y comportamiento crediticio previo.	TD	EN	NDNC	DC	TA
4	Se evalúa periódicamente el límite de crédito de los clientes en función a su capacidad de pago actual y comportamiento financiero reciente.	TD	EN	NDNC	DC	TA
5	Se aplican recordatorios sobre la fecha de vencimiento de los créditos a los clientes para garantizar su cumplimiento y evitar posibles retrasos.	TD	EN	NDNC	DC	TA
6	La aplicación de recordatorios de pago contribuye a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar y mejora en la puntualidad de pagos.	TD	EN	NDNC	DC	TA
7	Existen políticas de descuentos por pronto pago que incentiven a los clientes a saldar sus deudas a tiempo y optimicen el flujo de efectivo.	TD	EN	NDNC	DC	TA
8	Se promueve activamente el uso de descuentos por pronto pago entre los clientes como estrategia de cobranza y mejora de la liquidez financiera.	TD	EN	NDNC	DC	TA
9	Se gestionan de manera adecuada las deudas vencidas, asegurando el seguimiento correcto de los pagos pendientes.	TD	EN	NDNC	DC	TA
10	Los clientes morosos se clasifican según la antigüedad de sus deudas para priorizar su gestión, cobro y minimizar el riesgo financiero.	TD	EN	NDNC	DC	TA
11	Se han establecido plazos claros para el acceso a los fondos provenientes de las cuentas por cobrar, asegurando liquidez cuando se necesita.	TD	EN	NDNC	DC	TA
12	Se tiene acceso a líneas de crédito y se mantiene un control adecuado sobre su utilización para evitar riesgos financieros.	TD	EN	NDNC	DC	TA
13	Se realiza un seguimiento riguroso del uso de las líneas de crédito disponibles para evitar sobreendeudamiento y garantizar la estabilidad financiera.	TD	EN	NDNC	DC	TA

N° ítem	PREGUNTAS	TD	EN	NDNC	DC	TA
14	Existe una proyección financiera que guíe las decisiones estratégicas para optimizar la gestión de recursos y garantizar la liquidez.	TD	EN	NDNC	DC	TA
15	El plan de gestión financiera contribuye de manera efectiva a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la liquidez.	TD	EN	NDNC	DC	TA
16	Se mantiene un nivel adecuado de liquidez disponible para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo de forma oportuna.	TD	EN	NDNC	DC	TA
17	La liquidez disponible es suficiente para cubrir los compromisos financieros inmediatos sin comprometer la estabilidad.	TD	EN	NDNC	DC	TA
18	El control de los gastos asegura la estabilidad financiera y contribuye a un manejo eficiente de los recursos disponibles.	TD	EN	NDNC	DC	TA
19	El control de gastos minimiza el riesgo de endeudamiento, garantiza una gestión eficiente de las finanzas y favorece la sostenibilidad económica a largo plazo.	TD	EN	NDNC	DC	TA
20	Se tiene una capacidad adecuada de inversión que permite aprovechar oportunidades de crecimiento sin comprometer la liquidez.	TD	EN	NDNC	DC	TA