

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y
SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
NEGOCIACIONES STAR S.A.C., EN EL DISTRITO EL
AGUSTINO, 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autoras:

Sindy Yomaira Diaz Escalante

Priscila Sofia Pardo Mauricio

Asesor:

Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano

<https://orcid.org/0000-0001-5012-9740>

Lima – Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Jorge Luis Morales Santivañez	19809242
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Noé Valderrama Marquina	07173421
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Carmen Ricardina Cardenas Escajadillo	08085139
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

DÍAZ PARDO 9NO TALLER

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	8%
2	Medina Ocampo José Luis Rafael, Rodriguez Bellazetin Maria de Jesus, Picon Gomez Rosa Maria. "El control interno de las cuentas por cobrar como herramienta para obtener liquidez en una empresa comercial", TESIUNAM, 1996 Publicación	1%
3	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%
4	Doris Castro Huamani, Franklin Taipe Florez, Sonia Castro Huamani, Vilma Castro Huamani. "Estrés y resiliencia en el contexto del COVID-19, en estudiantes de educación secundaria", Revista peruana de investigación e innovación educativa, 2021 Publicación	1%

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de manera muy especial a nuestros padres, puesto que son las personas más importantes en nuestras vidas, la base principal en la construcción de toda nuestra carrera profesional y el soporte incondicional que hemos tenido para lograr alcanzar nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por proveernos de coraje, sensatez y sabiduría, para superar todos y cada uno de los obstáculos que fueron surgiendo en el camino y así lograr nuestras metas y objetivos. Asimismo, agradecer el apoyo moral, económico e incondicional que recibimos por parte de nuestros familiares, de igual manera, a nuestros profesores por todos sus conocimientos compartidos y su apoyo a lo largo de nuestra carrera profesional, ya que, sin ello, no hubiese sido posible concluir con este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO II. METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	77
ANEXOS	85

INDICE DE TABLAS

<i>TABLA 1. MUESTRA</i>	39
<i>TABLA 2. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS</i>	44
<i>TABLA 3. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD</i>	47
<i>TABLA 4. REQUISITOS PARA OTORGAR CRÉDITO</i>	45
<i>TABLA 5. EVALUACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS</i>	47
<i>TABLA 6. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CLIENTES</i>	48
<i>TABLA 7. IDENTIFICACIÓN DE LAS CUENTAS VENCIDAS</i>	53
<i>TABLA 8. REALIZACIÓN DE LA COBRANZA</i>	51
<i>TABLA 9. REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</i>	53
<i>TABLA 10. DOCUMENTOS DE CONTROL DE CRÉDITO</i>	54
<i>TABLA 11. SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE COBRANZA</i>	55
<i>TABLA 12. PERSONAL CAPACITADO</i>	57
<i>TABLA 13. CAPITAL DE TRABAJO</i>	58
<i>TABLA 14. LIQUIDEZ CORRIENTE</i>	60
<i>TABLA 15. PRUEBA ÁCIDA</i>	61
<i>TABLA 16. ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</i>	62
<i>TABLA 17. PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA</i>	63

INDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1. ESCALA DE ALFA DE CRONBACH</i>	45
<i>FIGURA 2. REQUISITOS PARA OTORGAR CRÉDITO</i>	46
<i>FIGURA 3. EVALUACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS</i>	47
<i>FIGURA 4. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CLIENTES</i>	49
<i>FIGURA 5. IDENTIFICACIÓN DE LAS DEUDAS VENCIDAS</i>	50
<i>FIGURA 6. REALIZACIÓN DE LA COBRANZA</i>	52
<i>FIGURA 7. REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</i>	53
<i>FIGURA 8. DOCUMENTOS DEL CONTROL DEL CRÉDITO.</i>	54
<i>FIGURA 9. SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE COBRANZA</i>	56
<i>FIGURA 10. PERSONAL CAPACITADO</i>	57
<i>FIGURA 11. CAPITAL DE TRABAJO</i>	59
<i>FIGURA 12. LIQUIDEZ CORRIENTE</i>	60
<i>FIGURA 13. PRUEBA ÁCIDA</i>	61
<i>FIGURA 14. ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</i>	62
<i>FIGURA 15. PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA</i>	64

RESUMEN

La presente investigación tiene como principal propósito determinar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., El Agustino, 2019. Se empleó una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, además, se utilizó como técnica el análisis documental, análisis financiero y la encuesta, en la cual participaron 5 trabajadores, los mismos que representaron la población y muestra. Adicionalmente, se emplearon los instrumentos de guía de análisis documental, hoja de cálculo, ratios financieros y cuestionario de encuesta para extraer información necesaria a fin de realizar la medición de las variables puestas como objeto de estudio. Los resultados indican que existe relación entre las respuestas de la encuesta y los resultados obtenidos del análisis financiero. Por lo tanto, se concluye que, el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

Palabras claves: Control interno de las cuentas por cobrar, liquidez

ABSTRACT

The main purpose of this research is to determine the impact of internal control of accounts receivable on the liquidity of the company NEGOCIACIONES STAR S.A.C., El Agustino, 2019. An applied methodology was used, with a quantitative approach and non-experimental design, in addition, documentary analysis, financial analysis and survey were used as a technique, in which 5 workers participated, the same that represented the population and sample. In addition, the documentary analysis guide, spreadsheet, financial ratios and survey questionnaire were used to extract the necessary information to measure the variables set as the object of the study. The results indicate that there is a relationship between the survey responses and the results obtained from the financial analysis. Therefore, it is concluded that the internal control of accounts receivable has an impact on the liquidity of the company NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

Key words: Internal control over accounts receivable, liquidity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Durante los últimos años, la mayoría de empresas presentan desconocimiento sobre el control interno de las cuentas por cobrar, esto ha generado un gran impacto sobre los procedimientos de créditos y cobranzas en sus operaciones, asimismo no realizar un adecuado análisis de ratios financieros para la correcta toma de decisiones, implica que con el tiempo estas empresas se vean perjudicadas significativamente en su liquidez y por ende, no logren cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En tal sentido, se demuestra la relación existente entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez. De tal manera, al implementar un control interno de las cuentas por cobrar, como un manual de políticas de créditos y cobranzas, permitirá minimizar sus riesgos y garantizar una liquidez sobresaliente.

En América, se ha venido manifestando una gran inestabilidad financiera debido al evidente deterioro de la economía norteamericana a consecuencia de la elevada morosidad que presentó el sector económico, lo que repercutió significativamente en los mercados de distintos países, representando así, una situación internacional de elevado riesgo que originó una crisis de liquidez. En consecuencia, muchas empresas quebraron porque no pudieron recuperar el efectivo de sus ventas al crédito, ya que no contaban con un adecuado sistema de control interno de las cuentas por cobrar que les permita prevenir riesgos financieros y salvaguardar su liquidez (Gallegos, Galarreta, Ruiz y Gutiérrez, 2017).

En Ecuador, las empresas comerciales eligen como principal estrategia realizar ventas a crédito para mantenerse vigentes en el mercado, estando expuestas al riesgo de no lograr recuperar total ni parcialmente los adeudos, por ello es sustancial contar con un eficiente control interno de las cuentas por cobrar que permita conocer con mayor precisión el tiempo que tomará en recuperar el efectivo, mediante políticas y procedimientos establecidos a fin de evitar posibles riesgos y que las empresas no se perjudiquen a causa de la falta de liquidez (García, Galarza y Grijalva, 2019)

De similar manera, en un estudio realizado a una empresa de Nicaragua, se presentó un problema respecto a las cuentas incobrables, lo cual afectó en gran manera la liquidez, debido a que el control interno de las cuentas por cobrar implementado era deficiente porque no contaba con un manual de créditos y cobranzas que permita realizar los procedimientos necesarios para llevar eficientemente las cuentas por cobrar. Además de ello, no realizaban provisiones para las cuentas incobrables, por lo que no existía un porcentaje aplicable por incobrabilidad de una cuenta. Por tanto, se concluyó que es necesario la implementación de

una manual de créditos y cobranzas, el cual plasme políticas adecuadas que permitan llevar correctamente las cobranzas y evitar un alto porcentaje de cuentas incobrables (Cruz, 2013).

Por otro lado, en Venezuela, las empresas otorgan créditos con el objetivo de incrementar las ventas, conservar a los clientes y generar nuevos, no obstante, no tienen implementados sistemas de control interno de las cuentas por cobrar, por lo que llevan manualmente un mal registro y seguimiento de dicho rubro, lo cual provoca problemas de liquidez a causa del retraso en los cobros. Por tanto, dependerá de una correcta aplicación de políticas de concesión de crédito y de un efectivo sistema de control interno de cobranza para lograr la operatividad de los procesos financieros en una empresa. Conjuntamente, también será necesario una idónea actualización de los manuales de normas y procedimientos relacionados al ciclo de cuentas por cobrar (Lara y Pérez, 2019).

Asimismo, en Venezuela las empresas que prestan servicios a crédito presentan problemas de recuperación del efectivo ya que se torna lento por la extensa cantidad de días que brindan a los clientes para realizar el pago, la mayoría a 30 días, por lo que se ven obligadas a recurrir al endeudamiento externo. Además de ello, no existe personal único para el área de cobranzas, lo cual hace que no se pueda llevar un adecuado control de las operaciones de la empresa. Finalmente, se concluye que a pesar de que las empresas sí cuentan con lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar, estos no se ponen en práctica correctamente, por lo que es necesario fijar procesos direccionados a mejorar las debilidades detectadas (Fernández y Petit, 2009).

En el Perú, las empresas no presentan un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, ya que se muestra como la partida más elevada, esto a causa de un ineficiente control interno en este rubro, debido a que los días de pago no van conjuntamente con los días de cobro. Asimismo, la falta de capacitación del personal de cobranzas y el poco compromiso hacia la empresa y sus objetivos, ocasiona que la cartera de cobranza no retorne y que la liquidez no sea la esperada. Por tanto, es importante que toda empresa cuente con personal capacitado y con conocimientos sólidos en el área de control interno de las cuentas por cobrar, para que puedan contribuir en la optimización de operaciones (Morales y Carhuancho, 2020).

Los problemas más recurrentes que suelen encontrarse en las empresas comercializadoras de Perú es que no cuentan con un control interno de las cuentas por cobrar, no efectúan un correcto análisis de los ratios financieros respecto a las cuentas por cobrar, y presentan políticas de crédito y cobranzas deficientes ya que el plazo de cobro por un crédito otorgado es demasiado prolongado para el retorno del efectivo, ocasionando falta de liquidez para el cumplimiento de obligaciones, por consiguiente, se concluye que las políticas de créditos y cobranzas deben establecer un periodo corto y oportuno de cobranza, junto con un

adecuado seguimiento, asimismo, al momento de otorgar crédito a un cliente, este deberá ser acorde a su capacidad de pago e historial crediticio (Ortiz, Nolazco y Carhuancho, 2020).

La empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. se dedica a la comercialización al por menor de pollos beneficiados, adquiridos al por mayor a proveedores nacionales como Redondos y San Fernando. Tiene como principales clientes a hoteles y restaurantes, lleva 13 años de funcionamiento con un crecimiento considerable; y está localizada en el distrito El Agustino. Por otro lado, las condiciones de venta de esta empresa son a crédito, con plazos de 30 y 45 días. La empresa no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar, ni con políticas de créditos y cobranzas eficientes, lo que hace que la empresa presente una alta morosidad que ocasiona falta de liquidez para poder solventar las diversas operaciones que realiza diariamente, por lo que tiene que recurrir a financiamiento externo mediante entidades bancarias y préstamos de socios y accionistas. Además de ello, los trabajadores del área de ventas y cobranzas presentan labores similares, por lo que no pueden enfocarse al 100% en sus rubros específicos. De manera que, de no tomar medidas correctivas ante esta situación, la empresa continuará presentando dichos problemas, los cuales imposibilitan su crecimiento económico. Entonces, de acuerdo a los resultados alcanzados en el presente estudio se busca sustentar la siguiente pregunta: ¿De qué manera incide el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar, evaluar y relacionar la situación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en contraste con los procedimientos de créditos y cobranzas realizados en investigaciones anteriores. En esa misma línea, se apoya a los fundamentos utilizados en dichas investigaciones ya que se encuentran dentro del marco de evaluación, los mismos que recaen en el problema de la liquidez, el cual debe ser corregido. Por esta razón, este trabajo de investigación es justificable ya que busca revelar y refinar los aspectos teóricos, los cuales son necesarios para obtener resultados con objeto de calidad.

1.2.2. Justificación Metodológica

La presente investigación tiene como finalidad, demostrar y estudiar de manera objetiva las investigaciones previas que guardan relación con el tema como objeto de estudio. Por ello, la investigación actual y las opiniones expresadas serán la base y servirán de sustento para los investigadores, ya que tendrán los antecedentes básicos para el tema que desean estudiar. Además, esta tesis sirve de evidencia y puede ser analizada, comparada o considerada como apoyo para futuras investigaciones. Por lo tanto, es necesario realizar más estudios basados en los resultados obtenidos de esta tesis.

1.2.3. Justificación Práctica

En la presente investigación se observa que algunas empresas no manejan un adecuado control interno de cuentas por cobrar, por lo que se buscan alternativas en las políticas de crédito de cobranza que ayuden a mejorar dicho control en la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. Por lo tanto, la información financiera de la empresa seleccionada para la investigación será una herramienta importante para la obtención de resultados relevantes en su propio beneficio. Asimismo, estas alternativas apuntan a mejorar significativamente el control interno de las cuentas por cobrar en empresas de similar tamaño y rubro económico, brindando una oportunidad para reducir al mínimo estas falencias.

1.3. Antecedentes de la investigación

1.3.1. Nacional

Variable independiente: Control interno de las cuentas por cobrar

Cahuana, J. (2020). En su tesis de Licenciatura titulada “El control interno de las cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de la empresa PRICE WATER HOUSE COOPERS S.C.R.L. periodo 2018”, la cual tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el control interno de las cuentas por cobrar y pagar incide en la liquidez. Con una población total de 30 personas, siendo estos trabajadores del área de contabilidad y finanzas, y con una muestra de 28 trabajadores. Se concluye que el personal del área de cobranzas de la empresa PRICE WATER HOUSE COOPERS S.C.R.L. se ve limitado ante el volumen de clientes, lo que genera que este no se abastezca y no se realice un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar. Además, se estima que puedan surgir riesgos importantes con relación a seguridad y respaldo de la información obtenida como producto del negocio.

Ocas, M. y Valdez, M. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “Control interno de las cuentas por cobrar comerciales de una empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016” tuvo como principal objetivo realizar un análisis del control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa en mención. Su población estuvo constituida por 5,224 empresas industriales de panificación de Lima Metropolitana durante el periodo 2016 y como muestra se tomará a 1 de ellas. Se concluye que, debido a que la empresa no mantiene con un control interno de cuentas por cobrar actualizado, imposibilita mantener un adecuado funcionamiento de las cuentas por cobrar, además de no poder examinar detenida y periódicamente los procedimientos y políticas de crédito, esto con el fin de afianzar que las expectativas de utilidades y rendimiento se cumplan. Por otro lado, es necesario que se implementen políticas de cobranza con el objetivo de asegurar que se acelere y aligere el proceso de cobro de las cuentas por cobrar, evitando así que estas se conviertan en cuentas de dudosa cobranza o que en el peor de los casos pierdan su totalidad por ser castigadas. Asimismo, es recomendable que se realice una mejora continua en cuanto a la segregación de funciones en el área de cuentas por cobrar, con la finalidad de que la información financiera sea confiable, relevante y fiable.

Zúñiga, W. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016”, la cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de

relación entre control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga. Con una población total de 57 trabajadores y con una muestra de 50 personas. Se concluye que sí existe relación significativa entre el control interno de cuentas por cobrar y la información financiera. De tal manera, se evidencia una falta de liquidez, debido a que la empresa no cuenta con un adecuado control interno de las cuentas por cobrar, y a consecuencia de ello, se ve en la necesidad de recurrir a financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones. Por tanto, es de gran relevancia implementar mejoras en las políticas internas de la empresa respecto al crédito y a las cobranzas, con el objetivo de conseguir aumentar la liquidez, además de obtener información financiera que permita tomar adecuadas decisiones.

Rodríguez, J. (2019). En su tesis de Licenciatura titulada “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017”, la cual tuvo como objetivo principal determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa. Con una población de 26 empleados, y una muestra compuesta por 10 personas que trabajan en el área en mención. Se concluye que no disponer de un sistema integral de control interno de las cuentas por cobrar perjudica en gran manera la liquidez, ya que no presentan políticas y procedimientos que regulen el sistema de cobranza, a pesar de que se preparan diariamente informes y conciliaciones de las cuentas por cobrar, esto no basta para un adecuado control de las cobranzas, ya que no posibilitan la mitigación de riesgos operativos dentro de la empresa. Asimismo, el área de cobranzas presenta problemas para la toma de decisiones y no dispone de información eficaz y oportuna. De tal manera, existe la inmediata necesidad de implementar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar para llevar un adecuado manejo de este rubro y lograr con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Galarza, J. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018”, la cual tuvo como objetivo principal determinar y describir las características del control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú y de la empresa en estudio. La población estuvo conformada por todas las empresas de servicios del Perú y la muestra fue la empresa en estudio. Se concluye que la mayor parte de empresas de servicios no tienen implementado un área de control interno de cuentas por cobrar y pagar que les permita reducir e identificar ciertos riesgos. Asimismo, se concluye que la empresa en estudio no logra cumplir con sus objetivos propuestos debido a que no cuenta con un adecuado control interno de las cuentas por cobrar,

lo cual origina desconfianza ante terceros. Además, no se supervisa periódicamente las actividades realizadas por el personal del área de créditos y cobranzas, situación que influye también para que los resultados no sean los deseados respecto a la liquidez de la empresa y existan riesgos involucrados. Por tanto, para garantizar la estabilidad y permanencia de la empresa en el mercado es importante implementar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar mediante un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

Variable dependiente: Liquidez

Ramírez, C. (2019). En su tesis de Licenciatura titulada “Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015”, la cual tuvo como objetivo principal establecer la influencia del control interno de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Con una población y muestra de 6 personas, compuesto por un inspector de créditos y cobranzas, y 5 analistas de crédito. Se concluye que el control interno de cuentas por cobrar que posee la empresa presenta deficiencias que causaron disminución en la liquidez en comparación de un año a otro. Entre las principales deficiencias que se detectaron está la falta de requisitos adecuados en sus políticas de créditos y cobranzas, que los clientes deben cumplir al momento de otorgar créditos, además, no se cuenta con el personal calificado que labore en el área en mención. Por tanto, se debe implementar un manual que contenga eficientes políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, asimismo, que se supervise el correcto cumplimiento de este, por el personal de la empresa.

García, V. y Álvarez, H. (2020). En su tesis de Licenciatura titulada “El control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas, 2018”, la cual tuvo como objetivo principal evaluar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa. Con una población y muestra de 2 personas, conformada por el gerente general y el encargado del área administrativa. Se concluye que la falta de implementación de políticas de cobro, afectan negativamente en la liquidez de dicha empresa, puesto que impide tener un control mucho más eficiente de las cuentas por cobrar y a la vez mayor liquidez para responder a las obligaciones de corto y largo plazo, lo que genera que se recurra a apalancamientos financieros para poder cumplir con los compromisos. Por lo tanto, se estima que, teniendo un correcto asesoramiento de control de las cuentas por cobrar, la empresa obtendrá mayor liquidez.

Gonzales, M. (2021). En su tesis de Licenciatura titulada “Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa AHP Headhunting S.A., 2020”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación de las cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa. Con una población y muestra de 46 funcionarios. Se concluye que existe una relación alta positiva entre las cuentas por cobrar con la liquidez, es por ello que se debe desarrollar estrategias para obtener una cobranza efectiva de acuerdo con el plan de fortalecimiento del área de cobranza, a fin de optimizar y facilitar el trabajo e incrementar la flexibilidad de la empresa. Por otro lado, es importante tener en cuenta que la toma correcta de decisiones respecto a las actividades de preventa y venta harán que se incremente las fuentes de ingreso y estas sean eficientes, para ello se puede propiciar estrategias que resalten y reconozcan el desempeño de los colaboradores, de tal manera que las ventas y la liquidez de la empresa tengan un resultado garantizado.

Maco, S. (2022). En su tesis de Licenciatura titulada “Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Vivanco S.A.C., Lima 2019” la cual tuvo como objetivo establecer de qué manera el control de las cuentas por cobrar incurre en la liquidez de la empresa en mención. Con una población constituida por 25 trabajadores y gerentes de las áreas contables y administrativas y una muestra de 12 trabajadores de la empresa. Se concluye que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos oportunos ya que no se evidencia un seguimiento periódico de las cuentas por cobrar, además de no contar con un personal capacitado que realice dicha labor. Por otro lado, es importante mencionar que se debe implementar un adecuado sistema de control interno en todas las áreas administrativas, ya que esto permitirá la reducción de riesgos, logrando así todos los objetivos propuestos con eficiencia y eficacia en sus operaciones. Asimismo, se debe implementar un manual de políticas, ya que esta es una herramienta mediante la cual la empresa podrá reducir la morosidad de sus clientes que no realizan sus pagos puntualmente.

Neciosup, O. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “El control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector metalmecánico en el distrito de la Victoria, año 2018”, la cual tuvo como objetivo principal determinar cómo el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas sector metalmecánico, en el distrito de La Victoria. La población estuvo conformada por un total de 37 trabajadores seleccionados de 11 empresas que cumplieron con ciertos requisitos solicitados, y la muestra fue de 34 personas del área contable y administrativa. Se concluye que las empresas de dicho sector no tienen un adecuado control interno de cuentas por cobrar, lo que afecta directamente a la liquidez, lo que esto a su vez dificultará el cumplimiento de sus obligaciones de pago a corto

plazo ya que no podrá convertir sus activos en efectivo sin obtener pérdidas. Por otro lado, es necesario proyectar los flujos de la caja para poder conocer si se puede cubrir los pagos y a la vez conocer el grado de solvencia, evidenciando la eficacia de los procedimientos y políticas de crédito implementados para la empresa.

1.3.2. Internacional

Variable independiente: Control interno de las cuentas por cobrar

Barzola, L. y Zambrano, A. (2021). En su tesis de Licenciatura titulada “Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.”, la cual tuvo como objetivo principal determinar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Con una población de 62 trabajadores y una muestra de 5 personas que tienen relación directa a los procesos de créditos y cobranzas. Se concluye que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno de cuentas por cobrar, debido a que no posee manuales de políticas de créditos y cobranzas actualizados, lo cual impide que se establezcan lineamientos necesarios para su correcto funcionamiento y, por ende, no se cumplen con los objetivos financieros, ya que no se obtiene la liquidez deseada. Además, se demostró que la empresa no envía notificaciones del vencimiento de las cuotas de los clientes con anticipación y tampoco existe una determinada persona que lleve el seguimiento de la cartera de clientes. Por tanto, la importancia de aplicar un adecuado control interno de las cuentas por cobrar para la recuperación pronta de la cartera de cobranza.

Áreas, J., Gómez, M. y López, M. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “Evaluación del Control Interno en las Cuentas por Cobrar, de la empresa de protección y vigilancia, S.A. en función de Coso 2013, correspondiente al periodo 2015-2016”, tuvo como objetivo principal, analizar la aplicación de las normas técnicas del control interno de las cuentas por cobrar, a fin de identificar las debilidades y proponer acciones para mejorar la eficacia del control interno, especialmente en las cuentas por cobrar. La población estuvo conformada por el Gerente Financiero y todo personal sujeto al ciclo de cuentas por cobrar de la empresa EMPROVISA y su muestra fue constituida por los procedimientos, conciliaciones, manuales, normas, cartera de clientes, estados financieros y reporte de egresos e ingresos. Se concluye que el control interno de las cuentas por cobrar que presenta la empresa se ejecuta de la manera adecuada, ya que el personal de este rubro respeta las políticas y procedimientos establecidos en los manuales, no obstante, se determinó una falta de procedimientos formales para el tratamiento de las cuentas por cobrar, asimismo, no dispone de las medidas adecuadas para mitigar posibles riesgos. De tal manera, se recomienda fortalecer y promover su sistema de control

interno en dicho rubro ante posibles riesgos, además de implementar políticas relacionadas a los procedimientos de cobranzas para conseguir un óptimo retorno del efectivo en los plazos estipulados, con el fin de no tener problemas de liquidez a corto o largo plazo.

Rivera, K. (2020). En su tesis de Licenciatura Titulada “Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.” tuvo como objetivo principal, formular una propuesta que responda a las deficiencias y riesgos del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar. La población y muestra estuvo conformada por 5 personas. El autor concluye que, se presentan problemas en la liquidez financiera de la empresa debido a un ineficiente manejo del control interno de las cuentas por cobrar, pese a que cuentan con un eficaz sistema contable, no lo toman en cuenta porque solo se enfocan en generar ingresos. De tal manera, existe incumplimiento en las políticas y procedimientos estipulados en manuales, ya que otorgan créditos sin tomar en consideración ciertos requisitos que deben cumplir previamente los clientes, además, no realizan un seguimiento del vencimiento de facturas a crédito, no cuentan con procedimientos para las cobranzas y no miden riesgos de incobrabilidad en créditos otorgados a más de 180 días. En consecuencia, la estabilidad de la empresa se vio afectada en gran manera, ya que se produjo reducción del personal, cuentas incobrables, retraso en sus cuentas por pagar y pérdida de clientes. Por tanto, con el fin de evitar irreversibles pérdidas económicas y una posible quiebra empresarial, es necesario capacitar al personal para que se cumpla correctamente los lineamientos establecidos.

Vásquez, B. (2019). En su tesis de Licenciatura titulada “Control Interno al Componente Cuentas por Cobrar y su Incidencia en Los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa PROEME S.A. de la Ciudad de Manta” tuvo como objetivo principal elaborar un manual de políticas y procedimientos orientado a las cuentas por cobrar. Con una población conformada por 28 personas y una muestra de 4 personas del área de créditos y cobranzas. Se determinó que la liquidez de la empresa se ve afectada debido a la ausencia de un control interno de cuentas por cobrar, reflejado en la carencia de políticas y procedimientos. No cuentan con documentos que garanticen el retorno del efectivo al momento de otorgar créditos, además de ello, no realizan reportes que sustenten los procesos de créditos y cobranzas. Esta situación produce que la empresa tenga dificultad al momento de buscar un financiamiento, asimismo que no pueda cumplir con los pagos a sus proveedores y una alta morosidad en la recuperación de las cuentas por cobrar. De esta manera, es indispensable que se establezca un manual de políticas y procedimientos que permitan un adecuado control de las cuentas por cobrar.

Torres, J. (2019). En su tesis de Licenciatura titulada “Desarrollo de un Manual de Control Interno para el Manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa Merkantil Torres” tuvo como principal objetivo diseñar un manual de políticas de control interno para un mejor empleo de cuentas por cobrar. Con una población y muestra constituida por 10 personas del área contable. Se concluye que la empresa no tiene implementado un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para el control interno de cuentas por cobrar, lo cual es reflejado en la ausencia de registros sobre las cantidades pendientes de cobro de los clientes, asimismo, del seguimiento para la cancelación de las facturas a crédito y de igual manera, la falta de emisión de documentos que garanticen el cobro. Esto repercute negativamente en la liquidez y no posibilita una eficiente toma de decisiones en el departamento de cobranza. De tal manera, implementar un control interno de cuentas por cobrar en la empresa es una herramienta esencial para disminuir el tiempo del retorno del efectivo en las ventas realizadas a crédito.

Variable dependiente: Liquidez

Castro, A. (2020). En su tesis de Licenciatura titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la unidad educativa Nuevo Continente”, tuvo como principal objetivo realizar una evaluación sobre el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente. Con una población conformada por 11 personas y una muestra de 3 personas. Concluye que dicha empresa no tiene políticas de crédito implementadas, lo que causa el desconocimiento de la capacidad de pago, y esto a su vez genere el aumento en cuanto a la incobrabilidad de las cuentas vencidas ya que todos los clientes no estarían cumpliendo con las condiciones de pago establecidas. Asimismo, la empresa no cuenta con un departamento de cobranzas, el cual pueda evaluar la evolución de la salud económica, tales como la liquidez. Por otro lado, es imprescindible que todos los trabajadores encargados de la gestión de cobranzas asistan a capacitaciones formales sobre el otorgamiento de crédito ya que son necesarios para optimizar los resultados esperados y mejorar la gestión respecto a la liquidez de la empresa.

García, V. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “Cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa Polidistribuciones Técnicas S.A. “POLIDIST”, tiene como objetivo principal realizar una investigación sobre el impacto que generaría los procedimientos de la gestión de cobranza de la cartera vencida de la empresa Polidistribuciones Técnicas SA. “Polidist” sobre la liquidez. Con una población conformada por 29 personas y una muestra de 3 personas. Concluye que dicha empresa no puede llevar un adecuado y continuo seguimiento a su cartera vencida ya que no tiene asignado a un personal

capacitado en el área de cobranzas y crédito, el cual estaría encargado de generar informes con valores reales y confiables, esto con la finalidad de que la liquidez de la empresa no se vea perjudicada y se tome decisiones prudentes al respecto. Además, es recomendable que el gerente general y el equipo del área de créditos y cobranzas programen reuniones para examinar la evolución de la cartera y poder realizar un análisis de los temas más importantes de las cuentas por cobrar.

González, J. y León, M. (2022). En su tesis de Licenciatura titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estructuras Varias S.A” tuvo como objetivo principal realizar un análisis de la incidencia que tienen las cuentas por cobrar sobre la rentabilidad de la empresa en mención mediante el estudio de sus estados financieros. Con una población y muestra de 5 personas. Concluye que es necesario desarrollar estrategias y medidas para otorgar créditos y dar seguimiento a las cuentas morosas, ya que esto le permitirá tener una visión más clara del impacto que generan los créditos y se podrá tomar decisiones pertinentes, a fin de optimizar la liquidez de la empresa. Por otro lado, es importante llevar a cabo un programa de capacitación para los empleados con la finalidad de proporcionarles los conocimientos adecuados respecto a la gestión del crédito de los clientes, logrando así una alta productividad y por ende una óptima liquidez.

Pérez, A. (2018). En su tesis de Licenciatura titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana” tuvo como objetivo principal realizar un análisis sobre el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por el concepto de matrículas. Concluye que las cuentas por cobrar inciden de gran manera en la liquidez de la institución, ya que este activo en morosidad es de gran relevancia para que la institución pueda cubrir con sus obligaciones financieras. Asimismo, se determinó que no existe un buen manejo del control de las cobranzas porque no se cumple con las políticas establecidas, lo que genera un elevado porcentaje de los deudores, siendo este de 77%. Por ende, para evitar el mal flujo de caja que se presenta y una cartera de cobranza altamente morosa se requiere la implementación de un adecuado sistema integrado y estructurado de control interno de cuentas por cobrar.

Tumbaco, C. (2022). En su tesis de Licenciatura titulada “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Audigenios S.A. de la ciudad de Guayaquil” determina que, la empresa mencionada no cuenta con un manual de procedimientos respecto a la gestión de cobro, lo que ha provocado que frente a la pandemia acontecida en el año 2020,

esta no haya podido recuperar su cartera, además de no haber realizado un adecuado seguimiento a sus deudores potenciales, siendo estas las razones principales por las cuales no recibió una utilidad esperada. Por otro lado, es necesario que se realice flujos de efectivo de manera más continua para poder determinar si la empresa puede seguir funcionando con normalidad pese a haber cubierto sus costos y gastos, además de saber con qué dinero se cuenta para cancelar obligaciones pendientes o futuras.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Bases Teóricas

Variable independiente: Control interno de cuentas por cobrar

1.4.1.1. Control interno

Lowell, Waterhouse y Cooper (1997) definen al control interno como un proceso que es utilizado para la consecución de un fin, el cual es establecido por el equipo administrativo de la empresa y aprobado posteriormente por la gerencia, cuyo objetivo principal es promover y facilitar una seguridad razonable para el logro de objetivos dentro de las siguientes categorías (p.16):

- Eficiencia y eficacia operativa.
- Información financiera fiable.
- Cumplimiento de los estándares y leyes aplicables.

1.4.1.2. Componentes del control interno

Según Lowell, Waterhouse y Cooper (1997) el control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados, los cuales se encuentran vinculados directamente con los objetivos propios de la empresa y están involucrados en el proceso de gestión. Dichos componentes son los siguientes:

- **Entorno de control:** Se refiere principalmente a los trabajadores que conforman una empresa y al ambiente en que ellos tienen influencia, además del control de sus acciones. Asimismo, en este entorno se realiza la administración de riesgos que pueda tener la empresa ya que proporciona estructura y disciplina. Por otro lado, existen cinco principios, los cuales se encuentran relacionados directamente con el entorno de control:
 - Compromiso con la integridad y valores éticos.

- Responsabilidad de supervisión.
 - Niveles de autorización y responsabilidades pertinentes.
 - Compromiso con la competencia profesional.
 - Obligación para rendir cuentas.
-
- **Evaluación de los riesgos:** Las empresas deben comprender y gestionar los riesgos a los que se encuentran expuestas. Para ello es necesario e importante que se establezcan objetivos que estén relacionados con actividades de producción, ventas, finanzas, comercialización, entre otras, con la finalidad que dichas empresas funcionen de manera coordinada. Asimismo, deben de establecer mecanismos para poder identificar, analizar y prevenir los riesgos más relevantes que puedan ocasionar daños mayores.
 - **Actividades de control:** Se deben determinar procedimientos y políticas que ayuden a lograr una seguridad razonable que garanticen que la empresa aborda las acciones necesarias para hacer frente a los riesgos que puedan existir respecto al logro de los objetivos de la empresa.
 - **Información y comunicación:** Estas actividades se encuentran rodeadas de sistemas de comunicación e información, las mismas que permiten que el personal de la empresa perciba e intercambie la información solicitada con la finalidad de poder gestionar, desarrollar y controlar sus acciones.
 - **Supervisión:** Todos los procesos llevados a cabo por la empresa deben ser correctamente monitoreados con el fin de realizar cambios pertinentes cuando se crea oportuno. De esta manera, se puede reaccionar rápidamente y realizar cambios pertinentes. (pp.20-21).

1.4.1.3. Objetivos del control interno

Según Arens, Elder y Beasley (2007) este sistema consiste en implementar procedimientos y políticas, las cuales proporcionan seguridad a la administración de la empresa respecto al cumplimiento de sus objetivos y metas. Al crear un sistema de control interno, la empresa generalmente tiene tres objetivos generales:

- **Confiabledad de los informes financieros:** La responsabilidad principal de la administración de una empresa, es elaborar los estados financieros para los inversores y otros usuarios. Además, la administración tiene la responsabilidad profesional y legal de asegurarse de que la información contenida en los estados financieros cumpla con los requisitos y principios de contabilidad.

- **Eficiencia y eficacia de las operaciones:** El control interno en una empresa tiene como objetivo incentivar el uso eficiente y eficaz de los propios recursos de esta, con la finalidad de mejorar y lograr las metas establecidas.
- **Cumplimiento con las leyes y reglamentos:** Se necesita que las empresas emitan informes, en donde se dé a conocer la eficacia del control interno sobre la información financiera que brindan, además, deben cumplir con varias regulaciones legales. Algunas sólo se encuentran relacionadas con temas de contabilidad, como el impuesto a la renta; mientras otras se relacionan con la protección del medio ambiente y la legislación de los derechos civiles (pp.270).

1.4.1.4. Importancia del control interno:

Arens, Elder y Beasley (2007) manifiestan respecto a la importancia del control interno, una de las definiciones más aceptadas tanto en la teoría como en la práctica de la auditoría, es la importancia que tiene la estructura de control de un cliente, para proteger los activos, registrar y producir información financiera confiable. Asimismo, si el auditor determina que la empresa aplica de manera adecuada el control interno y se encuentra conforme con la información brindada, la evidencia de auditoría recopilada sería significativamente menor que cuando aplican controles inadecuados (p.35).

1.4.1.5. Control interno de las cuentas por cobrar

Gómez, De La Hoz y López (2011) definen al control interno de las cuentas por cobrar como políticas y procedimientos que permiten que una empresa realice un adecuado seguimiento a los clientes, y de tal manera poder otorgar créditos con mayor seguridad e inspección, logrando así tener una recuperación efectiva de carteras morosas, asimismo, también mostrar resultados verídicos en los estados financieros que permitan emplear adecuadamente los recursos.

1.4.1.6. Cuentas por cobrar

Meza (2007) menciona que las cuentas por cobrar son cantidades adeudadas a la empresa por terceros, de las cuales, algunas son derivadas de actividades propias de la empresa o por el crédito otorgado a los clientes, y otras no, como préstamos o anticipos a los trabajadores, ya que surgen de otras transacciones (p.63).

1.4.1.7. Importancia de las cuentas por cobrar

Brachfield (2003) manifiesta que las cuentas por cobrar suelen ser uno de los principales activos en la constitución de la empresa, siendo las más comunes aquellas que son originadas por venta o prestación de servicios, las cuales representan en promedio el 40% del activo total, sin embargo, en otras empresas estas pueden ir desde el 50% al 80% del activo total. Por lo tanto, son un reto constante para alcanzar los objetivos propuestos por las empresas, debido a cambios repentinos en su composición, además de su importancia para la liquidez (p.25).

1.4.1.8. Políticas de créditos y cobranzas

Según Gonzáles, Hernández y Gil (2012) las políticas de créditos y cobranzas son establecidas por cada empresa de acuerdo al giro de negocio, donde se fijan procedimientos a llevar a cabo con el objetivo de disminuir la morosidad de las deudas, eliminar la cartera vencida y evitar problemas de liquidez.

1.4.1.9. Políticas de crédito

Morales y Morales (2014) manifiestan que las políticas de crédito incluyen las modalidades, criterios y procedimientos en consideración de cada empresa al momento de otorgar créditos, con la finalidad de desempeñar una eficiente gestión de la cartera de cobranza que optimice el capital de trabajo invertido (pp.140-141).

1.4.1.10. Componentes de una política de crédito

Según Ross, Westerfield y Jaffe (2012) los componentes de una política de crédito principalmente se detallan de la siguiente manera:

- Términos de venta, siendo los requisitos que plantea cada organización para desarrollar sus operaciones de venta o prestación de servicios (contado o crédito).

- Análisis de crédito, son los procedimientos implementados en cada organización con el fin de tener un detallado análisis sobre sus diversos tipos de clientes y su forma de pago.
- Política de cobranza, la cual constituye los criterios y procesos que una organización considerará para efectuar el cobro de sus cuentas por cobrar.

1.4.1.11. Condiciones de crédito

Según Castillo, Dávila y Flores (2016) son las que establece una empresa para realizar un adecuado control y análisis al momento de aprobar un crédito a un cliente, ya que sirven de orientación, dirección o modelo para la toma de decisiones, logrando la eficiencia de la empresa y optimización de recursos. Para la presente investigación se desprenden los siguientes indicadores:

1.4.1.11.1. Requisitos para otorgar crédito

Según Robles (2012) los requisitos para otorgar crédito hacen referencia a la capacidad financiera mínima que debe poseer un cliente para ser aceptado, asimismo la cantidad de crédito disponible, dado que el cumplimiento de dichos requisitos, entre otros, según los establecidos por cada empresa, serán necesarios para que un crédito se pueda otorgar, pues a través de ellos es posible definir clientes activos y pasivos.

1.4.1.11.2. Evaluación de riesgos crediticios

Según Cardona (2004) el riesgo crediticio es la probabilidad de que una empresa sufra pérdidas y reduzca el valor de sus activos, debido al incumplimiento de pago por parte de los clientes deudores o al incorrecto cumplimiento de los términos establecidos contractuales pactados, por ello es de suma importancia medir el riesgo e incentivar a las empresas a evaluar adecuadamente los riesgos crediticios, con el objetivo de estar preparados para asumir los posibles riesgos y evitar la quiebra empresarial.

1.4.1.12. Políticas de cobranzas

Según Morales y Morales (2014) las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue una empresa para realizar los cobros de los créditos que otorgan a los clientes, dicho sistema de recolección debería tener éxito y serviría como un marco de referencia para la creación de políticas de cobranza, pero este objetivo se vuelve menos probable de lograr cuando se agregan requisitos adicionales de mantenimiento de buen nombre, rehabilitación de deudores, pago oportuno y operaciones financieras (p.164).

1.4.1.12.1. Análisis de la cartera de clientes

Según Manrique (2021) el análisis de la cartera de clientes consiste en reconocer y establecer las cuentas pendientes de cobro que posee cada cliente, asimismo clasificar a los clientes según la cancelación de sus deudas, con el objetivo de implementar métodos para volverlos más rentables.

1.4.1.12.2. Identificación de deudas vencidas

Según López (2005) la identificación de las deudas vencidas significa el reconocimiento de las cuentas por cobrar halladas impagas por los clientes deudores, las cuales no han sido canceladas a la fecha de vencimiento y producen un impacto negativo en la liquidez de una empresa.

1.4.1.12.3. Realización de la cobranza

Manrique (2021) sostiene que después de determinar las deudas vencidas y las que aún falta por vencer, se debe realizar el cobro correspondiente de dichas deudas, según las políticas que tenga establecida cada empresa.

1.4.1.13. Control de las cuentas por cobrar

Según Fabre y Tenesaca (2018) el control de las cuentas por cobrar consiste en la aplicación de procedimientos establecidos para lograr una contabilidad adecuada y un correcto manejo de provisiones de las cuentas incobrables, de forma que la cartera

vencida existente disminuya gradualmente, obteniéndose mejores resultados financieros y una mayor liquidez. Para la presente investigación se desprenden los siguientes indicadores:

1.4.1.13.1. Registro de las cuentas por cobrar

Manrique (2021) sostiene que es el proceso mediante el cual se anotan detalladamente cada una de las cuentas por cobrar que posee una empresa a causa de los créditos otorgados a los clientes, estos registros deben mantenerse actualizados diariamente a fin de obtener una base de datos verídica y real, permitiendo la eficacia en la toma de decisiones y rapidez en la detección de posibles errores.

1.4.1.13.2. Documentos de control de crédito

Vargas y Ramírez (2014) manifiestan que los documentos de control de crédito son aquellos documentos que la empresa brinda a los clientes en el momento que otorga un crédito, con el objetivo de garantizar la seguridad de la cobranza y llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar, mostrando información confiable acerca de estas.

1.4.1.13.3. Seguimiento de la cartera de cobranza

Según Aguirre (2005) el seguimiento de la cartera de cobranza consiste en la adecuada supervisión y revisión constante de las gestiones de cobro, con el objetivo de lograr una óptima recuperación de los créditos otorgados y evitar las cuentas incobrables.

1.4.1.13.4. Personal capacitado

Según Velarde (2017) toda empresa debe contar con personal correctamente capacitado para tener una base sólida en el desempeño de sus actividades, a fin

de evitar deficiencias en las labores realizadas y asegurar la recuperación de la cartera morosa en un corto plazo.

Variable dependiente: Liquidez

1.4.1.14. Liquidez

Morales y Morales (2014) mencionan que la liquidez mide la capacidad que tiene una empresa para cumplir de manera puntual sus obligaciones a corto plazo, para esto, se realizan análisis centrados en examinar los activos y pasivos circulantes. Además, los activos líquidos son aquellos que se pueden convertir rápidamente en efectivo de acuerdo con los precios actuales del mercado (p.124).

1.4.1.15. Importancia de la Liquidez

Gitman y Zutter (2013) enfatizan que para toda empresa es de vital importancia contar con una liquidez adecuada, puesto que esta hace que no se presenten inconvenientes para afrontar las diversas obligaciones con proveedores, personal, y demás. Asimismo, le posibilita a la empresa la obtención de financiamiento otorgado por entidades bancarias, permitiéndole tener un óptimo proceso comercial. De caso contrario, no contar con suficiente liquidez conduciría a la empresa a un estado de insolvencia, llevándola hasta una posible quiebra empresarial (pp. 65-66).

1.4.1.16. Ratios financieros o indicadores de liquidez

Según Aching (2006) los indicadores de liquidez son los encargados de medir la capacidad existente en una empresa para la cancelación de sus obligaciones a corto plazo. Asimismo, muestran la habilidad gerencial para convertir determinados activos y pasivos corrientes en efectivo (pp.14-16).

1.4.1.16.1. Liquidez corriente

Según Aching (2006) sostiene que el indicador de liquidez corriente es una medida clave de liquidez y muestra el porcentaje de deuda a corto plazo que es cubierto por activos. El ratio de liquidez se calcula dividiendo el activo corriente entre el pasivo

corriente, en donde el activo corriente incluye principalmente a caja, banco, cuentas por cobrar y pagar, valores negociables e inventarios (p.16).

La fórmula para su cálculo es:

$$\text{LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

1.4.1.16.2. Capital de Trabajo

Según Ponce, Morejón, Salazar y Baque (2019) los activos líquidos, comúnmente denominados capital de trabajo, son la parte de una inversión que se transfiere de una forma a otra en el curso normal del negocio, en donde la idea implica una transición continua de efectivo a los inventarios, cuentas por cobrar y finalmente, de nuevo al efectivo. Además, se puede decir que los pasivos corrientes son el financiamiento a corto plazo de una empresa, en donde figuran todas las deudas que vencen en un determinado tiempo, generalmente incluyen deudas con proveedores, con los trabajadores que vendrían a ser cuentas acumuladas, bancos, entre otros. Asimismo, la empresa tiene capital de trabajo neto positivo cuando los activos corrientes superan los pasivos corrientes y el capital de trabajo neto de la empresa es negativo, cuando los activos corrientes son menores que los pasivos corrientes (p.544).

La fórmula para su cálculo es:

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO NETO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

1.4.1.16.3. Prueba defensiva

Yuwono (2018) sostiene que la prueba defensiva es el indicador que permite medir la capacidad con la que cuenta una empresa al momento de pagar las obligaciones de corto plazo con el disponible más líquido y las cuentas corrientes en entidades financieras. De tal manera, posibilita obtener un margen más preciso del activo más líquido monetariamente para cubrir los pasivos a corto plazo con terceros en caso sean exigidos.

La fórmula para su cálculo es:

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO} * 100}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

1.4.1.16.4. Prueba ácida

Gitman (2003) sostiene que la razón rápida o también conocida como prueba del ácido, es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas menos realizables, proporciona una medida más rigurosa de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Asimismo, menciona que es semejante a la razón del circulante, excepto que en este caso se excluye el inventario, ya que generalmente es el activo circulante menos líquido y el más sujeto a pérdidas en caso de quiebra. La prueba ácida se obtiene restando el inventario del activo corriente y dividiendo esa diferencia entre el pasivo corriente (pp.16-17).

La fórmula para su cálculo es:

PRUEBA ÁCIDA	=	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
--------------	---	---

1.4.1.16.5. Rotación de Cuentas por Cobrar

Van y Wachowicz (2010) mencionan que el índice de rotación de cuentas por cobrar refleja la calidad y el éxito de cobro de las cuentas por cobrar de una empresa, asimismo, esta razón muestra cuántas veces las cuentas por cobrar se convierten en efectivo dentro de un periodo anual. Este índice se obtiene de la división de las ventas netas entre las cuentas por cobrar, en donde si la tasa de conversión resulta alta, esto significará un tiempo más corto entre una venta típica y el cobro de los efectivos (pp.142-143).

La fórmula para su cálculo es:

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	=	$\frac{\text{VENTAS NETAS AL CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$
--------------------------------	---	--

1.4.1.16.6. Periodo Promedio de Cobranza

Según Gitman (2003) manifiesta la importancia que representa el periodo promedio de cobranza en relación con los términos del crédito que una empresa concede a sus clientes, debido a que permite conocer el tiempo requerido para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar y poder lograr la recuperación del efectivo para continuar invirtiéndolo. El objetivo es cobrar lo más pronto posible las deudas de los

clientes para poder cancelar también las deudas que tiene la empresa con terceros (p.51).

La fórmula para su cálculo es:

PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA	=	$\frac{\text{DIAS DEL AÑO}}{\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}}$
---------------------------------	---	---

1.4.2. Definición de términos básicos

1.4.2.1. Análisis financiero. - Es elemental para evaluar la situación económico y financiero de una empresa, mediante los resultados obtenidos, se deben aplicar diferentes tipos de análisis con el objetivo de seleccionar información relevante y confiable, realizar estimaciones y plantear conclusiones que permitan una adecuada toma de decisiones (Nava, 2009). El análisis financiero guarda relación con la investigación ya que brinda una evaluación más clara de la situación actual de la empresa.

1.4.2.2. Clientes. - Los pasivos son la fuente principal de ingresos para toda la empresa, por lo tanto, se señala que los clientes son la razón de ser de una empresa ya que compran los servicios o bienes que produce la empresa (Fajardo y Soto, 2018). Los clientes se relacionan con la investigación ya que estos representan las deudas que la empresa tiene que pagar en algún momento.

1.4.2.3. Estados financieros. - Los estados financieros se preparan al final de un período contable para proporcionar información sobre la situación financiera y económica de una empresa, respecto a sus activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Permiten revisar los resultados obtenidos de dicha información y evaluar el potencial futuro de la empresa (Villegas, 2002). Los estados financieros se relacionan con la investigación ya que brindaron información acerca de la situación económica - financiera de la empresa.

1.4.2.4. Activo. - El activo es un conjunto de derechos y bienes que tienen valor económico, además de ser propiedad de una empresa, con lo cual se espera obtener rendimientos o beneficios económicos (Fajardo y Soto, 2018). El activo tiene relación con la investigación ya que el dato mostrado en los

estados financieros fue necesario para desarrollar los diferentes ratios financieros.

1.4.2.5. Morosidad. - Es un indicador de riesgo de crédito, el cual identifica a los préstamos vencidos, también conocidos como préstamos incobrables, que se producen cuando los clientes deudores incumplen sus obligaciones de pago (Addai y Pu, 2015). La morosidad tiene relación con la investigación ya que sirve como indicador clave para saber si dicha empresa presenta riesgos crediticios.

1.4.2.6. Ratios. - Son un conjunto de índices que resultan de vincular dos cuentas del estado de ganancias y pérdidas o de balance. La información de estos indicadores permite a los interesados en los negocios tomar las decisiones correctas, ya sean empresarios, banqueros, consultores, educadores, gobiernos, entre otros. Asimismo, se utilizan para determinar el alcance y la dirección de los cambios realizados por una empresa durante un tiempo determinado (Aching, 2006). Los ratios guardan relación con la presente investigación porque sirvieron como indicadores para valorar la situación financiera de la empresa.

1.4.2.7. Pasivos. - El pasivo es el conjunto de obligaciones que tiene la empresa, es decir, es el financiamiento proporcionado por los acreedores, y además representa el dinero que la empresa debe a terceros, pagos a bancos, proveedores, salarios de los empleados e impuestos (Fajardo y Soto, 2018). El pasivo guarda relación con la presente investigación ya que su dato en los estados financieros fue necesario para desarrollar los diferentes ratios financieros.

1.4.2.8. Proveedores. - Los proveedores son personas o empresas que abastecen servicios o bienes registrados en la cuenta del pasivo, ya sea de corto o largo plazo; con existencias (artículos), las cuales siempre están dirigidas al rubro principal de la empresa (Fajardo y Soto, 2018). Los proveedores se relacionan con la presente investigación ya que proveen existencias a la empresa.

1.4.2.9. Provisión para cuentas incobrables. - La provisión para cuentas incobrables es un método de estimación e identificación de cuentas por cobrar de difícil cobro, es decir, aquellas que son consideradas incobrables. Además, estas cuentas no son deducibles para el cálculo realizado al impuesto a la renta ya que el estado no permite que este gasto disminuya la utilidad de las empresas o el impuesto sobre la renta, debido a que dicho impuesto se determina en base a la utilidad neta y, asimismo, no permitirá cumplir con sus obligaciones a corto, mediano o largo plazo (Arroba y Encalada, 2016).

1.4.2.10. Utilidad del ejercicio. - La utilidad de ejercicio es la ganancia obtenida que corresponde a un periodo determinado, es decir, la diferencia entre los pasivos, costos y activos nos arrojará la utilidad (Rivero, 1993). La utilidad del ejercicio se relaciona con la presente investigación ya que es importante determinar cuál es la liquidez de la empresa.

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema general

- ¿De qué manera incide el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?

1.5.2. Problemas específicos

- ¿De qué modo las condiciones de crédito inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?
- ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?
- ¿En qué medida el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué modo las condiciones de crédito inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.
- Determinar de qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.
- Determinar en qué medida el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

- El control interno de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.

1.7.2. Hipótesis específicas

- Las condiciones de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.
- Las políticas de cobranza inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.
- El control de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. Según el propósito:

Aplicada

Para Cívicos, A. y Hernández, M. (2007) la investigación aplicada o práctica se caracteriza principalmente por el análisis de la realidad social y la aplicación de sus resultados, los mismos que permiten mejorar las estrategias y acciones específicas para su desarrollo y mejora, asimismo se puede promover el desarrollo de la creatividad e innovación.

2.1.2. Según el enfoque de Investigación:

Cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos explican que la investigación cuantitativa se trata de un método relacionado con el diseño o capacidad para realizar la investigación, con el objetivo de descubrir las dificultades que existen en una empresa, ya que este enfoque y su diseño prueban las hipótesis expresadas en un tema en particular, asimismo va relacionado al lineamiento de la exploración.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que se analizaron los estados financieros y se aplicaron ratios de liquidez, asimismo, se procesaron los resultados de la encuesta en un software utilizado para estudiar datos estadísticos complejos, llamado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), con el objetivo de explicar correctamente la incidencia entre las variables de investigación.

2.1.3. Según el diseño de Investigación:

No experimental

Según González y Vera (2013) lo que se realiza en el análisis no experimental, es observar fenómenos que ocurren en un entorno natural, para luego analizarlos. De esta manera, la variable independiente puede definirse como un estudio realizado sin manipulación deliberada e intencionada para confirmar su efecto sobre la variable dependiente.

Es transversal ya que realiza la recopilación y evaluación de los datos en un momento específico y definido de tiempo (Cvetkovic et al., 2021).

2.1.4. Según el alcance o nivel de investigación:

Descriptivo

El tipo de estudio aplicado en la presente investigación es de carácter descriptivo, ya que Tamayo (2012) sostiene que se ha demostrado que los estudios descriptivos miden de forma independiente un conjunto de propiedades del fenómeno en estudio, asimismo, se puede describir lo que se está investigando, dándole énfasis a las características importantes del sujeto que se analiza.

Correlacional

Según Zafra (2006) los estudios correlacionales se basan en analizar y describir la relación que existe entre las variables más relevantes, sin que exista una manipulación de estas. Por lo tanto, la presente investigación es de tipo Descriptivo-correlacional.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

De acuerdo con la definición de Moore (2005) la población es un grupo entero de individuos, sobre los cuales queremos obtener información.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 5 trabajadores de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

2.2.2. Muestra

El muestreo intencional según Otzen y Manterola (2017) se utiliza cuando la población es muy extensa y la muestra muy pequeña, además, permite que el investigador pueda escoger a los que más se adecuen a su investigación, es decir, los que reúnan casos característicos de la población.

La muestra de la presente investigación es de tipo intencional y estuvo conformada por 5 trabajadores, los cuales fueron:

Tabla 1*Muestra*

N°	MUESTRA	
1	Gerente General	1
2	Contador General	1
3	Administrador	1
4	Área de Cobranzas	1
5	Área de Ventas	1
TOTAL DE MUESTRA		5

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

2.3.1.1. Análisis documental

Bermeo, Hernández y Tobón (2017) el análisis documental es la técnica que requiere el uso de estrategias especializadas con la finalidad de poder realizar una búsqueda, selección, organización y análisis de un grupo de estudios con ideas fundamentales, que buscan dar respuesta a una o más interrogantes respecto a un tema de investigación.

Para la presente investigación, la técnica que se aplicó fue la del análisis documental, para ello se identificó la relación de documentos a necesitar, los tipos de documentos existentes en la empresa y cuáles de ellos fueron proporcionados para el desarrollo de este trabajo.

2.3.1.2. Análisis Financiero

Nava, M. (2009) manifiesta que el análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operacional de una empresa, la cual es utilizada fundamentalmente para evaluar la situación y el desempeño económico-financiero de la misma con datos reales, asimismo, posibilita el diagnóstico de la situación actual y ayuda a predecir eventos futuros. De tal manera, se encuentra orientada al logro de metas predeterminadas.

Para la presente investigación se aplicó la técnica del análisis financiero, con el objetivo de determinar el estado de la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., para lo cual se hizo uso del Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados brindados por

la misma, correspondientes al periodo 2019, los cuales se analizaron mediante una hoja de cálculo en Excel, asimismo, se aplicaron determinados ratios de liquidez.

2.3.1.3. Encuesta

Kuznik, Hurtado y Espin (2010) definen a la encuesta como una técnica eficiente y práctica de recopilación de datos encontrados en un proceso de investigación, debido a que posibilita una adecuada estructura, cuantificación y análisis estadístico de datos obtenidos de una población.

Para la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta a la muestra conformada por 5 personas, los cuales fueron el Gerente General, el Contador General, Administrador, el trabajador del Área de Cobranzas y el trabajador del Área de Ventas de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

2.4. Instrumentos

2.4.1. Guía de Análisis documental

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a la guía de análisis documental como un instrumento que nos permite identificar la información más relevante que responde a cada tipo de empresa, además de evidenciar de qué manera se asocia y articula para su respectivo tratamiento transversal. Por otro lado, permite sistematizar y analizar información con el objetivo de cumplir criterios de autenticidad, representatividad, significatividad y credibilidad.

Para la presente investigación, se aplicó el instrumento de guía de análisis documental, a fin de poder identificar la relación de documentos necesarios para la elaboración y desarrollo del tema de investigación. Asimismo, se definieron los documentos con los que cuenta la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. y cuáles fueron brindados por la misma para el desarrollo del presente trabajo; todo este proceso con el objetivo de obtener información necesaria y relevante.

2.4.2. Hoja de cálculo

Para la presente investigación, se aplicó la hoja de cálculo en Microsoft Excel como instrumento del análisis financiero, en la cual se trasladó la información de los estados financieros proporcionados por la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., correspondiente

al periodo 2019, para su respectivo análisis mediante determinados cálculos, con el objetivo de obtener resultados relacionados a las cuentas por cobrar y a la liquidez.

2.4.3. Ratios financieros

Para la presente investigación, como segundo instrumento del análisis financiero se realizó el cálculo de determinados ratios de liquidez a los estados financieros de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., correspondientes al año 2019, con el objetivo de obtener resultados que permitan conocer la situación económica y financiera de la empresa respecto a las cuentas por cobrar y a la liquidez.

2.4.4. Cuestionario de encuesta

Anaya (2003) define el cuestionario como un proceso estructurado y estandarizado de recopilación de datos, con sujetos predefinidos e interpretaciones que establezcan una comparación de la totalidad de datos recopilados.

Para la presente investigación, se empleó el cuestionario de encuesta, este comprendió 14 preguntas de tipo cerrada y de opción múltiple simple, las cuales se realizaron a la muestra, la misma que estuvo constituida por 5 trabajadores, estos fueron el Gerente General, el Contador General, Administrador, el trabajador del Área de Cobranzas y el trabajador del Área de Ventas de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

2.5. Confiabilidad y validez

La validez y confiabilidad considerada en el contenido de los instrumentos mencionados anteriormente, estuvo dada por tres especialistas con grado de magister. Después del análisis respectivo, brindaron un juicio de experto y posibles recomendaciones de mejora. Finalmente, una vez que estos fueron validados, pudo ser posible su aplicación.

2.6. Procedimiento

2.6.1. Recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos, en primer lugar, se recurrió a una minuciosa búsqueda de información en artículos científicos, libros y tesis seleccionadas previamente en relación directa a la temática de investigación, logrando conseguir de esta manera los antecedentes necesarios para comenzar el presente trabajo de investigación.

Posteriormente a ello, se requirió de un permiso especial brindado directamente por la empresa, el cual nos autorizó el uso de información confidencial necesaria para el desarrollo de la investigación.

Respecto al instrumento del análisis documental, se realizó una evaluación de documentos necesarios para extraer información relevante para el estudio. Luego, se consultó a la empresa con cuáles de estos documentos contaba ya que eran elementos clave para el desarrollo de la presente investigación. Por último, se solicitaron los documentos existentes dentro de la empresa y se procedió con el análisis de estos.

Por otro lado, respecto a los instrumentos del análisis financiero, se realizó un meticuloso análisis mediante la utilización de hojas de cálculo en Microsoft Excel a dos de sus principales estados financieros, los cuales fueron el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, asimismo, se aplicaron los ratios financieros, con la finalidad de medir las cuentas por cobrar y el estado de la liquidez.

Por último, respecto al instrumento de la encuesta, se formuló un cuestionario de encuesta conformado por 14 preguntas que fueron aplicadas a los cinco trabajadores consignados en la muestra por el Gerente General, el Contador General, Administrador, el trabajador del Área de Cobranzas y el trabajador del Área de Ventas. Dicho instrumento proporcionó información necesaria sobre la percepción que tuvieron los trabajadores respecto al tema de investigación, logrando así medir las variables en estudio de Control interno de las cuentas por cobrar y la Liquidez.

2.6.2. Análisis y procesamiento de datos

De acuerdo con las técnicas e instrumentos utilizados previamente para la obtención de respuestas frente a los objetivos planteados al inicio de la investigación, se dio lugar al siguiente proceso correspondiente al análisis y procesamiento de datos.

En primer lugar, se identificaron los documentos con los que contaba la empresa, los mismos que fueron brindados para el desarrollo de la presente investigación. De dichos documentos se extrajo información necesaria y relevante para el tema en estudio, y se procedió con el análisis de estos.

En segundo lugar, se trasladó a hojas de cálculo en Microsoft Excel los estados financieros brindados por la empresa y se comenzó realizando el análisis vertical del periodo 2019. Luego, mediante una plantilla elaborada con fórmulas preestablecidas, se aplicaron los cálculos correspondientes a los ratios de liquidez. Posteriormente a ello, se procedió a interpretar los resultados obtenidos respecto a las cuentas por cobrar y la liquidez. La finalidad de este proceso estuvo enfocada en medir la variable de Liquidez.

En tercer lugar, se realizó un cuestionario de encuesta de manera presencial a cada uno de los trabajadores de la muestra. Luego, las respuestas obtenidas de este cuestionario se procesaron a través del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para lo cual fue necesario ingresar dichas respuestas a la base de datos de manera uniforme, estructurada y codificada. De esta manera, se obtuvo el resultado del Alfa de Cronbach, el mismo que demostró la fiabilidad del instrumento, asimismo, se consiguieron valores y gráficos estadísticos que fueron analizados y debidamente interpretados. La finalidad de este proceso estuvo enfocada en medir las variables en estudio de Control interno de las cuentas por cobrar y la Liquidez.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se rigió en ciertos aspectos éticos considerados con el objetivo primordial de buscar un alto grado de transparencia en todos los procedimientos realizados, estos se detallan a continuación:

- **Honestidad e integridad:** Es necesario, ya que se debe preservar la verdad del conocimiento científico, de lo contrario, la ciencia y la tecnología tienen pocas posibilidades de sobrevivir.
- **Consentimiento informado:** Cada proceso a realizar fue informado con anticipación a la empresa, la cual otorgó su consentimiento para la ejecución de dichos procesos. Se aplicó de igual manera, al efectuar los cuestionarios a los trabajadores.
- **Confidencialidad:** Los documentos brindados por la empresa fueron debidamente protegidos, ya que dicha información fue confidencial, a fin de evitar una posible pérdida de la propiedad intelectual.
- **Aplicación de Manual APA 7:** Toda la información tomada por otros autores fue debidamente citada y referenciada en base al Manual APA 7.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de encuesta, los cuales fueron procesados en el software SPSS. En donde se obtuvo un análisis de fiabilidad, el cual se muestra mediante la tabla de resumen del procesamiento de los casos, en donde se puede verificar la totalidad de casos validados y excluidos.

Tabla 2

Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	5	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se emplearon 5 casos correspondientes al número de trabajadores considerados en la muestra, los cuales luego de ser analizados, se determinó que corresponden al 100% de los casos válidos.

Asimismo, se obtuvo la tabla de Estadísticos de fiabilidad, en donde se muestra el coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual indica el nivel de fiabilidad del instrumento, además de indicar el número de elementos, los cuales representan la totalidad de preguntas realizadas en el cuestionario de encuesta.

Tabla 3

Estadísticos de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.855	14

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: El valor resultante del Alfa de Cronbach obtenido del análisis estadístico es de 0.855, el cual determina la fiabilidad del instrumento empleado. Dado que, según la escala del Alfa de Cronbach cuando el coeficiente va de 0.8 a 1, es considerado un resultado alto que demuestra fiabilidad.

A continuación, se presenta la escala del Alfa de Cronbach:

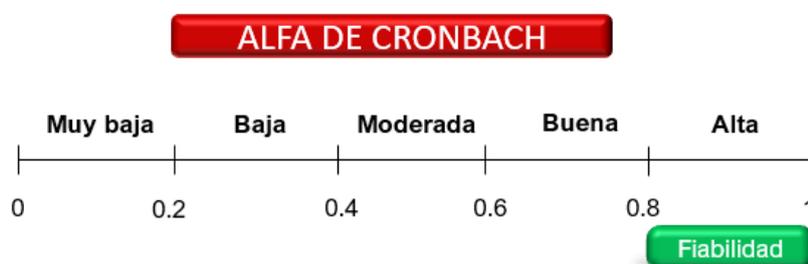


Figura 1. Escala de Alfa de Cronbach

Según Cronbach (1951) el Alfa de Cronbach es un indicador que se utiliza para medir la confiabilidad de una escala de medida, es decir, el grado de correlación promedio entre los ítems de miden los instrumentos (p.15).

Análisis de resultados

3.1. Cuestionario de encuesta

1. ¿Considera usted que existen requisitos adecuados para que la empresa otorgue crédito a los clientes?

Tabla 4

Requisitos para otorgar crédito

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

	SI	4	80.0	80.0	80.0
Válidos	NO	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

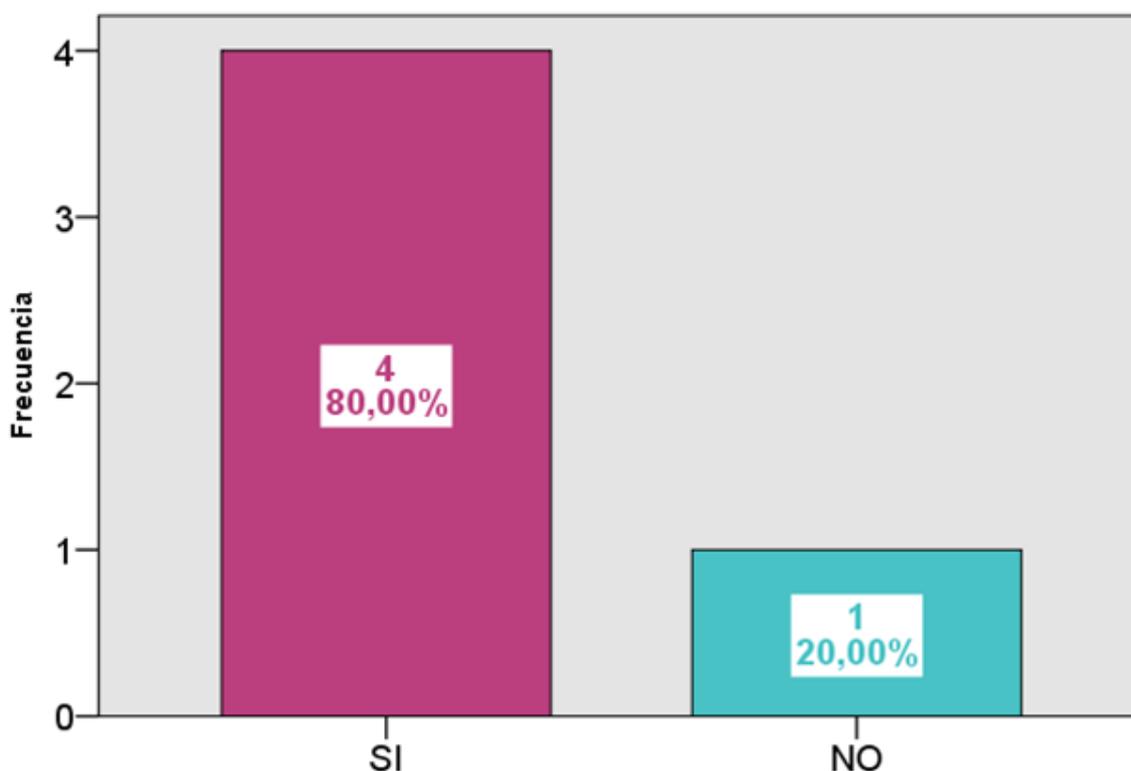


Figura 2. Requisitos para otorgar crédito

Análisis: El 80% de los encuestados consideran que la empresa cuenta con los requisitos adecuados para otorgar el crédito, mientras que el 20% restante manifiesta lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra considera que la empresa si cuenta con requisitos adecuados para otorgar créditos a los clientes, dado que, cuando un cliente solicita crédito, la empresa realiza una previa recopilación de sus antecedentes crediticios para gestionar las evaluaciones de crédito, y así, determinar una línea de crédito inicial para cada cliente. Asimismo, en caso de que el cliente requiera aumentar su línea de crédito, este deberá contar con un historial de

pago no menor a 6 meses, posterior a ello y luego de una debida evaluación, se aumentará la línea de crédito. Dichos requisitos son de gran importancia para la empresa ya que le permiten tener mayor seguridad para el retorno del efectivo.

2. ¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a los clientes?

Tabla 5

Evaluación de riesgos crediticios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	20.0	20.0
	NO	4	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

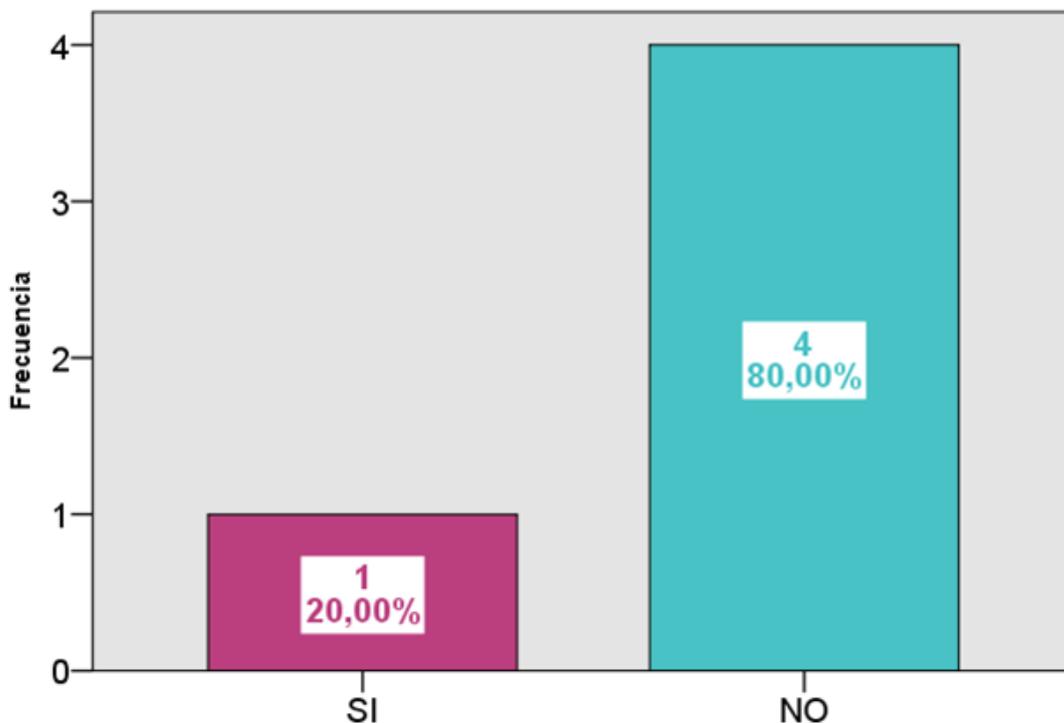


Figura 3. Evaluación de riesgos crediticios

Análisis: El 80% de los encuestados considera que la empresa no realiza una adecuada evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a los clientes, mientras que el 20% restante manifiesta lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra considera que la empresa no realiza una adecuada evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a los clientes, debido a que presenta deudas incobrables. Por ello, es fundamental realizar una adecuada evaluación de riesgos crediticios ya que ayuda a prevenir y evitar riesgos de incobrabilidad, logrando así que el efectivo retorne en un periodo oportuno.

- ¿Considera usted que la empresa realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes?

Tabla 6

Análisis de la cartera de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	0	0.00	0.00	0.00
	NO	5	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

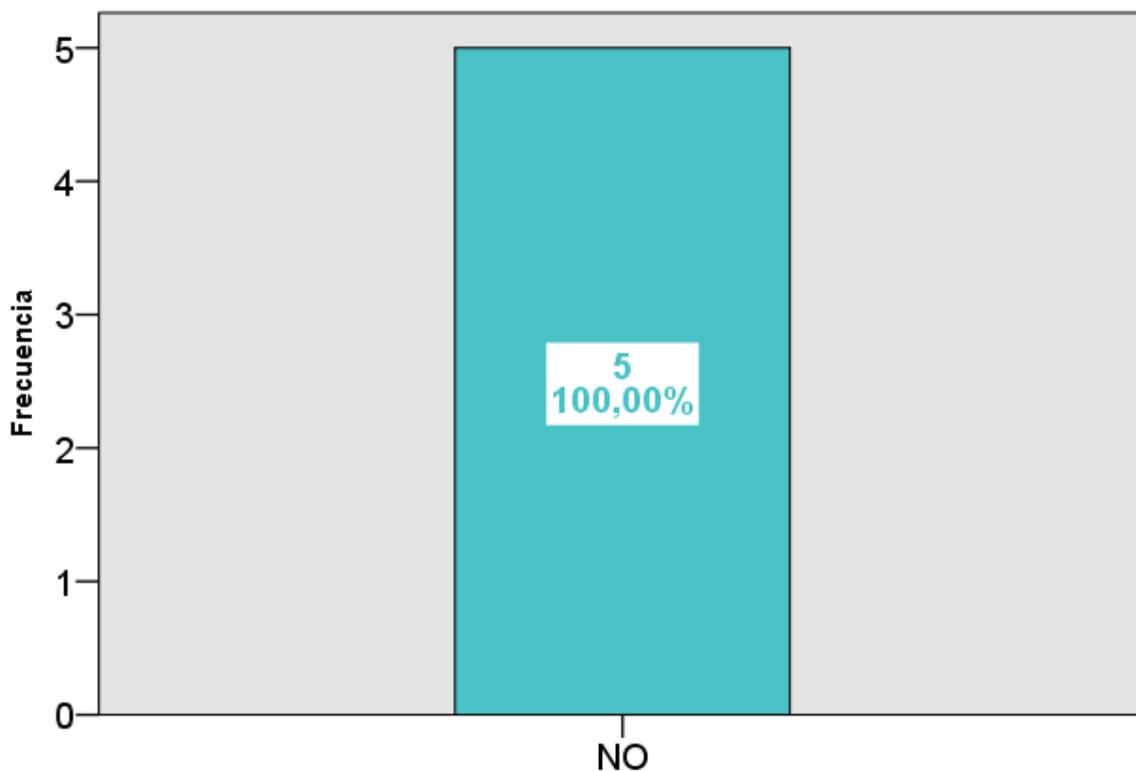


Figura 4. Análisis de la cartera de clientes

Análisis: El 100% de los encuestados consideran que la empresa no realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes.

Interpretación: La totalidad de los trabajadores de la muestra consideran que la empresa no realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes, debido a que la empresa no cuenta con un sistema o software que permita clasificar a los clientes de acuerdo a sus cuentas pendientes de cobro y las que han sido debidamente canceladas, con la finalidad de tener un registro de clientes actuales y potenciales, que permita a la empresa implementar métodos para volverse más rentable.

4. ¿Considera usted que las deudas vencidas se identifican de forma rápida y efectiva en la empresa?

Tabla 7

Identificación de las cuentas vencidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	1	20.0	20.0	20.0
NO	4	80.0	80.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

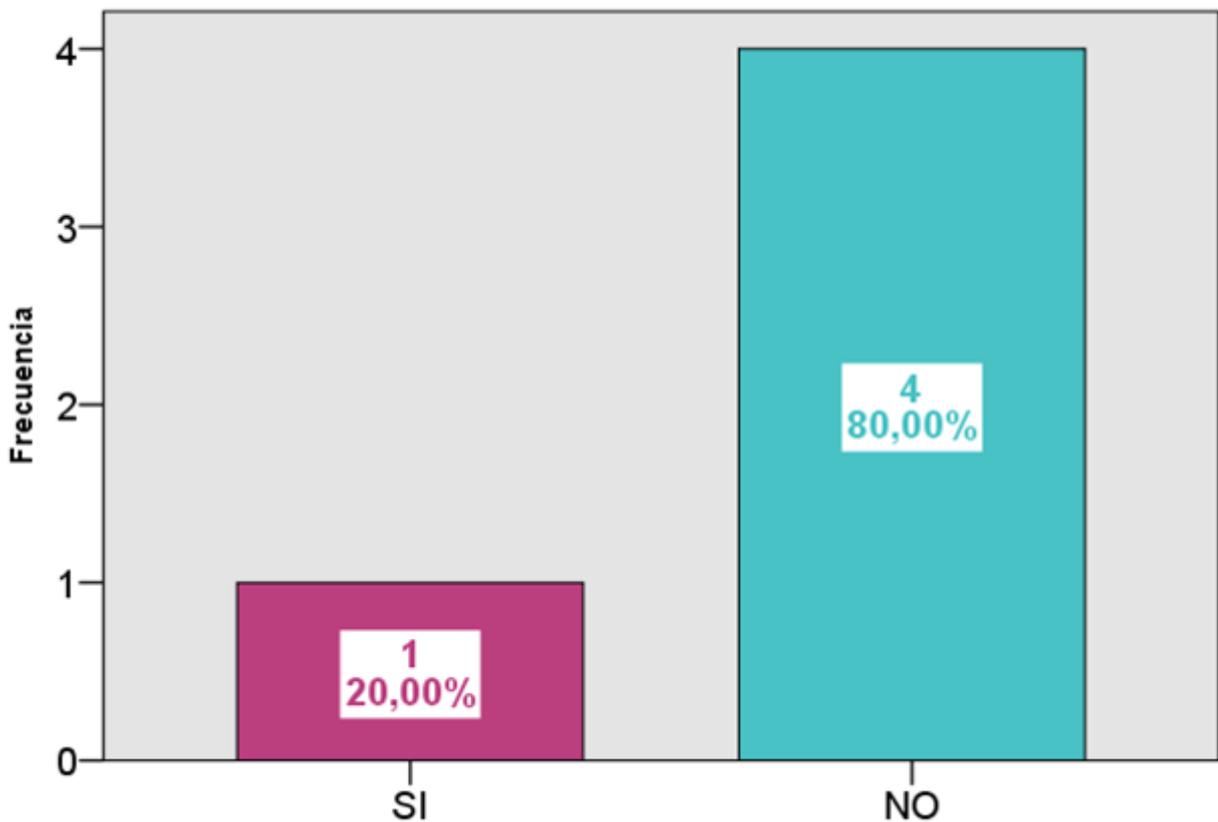


Figura 5. Identificación de las deudas vencidas

Análisis: El 80% de los encuestados manifiestan que las deudas vencidas no se identifican de forma rápida y efectiva, mientras que el 20% considera lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra consideran que la empresa no identifica sus deudas vencidas de forma rápida y efectiva, esto por el alto índice de morosidad identificado, debido a que no cuentan con reportes actualizados de las cuentas por cobrar, lo cual significa un alto riesgo que podría afectar la salud económica de la empresa y por ende a la liquidez.

5. ¿Considera usted que la empresa maneja eficientes políticas de cobranza al momento de realizar el cobro de las deudas?

Tabla 8

Realización de la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	1	20.0	20.0	20.0
Válidos	NO	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

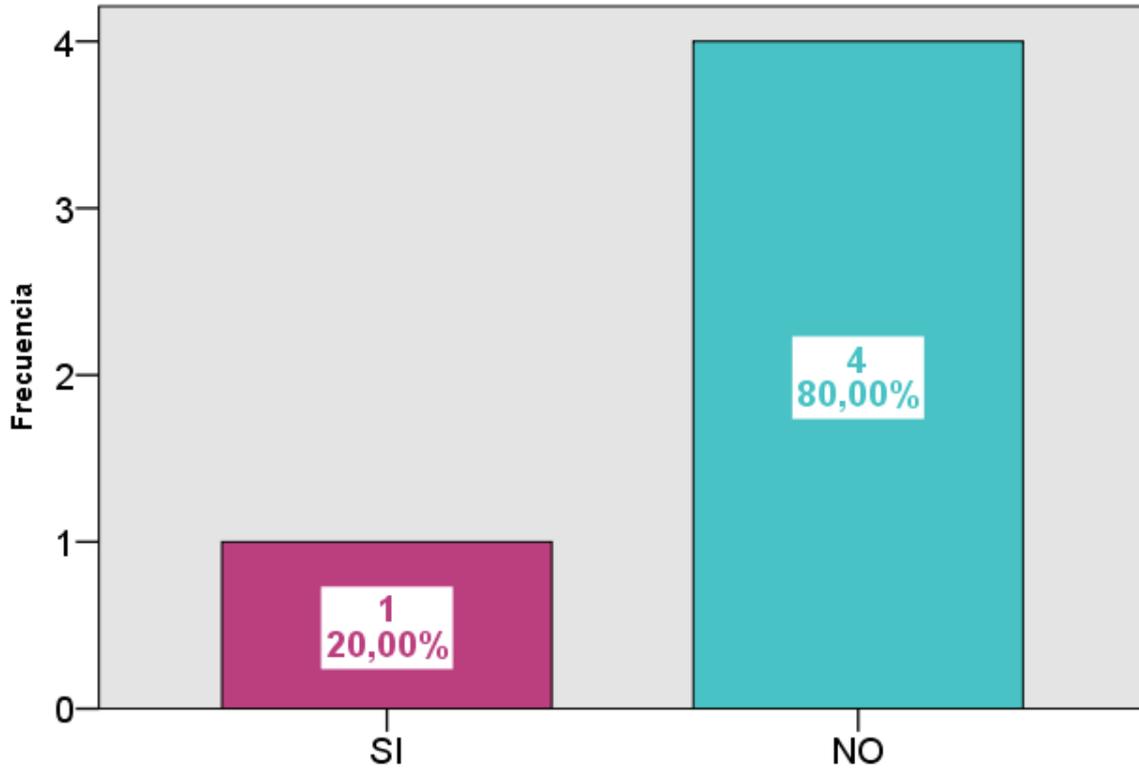


Figura 6. Realización de la cobranza

Análisis: El 80% de los encuestados considera que la empresa no maneja eficientes políticas de cobranza al momento realizar el cobro de las deudas, mientras que el 20% afirma lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra considera que la empresa no cuenta con eficientes políticas de cobranza al momento de realizar el cobro de las deudas a los clientes, debido a que no la empresa no tiene políticas de cobranza implementadas que permitan efectivizar las cobranzas, lo cual genera que el proceso de recuperación de créditos se torne lento y con probabilidades de convertirse en una cobranza dudosa.

6. ¿Considera usted que la empresa registra correctamente las cuentas por cobrar?

Tabla 9

Registro de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	100.0	100.0	100.0
	NO	0	0.00	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia

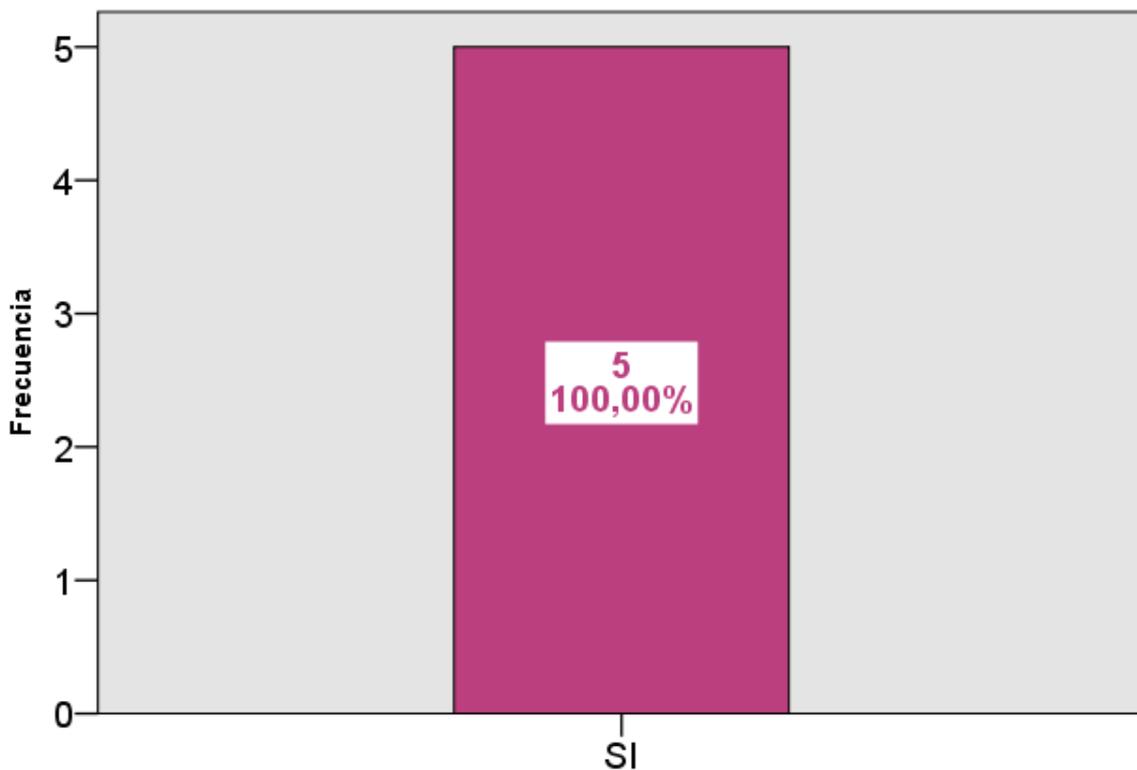


Figura 7. Registro de las cuentas por cobrar

Análisis: El 100% de los encuestados considera que la empresa registra correctamente las cuentas por cobrar.

Interpretación: La totalidad de los trabajadores de la muestra afirma que la empresa registra adecuadamente las cuentas por cobrar, dado que existen reportes mensuales de las cuentas por cobrar, en donde principalmente se detalla la fecha de emisión, el

número de factura, el importe, el saldo por cobrar y la fecha de pago de dichas cuentas. De esta manera, se puede tener conocimiento de las deudas, sobre los clientes que han realizado sus pagos y de los que aún están pendientes, procurando tener las cobranzas controladas.

7. ¿Considera usted que la empresa sustenta adecuadamente el otorgamiento de crédito a los clientes mediante documentos probatorios?

Tabla 10

Documentos de control de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	20.0	20.0	20.0
	NO	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

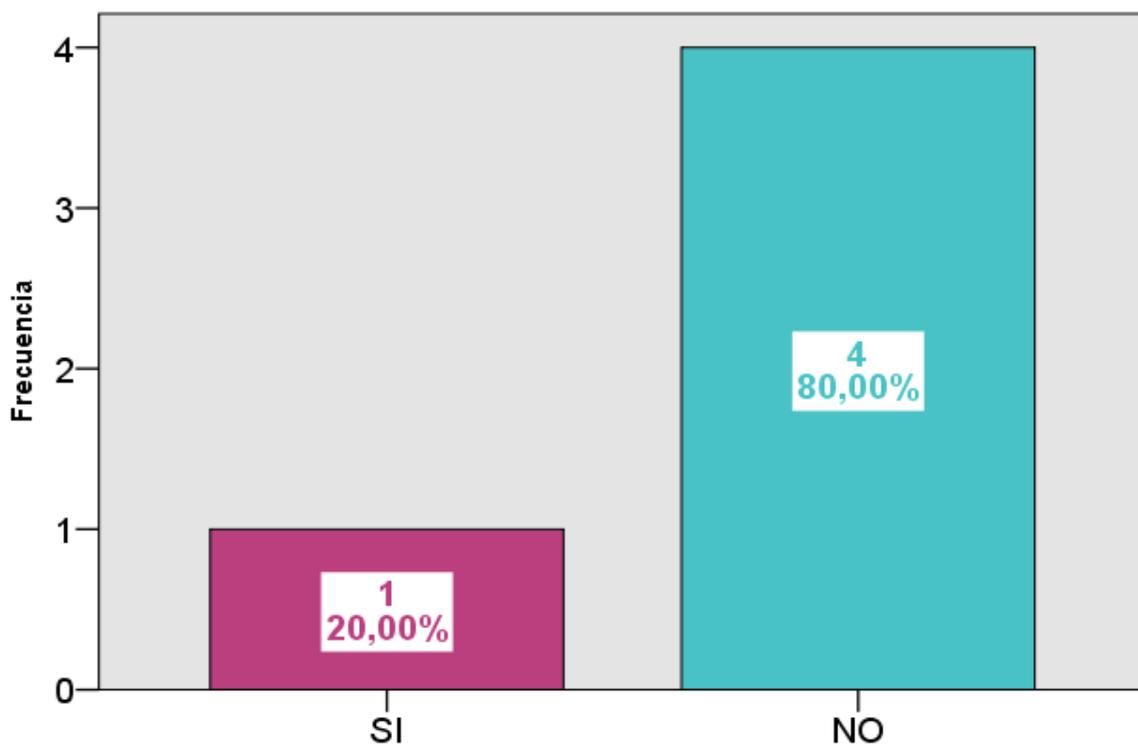


Figura 8. Documentos del control del crédito.

Análisis: El 80% de los encuestados afirma que la empresa no sustenta adecuadamente el otorgamiento de crédito a los clientes mediante documentos probatorios, mientras que el 20% considera lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra afirma que la empresa no sustenta adecuadamente el otorgamiento de crédito a los clientes mediante documentos probatorios, dado que, la empresa facilita crédito sin emitir documentación que lo sustente debidamente, ya que solo se basa en la confianza o recomendación y una previa investigación mediante comunicación con los proveedores, por medio de la página de Sunat, central de riesgo, entre otros. Estos documentos sirven de garantía para el retorno del efectivo en el periodo estipulado, de modo que de no contar con ellos se puede incurrir en riesgos de incobrabilidad, lo cual afectaría negativamente a la liquidez.

8. ¿Considera usted que se realiza un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza?

Tabla 11

Seguimiento de la cartera de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	0	0.00	0.00	0.00
	NO	5	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

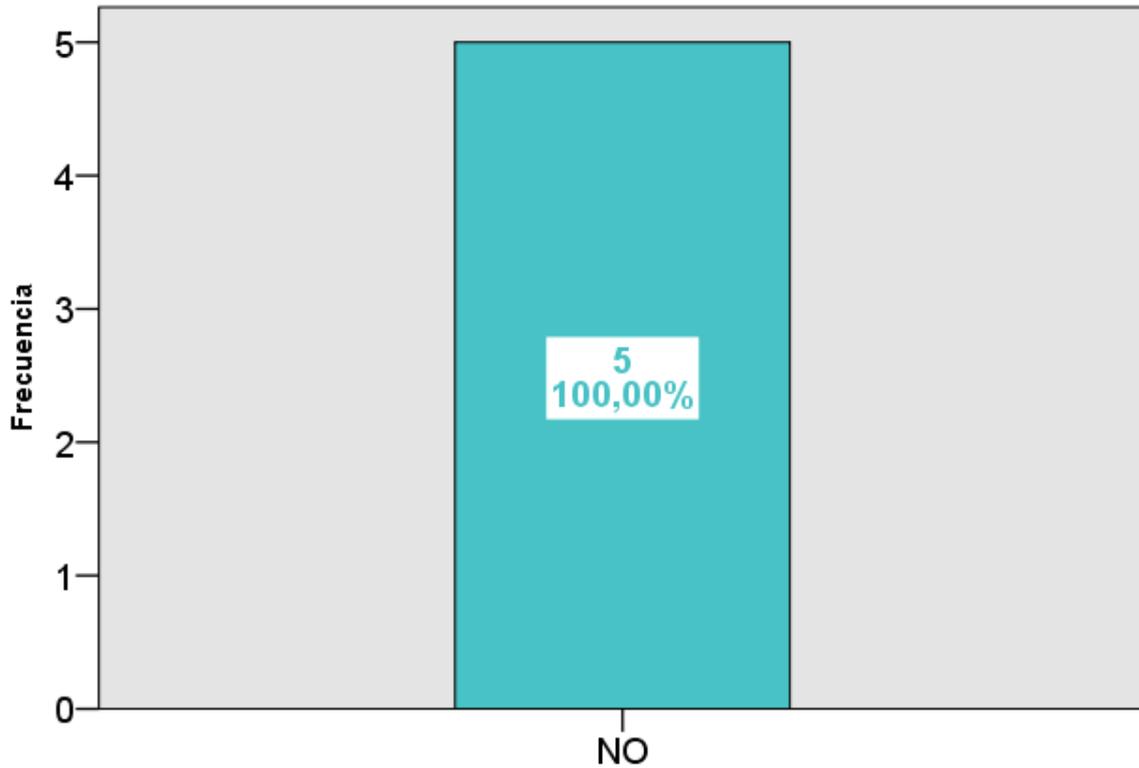


Figura 9. Seguimiento de la cartera de cobranza

Análisis: El 100% de los encuestados considera que no se realiza un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza.

Interpretación: La totalidad de trabajadores de la muestra manifiesta que la empresa no realiza un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza, debido a que no se tiene implementado un sistema de cuentas por cobrar en línea, el cual permitiría tener un registro con información detallada, organizada e inmediata de las cuentas por cobrar, y de esta manera, poder tomar mejores decisiones respecto a la cobranza y al crédito. Sin embargo, la empresa realiza un seguimiento de la cartera de cobranza mediante un Excel, lo cual no permite una actualización continua y exacta.

9. ¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar?

Tabla 12

Personal Capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	0	0.00	0.00	0.00
	NO	5	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

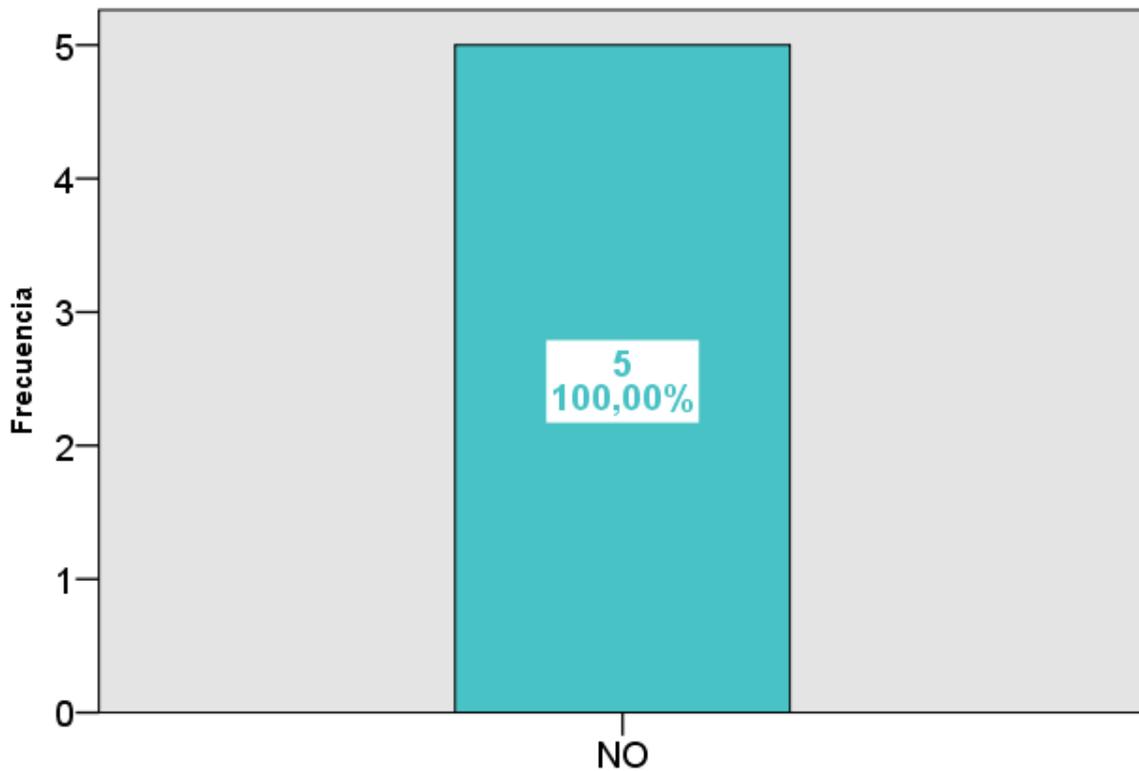


Figura 10. Personal capacitado

Análisis: El 100% de los encuestados considera que la empresa no cuenta con personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar.

Interpretación: La totalidad de trabajadores de la muestra manifiestan que la empresa no cuenta con el personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar, debido a que, los trabajadores tanto del área de cobranzas y del área de ventas, no cuentan con un rol de actividades definido, lo que provoca que compartan labores similares y ninguno pueda enfocarse netamente en su rubro en específico, además de no poseer las competencias necesarias para efectuar las cobranzas, por lo que se requiere que la persona encargada del área de cobranzas cumpla con un perfil determinado.

10. ¿Considera usted que la empresa dispone de recursos para operar de forma eficiente?

Tabla 13

Capital de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	100.0	100.0	100.0
	NO	0	0.00	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia

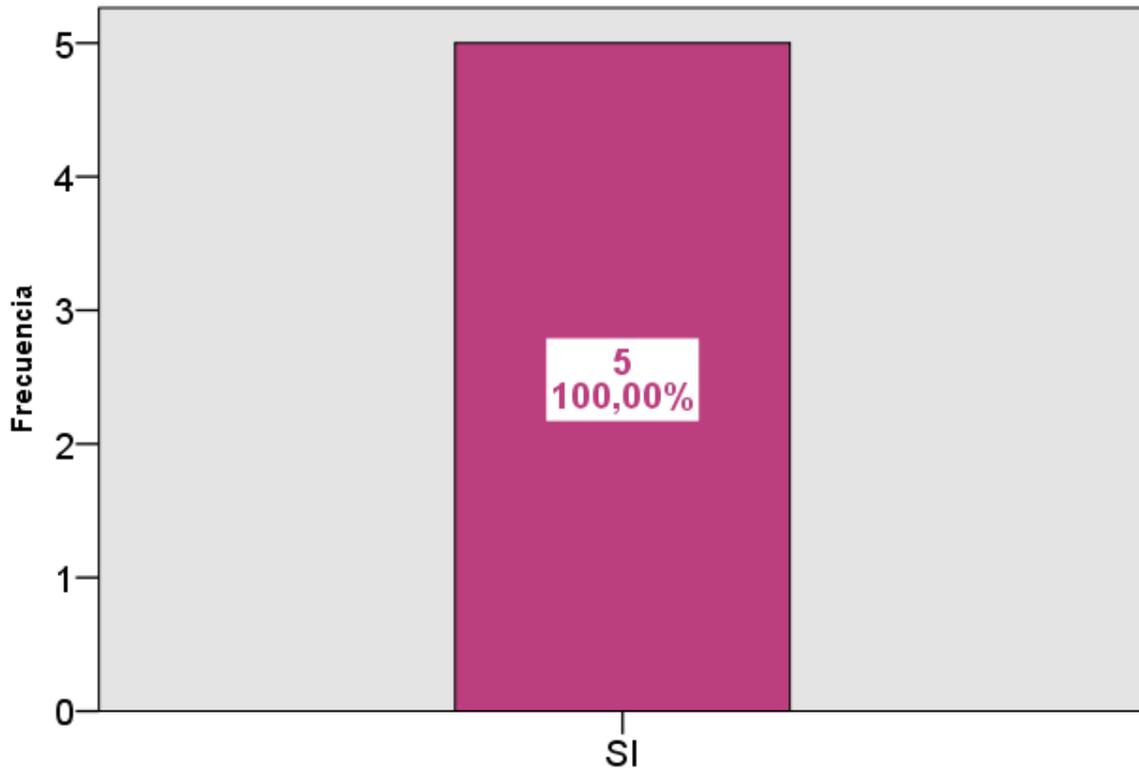


Figura 11. Capital de trabajo

Análisis: El 100% de los encuestados afirma que la empresa si dispone de recursos para operar de forma eficiente.

Interpretación: La totalidad de los trabajadores de la muestra determina que la empresa si dispone de recursos para operar de forma eficiente, ya que se logra continuar con las operaciones habituales, a pesar de que la empresa tiene problemas respecto a la morosidad en las cuentas por cobrar, recurre al financiamiento externo mediante entidades bancarias y préstamos de socios y accionistas.

11. ¿Considera usted que la empresa cuenta con suficiente capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones sin necesidad de recurrir al financiamiento externo?

Tabla 14

Liquidez corriente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	0	0.00	0.00	0.00
	NO	5	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

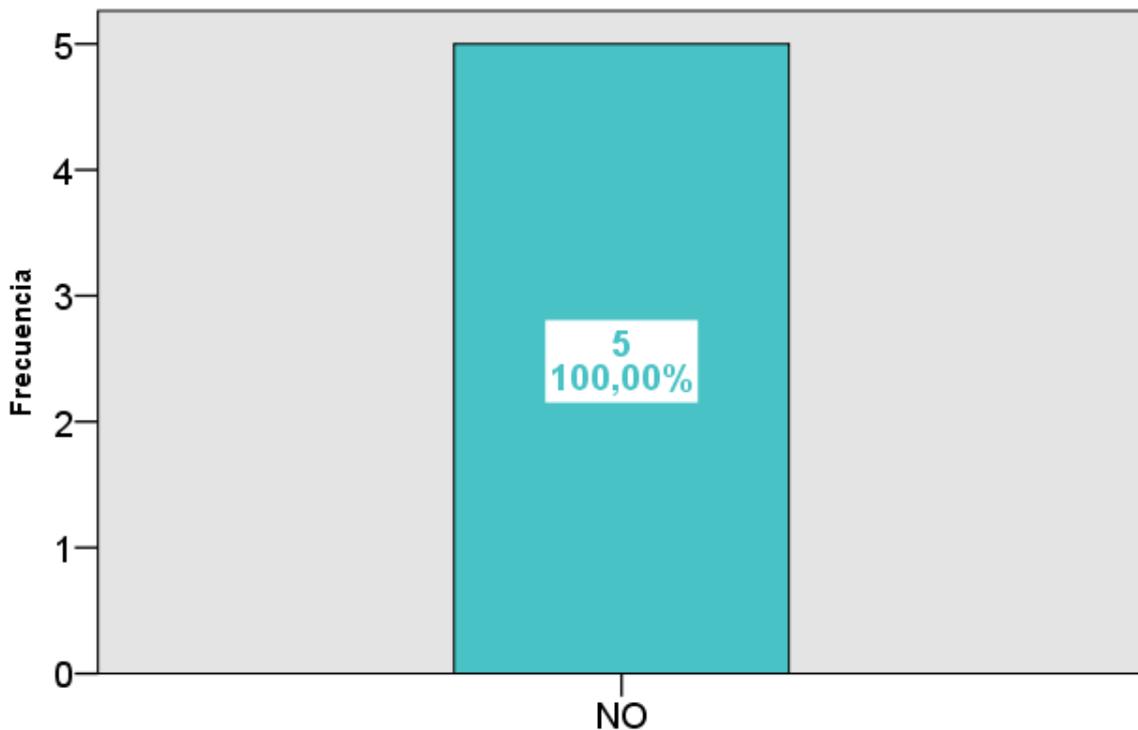


Figura 12. Liquidez corriente

Análisis: El 100% de los encuestados considera que la empresa no cuenta con suficiente capacidad para cumplir con sus obligaciones sin necesidad de recurrir al financiamiento externo.

Interpretación: La totalidad de los trabajadores de la muestra determina que la empresa no cuenta con suficiente capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones sin necesidad de recurrir al financiamiento externo, debido a que la empresa si tiene

que recurrir al financiamiento externo mediante préstamos bancarios y préstamos de socios y accionistas para obtener la liquidez necesaria para poder continuar con sus operaciones.

12. ¿Considera usted que la empresa cuenta con disponibilidad inmediata de efectivo para cubrir sus obligaciones sin necesidad de tener que vender sus activos?

Tabla 15

Prueba ácida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	100.0	100.0	100.0
	NO	0	0.00	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia

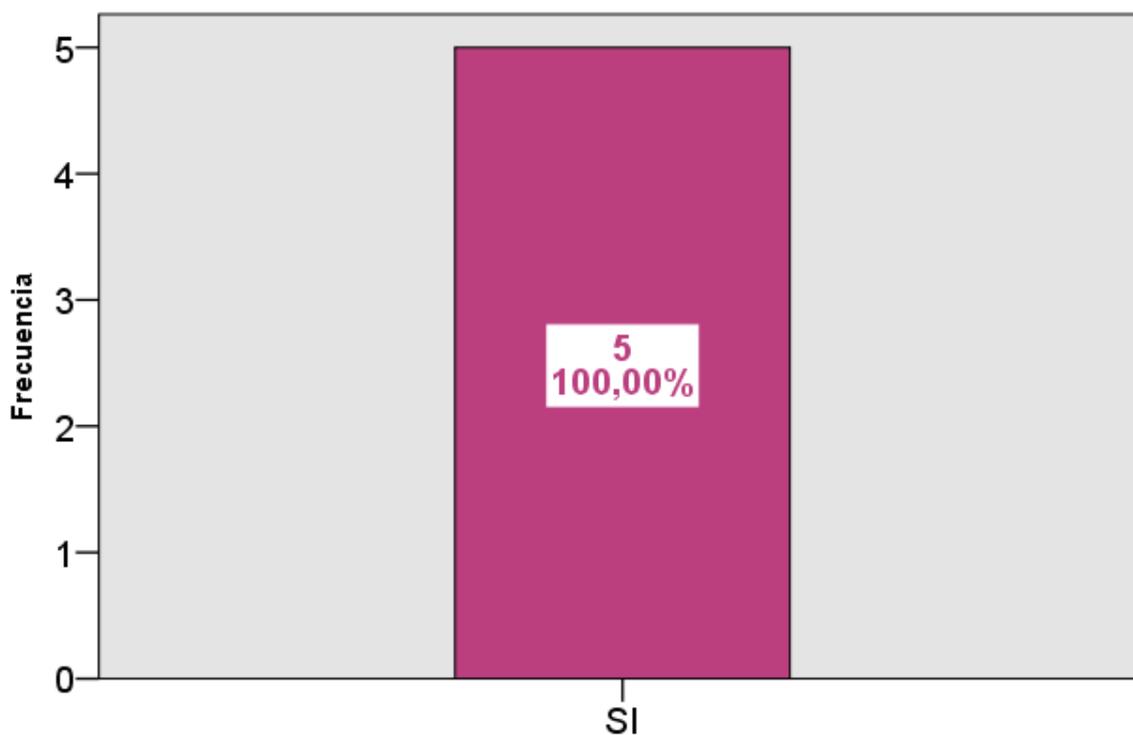


Figura 13. Prueba ácida

Análisis: El 100% de los encuestados afirma que la empresa cuenta con disponibilidad inmediata de efectivo para cubrir sus obligaciones sin necesidad de tener que vender sus activos.

Interpretación: La totalidad de los trabajadores de la muestra determinan que la empresa cuenta con disponibilidad inmediata de efectivo para cubrir sus obligaciones, sin llegar al extremo de vender sus propios activos para financiar sus operaciones, a pesar de presentar morosidad en las cobranzas.

13. ¿Considera usted que la empresa monitorea constantemente la rotación de las cuentas por cobrar?

Tabla 16

Rotación de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	20.0	20.0	20.0
	NO	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

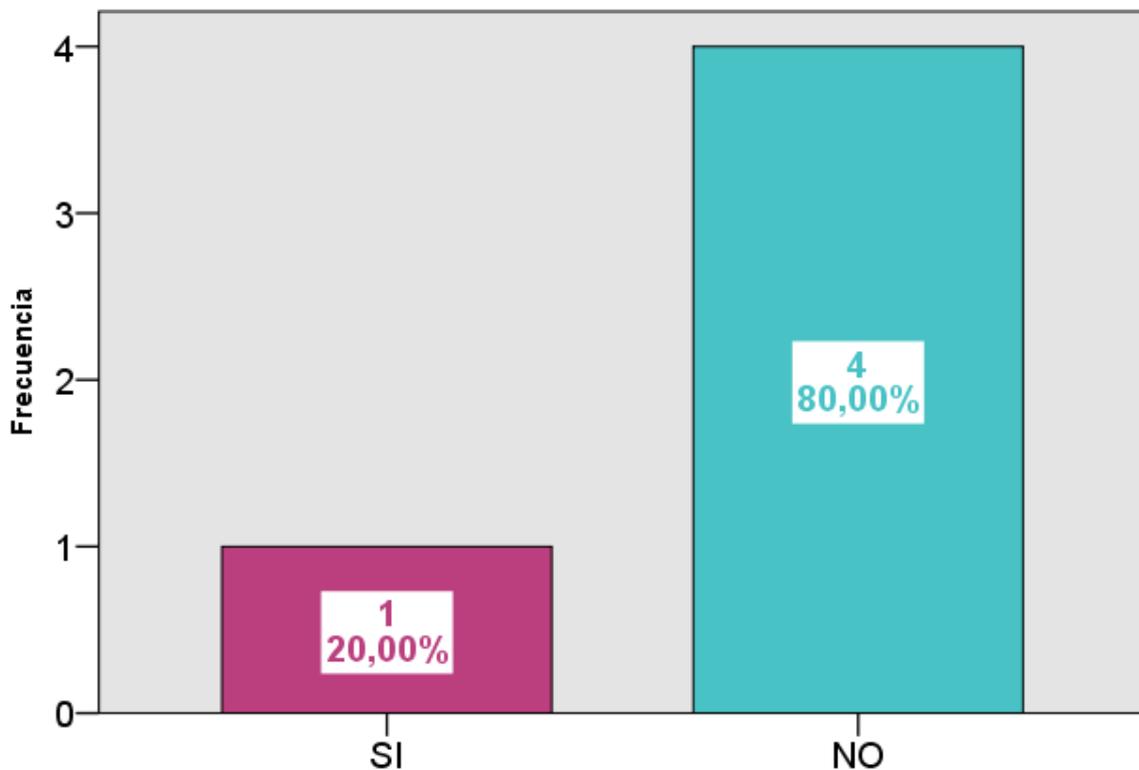


Figura 14. Rotación de cuentas por cobrar

Análisis: El 20% de los encuestados considera que la empresa si monitorea constantemente la rotación de las cuentas por cobrar, mientras el 80% restante considera lo contrario.

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores de la muestra manifiesta que la empresa no monitorea constantemente la rotación de las cuentas por cobrar, debido a que el área correspondiente no aplica indicadores o ratios financieros, lo cual impide que la empresa tenga una perspectiva de la calidad de las cuentas por cobrar y conocer qué tan exitosa puede ser en sus cobros.

14. ¿Considera usted que la empresa concede un tiempo pertinente de crédito a los clientes?

Tabla 17

Periodo promedio de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	80.0	80.0	80.0
	NO	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

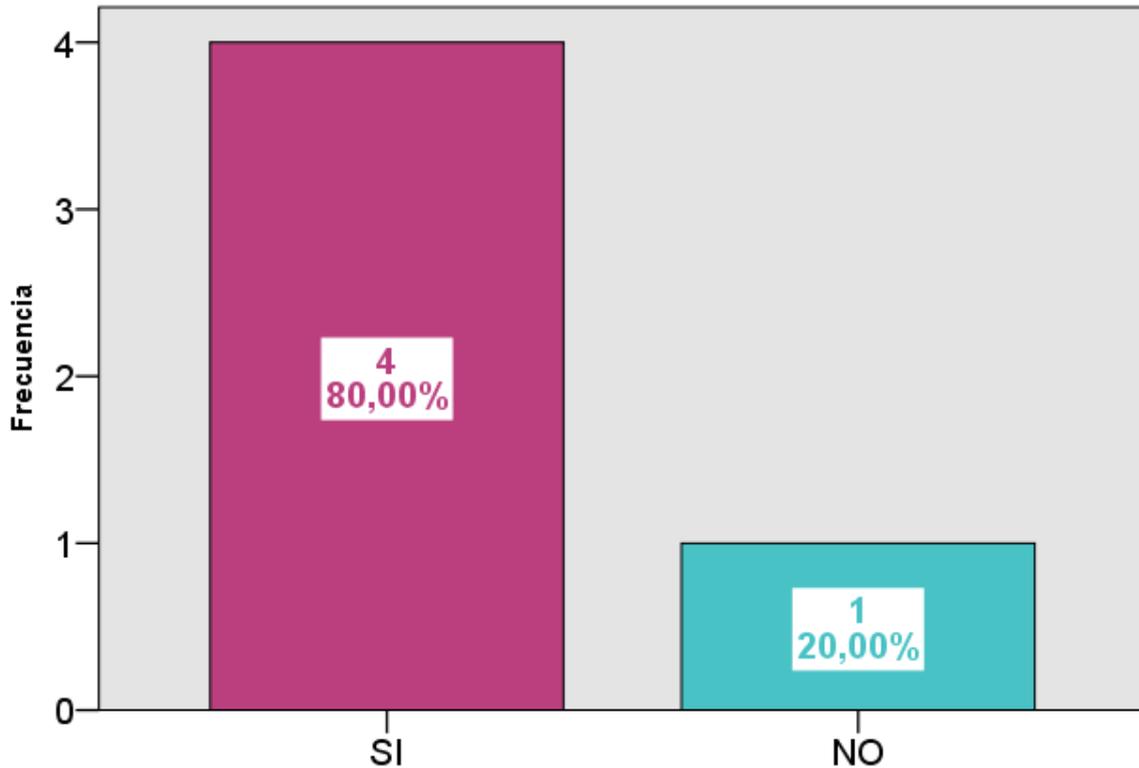


Figura 15. Periodo promedio de cobranza

Análisis: El 80% de los encuestados afirma que la empresa si concede un tiempo pertinente de crédito a los clientes, mientras que el 20% restante considera lo contrario.

Interpretación: La mayoría de los trabajadores de la muestra manifiesta que la empresa si concede un tiempo pertinente de crédito a los clientes, ya que el plazo de tiempo que se les otorga es de 30 a 45 días, lo cual es suficiente para que puedan cumplir con sus obligaciones, inclusive este periodo es un tiempo demasiado extenso, ya que produce el problema de la morosidad en las cuentas por cobrar.

3.2. HOJA DE CÁLCULO Y RATIOS

Del análisis financiero se obtuvo los siguientes resultados:

Estado de Situación Financiera periodo 2019 de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

NEGOCIACIONES STAR SAC			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 (Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO	AL:31-12-2019 S/.	PASIVO Y PATRIMONIO	AL:31-12-2019 S/.
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de efectivo	43,189.45	Sobregiro Bancario	0.00
Cuentas por cobrar comerciales-Terceros	144,932.01	Tributos,Contraprestaciones y aportes al sistema	12,618.48
Cuentas por cobrar al Personal a los Accionista	0.00	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	945.33
Cuentas por Cobrar Diversas	0.00	Cuentas Por pagar Comerciales-Terceros	66,469.52
Servicios y Otros Contratos por Anticipado	0.00	Obligaciones Financieras (Corto Plazo)	0.00
Mercaderías	20,706.00	Cuentas por Pagar relacionadas	163,593.48
Otras Cuentas del Activo	15,768.00	Cuentas por Pagar a los Accionistas	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	224,595.46	TOTAL PASIVO CORRIENTE	243,626.81
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	243,626.81
Inmueble, Maquinaria y Equipo, Neto	66,972.83	PATRIMONIO	
Depreciacion Acumulada	-32,485.73	Capital	52,000.00
Intangibles	0.00	Reserva Legal	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	34,487.10	Resultados Acumulados	-99,604.46
		Resultado del Ejercicio	63,060.21
		TOTAL PATRIMONIO	15,455.75
TOTAL ACTIVO	259,082.56	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	259,082.56

Estado de Resultados periodo 2019 de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

NEGOCIACIONES STAR SAC	
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 (Expresado en Nuevos Soles)	
	AL:31-12-2019
	S/.
Ingresos Operacionales	1,459,739.75
Costo de Venta	-1,264,237.70
Costo de Servicio	0.00
UTILIDAD BRUTA	195,502.05
Gastos de Administracion	-117,377.47
Gastos de Ventas	-6,103.01
UTILIDAD DE OPERACIÓN	72,021.57
OTROS INGRESOS (GASTOS)	
Gastos Financieros	0
Ingresos Financieros	0
Otros Egresos	0
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	72,021.57
Impuesto a la Renta hasta 15 UIT (10%)	-6,300.00
Impuesto a la Renta más de 15 UIT (29.5%)	-2,661.36
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	63,060.21

Para una adecuada interpretación del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, se realizará el análisis vertical aplicado al periodo 2019.

3.2.1. Análisis vertical del Estado de Situación Financiera 2019

ANALISIS VERTICAL DE ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2019		
CUENTA CONTABLE	VALOR	VARIACION
Efectivo y Equivalente de efectivo	43,189.45	16.67%
Cuentas por cobrar comerciales-Terceros	144,932.01	55.94%
Cuentas por cobrar al Personal a los Accionistas	0.00	0.00%
Cuentas por Cobrar Diversas	0.00	0.00%
Servicios y Otros Contartados por Anticipado	0.00	0.00%
Mercaderias	20,706.00	7.99%
Otras Cuentas del Activo	15,768.00	6.09%
Inmueble, Maquinaria y Equipo, Neto	66,972.83	25.85%
Depreciacion Acumulada	-32,485.73	-12.54%
Intangibles	0.00	0.00%
TOTAL ACTIVO	259,082.56	100.00%
Sobregiro Bancario	0.00	0.00%
Tributos,Contraprestaciones y aportes al sistema	12,618.48	4.87%
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	945.33	0.36%
Cuentas Por pagar Comerciales-Terceros	66,469.52	25.66%
Obligaciones Financieras (Corto Plazo)	0.00	0.00%
Cuentas por Pagar relacionadas	163,593.48	63.14%
Cuentas por Pagar a los Accionistas	0.00	0.00%
Capital	52,000.00	20.07%
Reserva Legal	0.00	0.00%
Resultados Acumulados	-99,604.46	-38.45%
Resultado del Ejercicio	63,060.21	24.34%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	259,082.56	100.00%

Interpretación:

En el Estado de Situación Financiera correspondiente al año 2019, la partida con mayor incidencia en el activo corriente fueron las cuentas por cobrar comerciales, ya que representó un 56% del total de activo, mientras que, el efectivo y equivalente de efectivo solo representó un 17%. Por otro lado, en el pasivo, las cuentas por pagar comerciales-terceros representan un 26% y las cuentas por pagar relacionadas representan un 63% del total del pasivo. Por lo que, si las cuentas por cobrar se harían liquido alcanzaría para cubrir y amortizar gran parte de las cuentas por pagar.

3.2.2. Análisis vertical del Estado de Resultados 2019

ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019		
CUENTA CONTABLE	VALOR	VARIACION
Ingresos Operacionales	1,459,739.75	100.00%
Costo de Venta	-1,264,237.70	-86.61%
Costo de Servicio	0.00	0.00%
UTILIDAD BRUTA	195,502.05	13.39%
Gastos de Administracion	-117,377.47	-8.04%
Gastos de Ventas	-6,103.01	-0.42%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	72,021.57	4.93%
Gastos Financieros	0.00	0.00%
Ingresos Financieros	0.00	0.00%
Otros Egresos	0.00	0.00%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	72,021.57	4.93%
Impuesto a la Renta hasta 15 UIT (10%)	-6,300.00	-0.43%
Impuesto a la Renta más de 15 UIT (29.5%)	-2,661.36	-0.18%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	63,060.21	4.32%

Interpretación:

En el Estado de Resultados correspondiente al año 2019, se puede observar que el costo de ventas representa el 87% de los ingresos operacionales (ventas totales). Por otro lado, una partida importante de evaluar son los gastos de ventas ya que juega un papel muy importante en el incremento de ventas, esta partida representa un 0.42%, mientras que los gastos de administración representan un 8%. Por último, la utilidad neta del presente ejercicio representa solo un 4% del total de ventas, el cual es un bajo porcentaje respecto al total de ingresos operacionales.

3.2.3. Ratios de liquidez

a) Liquidez corriente

Fórmula:

LIQUIDEZ CORRIENTE	=	ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE
-----------------------	---	--------------------------------------

Donde si el resultado es:

Superior a 1 = Óptima capacidad de pago

Igual a 1 = Cubre apenas los pagos

Inferior a 1 = Deficiente capacidad de pago

Aplicando datos:

LIQUIDEZ CORRIENTE	=	ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE	=	$\frac{224,595.46}{243,626.81}$	=	0.92
-----------------------	---	--------------------------------------	---	---------------------------------	---	------

Interpretación:

El resultado muestra que el activo corriente resultó ser 0.92 veces menor comparado con el pasivo corriente, en otros términos, quiere decir que, por cada sol de deuda, la empresa presenta 0.92 soles para pagar sus obligaciones que vencen a corto plazo durante el periodo 2019, por ende, se demuestra una deficiente capacidad de pago en el corto plazo.

b) Capital de trabajo neto

Fórmula:

CAPITAL DE TRABAJO NETO	=	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE
-------------------------	---	-------------------------------------

Donde si el resultado es:

Positivo = Una empresa puede hacer frente a sus deudas

Negativo = Una empresa puede tener problemas para pagar sus deudas

Aplicando datos:

CAPITAL DE TRABAJO NETO	=	ACTIVO CORRIENTE	-	PASIVO CORRIENTE	=	224,595.46	-	243,626.81	=	-19,031.35
-------------------------	---	------------------	---	------------------	---	------------	---	------------	---	------------

Interpretación:

Se obtuvo un resultado negativo, lo cual quiere decir que a la empresa le faltaría S/.19,031.35 para solventar el pago total de sus obligaciones a corto plazo, y ya no tendría liquidez para atender las obligaciones que se puedan presentar en el normal desenvolvimiento de su actividad económica.

c) Prueba ácida

Fórmula:

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Aplicando datos:

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{203,889.46}{243,626.81} = 0.83689254$$

Interpretación:

El resultado demuestra que, sin considerar las existencias, el activo corriente representa 0.84 veces al pasivo corriente, es decir, por cada nuevo sol que se debe en el corto plazo, la empresa cuenta con S/.0.84 para realizar el pago de la deuda, es por ello que la empresa no se encontraría en condiciones de pagar sus pasivos totales a corto plazo, sin vender sus mercancías. La relación ideal sería 1:1, un sol adeudado con un sol que se tiene que pagar.

d) Prueba defensiva

Fórmula:

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO} * 100}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Aplicando datos:

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO} * 100}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{43,189.45}{243,626.81} = 0.1773 = 17.73\%$$

Interpretación:

El resultado muestra que el Efectivo y Equivalente de Efectivo de la empresa representa el 17.73% del total del pasivo corriente, es decir, se cuenta con 17.73% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta.

El índice ideal es de 0.5 a más, ya que la empresa tendría una mayor capacidad de respuesta frente a imprevistos de pago; no obstante, el índice obtenido es de 0.18, lo cual demuestra que la empresa presenta problemas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

3.2.4. Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

e) Rotación de cuentas por cobrar

Fórmula:

$$\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

Aplicando datos:

$$\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}} = \frac{1,459,739.75}{144,932.01} = 10.07 \text{ VECES}$$

Interpretación:

El resultado que se obtuvo refleja que las cuentas por cobrar de la empresa, han sido rotadas 10.07 veces anualmente en el periodo 2019, lo cual determina el número de veces que los saldos de clientes se han recuperado durante dicho periodo.

f) Periodo promedio de cobranza

Fórmula:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{DIAS DEL AÑO}}{\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}}$$

Aplicando datos:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{DIAS DEL AÑO}}{\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}} = \frac{360}{10.07} = 35.74 \text{ DÍAS}$$

Interpretación:

Según el resultado obtenido, las cuentas por cobrar de la empresa en el periodo 2019 se encontraron circulando 36 días, lo que nos indica el tiempo promedio que tardaron las cobranzas a los clientes para convertirse en efectivo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

A lo largo de la presente investigación encontramos ciertas dificultades que limitaron el acceso a la información, debido a que muchos de los estudios encontrados en relación directa y similar a nuestro tema de estudio, presentaban acceso cerrado, por lo que nos impidió entrar al documento. Por otro lado, debido a la coyuntura actual de la pandemia, todo tipo de requerimiento de información hacia la empresa, nos tomó más tiempo de lo estimado ya que se solicitaba de manera virtual, asimismo, no se pudo trabajar con información más actualizada, debido a que en el año 2020 hubo un cese de operaciones por varios meses y la empresa no pudo seguir operando durante un periodo de tiempo. Finalmente, pese a las adversidades se logró conseguir recolectar toda la información necesaria para poder desarrollar eficientemente el presente trabajo de investigación.

4.2. Discusión

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se determina que el control interno de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., lo cual se evidencia en las respuestas obtenidas de las preguntas 10, 11 y 12 (Tabla N°13, N°14 y N°15 respectivamente), donde se demuestra que la empresa presenta un problema de morosidad que causa falta de liquidez y debe recurrir a financiamiento externo para poder continuar con sus operaciones a corto plazo, esto se refleja en los resultados obtenidos del análisis financiero, en los ratios de liquidez corriente, ratio de capital de trabajo neto, ratio de prueba ácida y ratio de prueba defensiva, los cuales expresan que la empresa presenta una deficiente capacidad de pago para solventar sus obligaciones a corto plazo. Por lo tanto, se afirma la hipótesis general.

De esta manera, Zúñiga (2018) realizó una investigación, en donde respalda los resultados expuestos anteriormente, ya que manifiesta que no contar con un adecuado control interno de cuentas por cobrar ocasiona que la liquidez en una empresa no sea la esperada, es decir, no tendría la capacidad para poder cancelar sus obligaciones con fondos propios, por lo que tiene que recurrir a fondos externos. Asimismo, Ocas y Valdez (2018) afirman que la falta de un control interno de las cuentas por cobrar impide que se pueda evaluar con regularidad las políticas y procedimientos de crédito a fin de garantizar las expectativas de la liquidez y que las cuentas por cobrar operen eficientemente. De la misma manera, Barzola y Zambrano (2021) en su estudio realizado, exponen que la empresa en investigación no posee manuales de políticas de créditos actualizados ya que no cuenta con un control interno de cuentas por

cobrar, lo que impide que haya un adecuado funcionamiento y al no obtener una liquidez deseada, tampoco se cumpla con los objetivos financieros.

Por otro lado, se determina que las condiciones de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., lo cual se evidencia en las respuestas obtenidas del cuestionario en las preguntas 1, 2 y 14 (Tabla N°4, N°5 y N°17 respectivamente), en donde los encuestados manifestaron que para el otorgamiento de créditos la empresa presenta requisitos previos pero no realiza evaluación de riesgos crediticios, esto produce una alta morosidad reflejada en los resultados obtenidos del análisis financiero, en el ratio de periodo promedio de cobranza. Por lo tanto, se afirma la hipótesis específica N°1.

De esta manera, Galarza (2018) expone que no contar con un adecuado control interno de cuentas por cobrar implementado en la empresa el cual permita la evaluación de riesgos crediticios origina que la liquidez no sea la esperada y no se logre reducir o identificar riesgos de incobrabilidad. Dicha idea es compartida por Rivera (2020), ya que afirma que otorgar créditos sin medir riesgos de incobrabilidad de dichos créditos otorgados a más de 180 días, afecta significativamente la estabilidad económica de la empresa. Asimismo, Ramírez (2019) expone que la falta de requisitos en las políticas de créditos y cobranzas previas al otorgamiento del crédito, y no realizar una eficiente evaluación de riesgos crediticios origina problemas de falta de liquidez.

Además, se determina que las políticas de cobranzas inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., lo cual se evidencia en las respuestas obtenidas del cuestionario en las preguntas 3, 4, 5 (Tabla N°6, N°7 y N°8 respectivamente) en donde los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con eficientes políticas de cobranzas, lo cual originó que el proceso de recuperación de créditos se tornó lento, afectando directamente la liquidez. Por lo tanto, se confirma la hipótesis N°2.

De esta manera, Torres (2019) determinó que la ausencia de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas provoca que no se pueda realizar un adecuado registro de las cuentas por cobrar y tampoco se realice un seguimiento de la cancelación de las facturas a crédito, lo cual repercute negativamente en la liquidez. Asimismo, Areas, Gómez y López (2018) en su investigación realizada, refuerzan la idea anterior manifestando que la falta de procedimientos formales mediante políticas para el tratamiento de las cuentas por cobrar, origina que el retorno del efectivo no se realice dentro de los plazos estipulados, y la liquidez no sea la esperada. De la misma manera, Pérez (2018) determinó que en la empresa en la que realizó su estudio no existe un buen manejo del control de las cobranzas porque no se cumple con las políticas establecidas, lo que genera un elevado porcentaje de los deudores, siendo este de 77%,

significando este un grave problema de morosidad. Igualmente, García y Alvarez (2020) mediante su investigación realizada afirman que, la falta de implementación de políticas de cobranzas, dificulta tener un correcto control de las cuentas por cobrar e impide percibir una mayor liquidez para responder a las obligaciones de corto y largo plazo.

Finalmente, se determina que el control de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., lo cual se evidencia en las respuestas obtenidas del cuestionario en las preguntas 6, 7, 8, 9 y 13 (Tabla N°9, N°10, N°11, N°12 y N°16 respectivamente) en donde los encuestados manifestaron que la empresa no realiza un óptimo seguimiento ni un constante monitoreo de las cuentas por cobrar, lo cual produjo la morosidad de la cartera, perjudicando en gran manera la liquidez, esto se ve reflejado en el resultado obtenido del análisis financiero, en el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Por lo tanto, se confirma la hipótesis N°3.

De esta manera, Tumbaco (2022) afirma que no realizar un adecuado seguimiento a los deudores potenciales es una de las principales razones por la que la empresa no percibió la liquidez esperada y no pudo recuperar sus cuentas por cobrar. Asimismo, Vásquez (2019) realizó una investigación en donde determinó que no realizar reportes que sustentan los procesos de créditos y cobranzas, es un factor que influye directamente en la morosidad de las cuentas por cobrar. Igualmente, Rodríguez (2019) en su investigación realizada manifiesta que preparar diariamente informes y conciliaciones de las cuentas por cobrar, sin contar con las políticas adecuadas, no garantiza un adecuado control de las cobranzas, ya que no posibilitan la mitigación de riesgos operativos dentro de la empresa.

4.3. Conclusiones

- Que, el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. porque no tiene implementadas adecuadas políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, lo cual produce problemas en el manejo de las cuentas por cobrar, originando la morosidad y la incobrabilidad de las deudas. Es por esta razón que la empresa presenta falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y se ve en la necesidad de recurrir al financiamiento externo mediante entidades bancarias y préstamos de socios y accionistas, reflejado en la deficiente capacidad de pago en el corto plazo que mostraron los ratios financieros de liquidez.

- Que, las condiciones de crédito inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. porque a pesar de contar con requisitos previos al otorgamiento de crédito a los clientes, no se realiza una evaluación de riesgos crediticios antes de dicho proceso y el plazo concedido para el retorno es demasiado extenso, esto origina la morosidad y la incobrabilidad de las cuentas por cobrar, significando este un serio problema en la liquidez de la empresa.
- Que, las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. porque la empresa no cuenta con eficientes políticas de cobranzas que permitan efectivizar las cobranzas, no realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes y no se identifica de manera rápida y efectiva las deudas vencidas por la falta de reportes actualizados de las cuentas por cobrar, esto originó que el proceso de recuperación de créditos se tornó lento y afectó directamente la liquidez.
- Que, el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C. porque el personal del área de cobranzas y de ventas no está correctamente capacitado y no cuenta con un rol de actividades definido, no se cuenta con un sistema de cuentas por cobrar en línea que permita un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza, se otorgan créditos a los clientes sin emitir documentación que garantice el retorno del efectivo en el periodo estipulado y no se aplican los ratios adecuados para monitorear constantemente la rotación de las cuentas por cobrar, esto origina la morosidad de la cartera de cobranza, perjudicando de esta manera la liquidez, reflejado en el resultado obtenido del ratio de rotación de cuentas por cobrar, el cual demuestra que los saldos de clientes se recuperaron 10.07 veces durante el año 2019.

4.4. Recomendaciones

- Que, se debe implementar dentro de la empresa un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, enfocado en orientar a los trabajadores del área de cobranzas, para mejorar los procedimientos que llevan hasta la actualidad que permita regularizar y controlar de manera clara, dinámica y sistemática los procesos crediticios y de cobranzas, además de mitigar los riesgos crediticios y disminuir la morosidad.

- Que, previo al otorgamiento de créditos a los clientes, a corto, mediano o largo plazo, se debe evaluar los posibles riesgos crediticios. Asimismo, al revisar la información necesaria sobre el cliente que solicita crédito, si este no cuenta con casa propia, se le solicitará que tenga un aval o garante, el cual estará detallado y presentado mediante un documento, el cual deberá estar firmado y tener adjunto los documentos anteriormente mencionados respecto a la información que se le pidió. Por otro lado, el cliente deberá firmar los siguientes documentos: Acuerdos de pago, Contrato, Factura y Tabla de amortización.
- Que, al momento de otorgar el crédito, se debe establecer las condiciones de venta que comprenda: el plazo de cobro, los porcentajes de descuento en caso de los pagos antes de la fecha pactada, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés por los días transcurridos de morosidad, y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones y cuidados. Respecto al plazo de cobro, para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente se debe determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro mediante llamadas de cobro vía telefónica o por correo electrónico, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser de 15 días o, según su consideración, un periodo mayor que no supere los 30 días.
- Que, es importante implementar un software de cobranza que permita gestionar y tener un mejor control del dinero adeudado a la empresa, este sistema permitirá automatizar el registro de pagos en facturas pendientes de cobro y proporcionará reportes o extractos mensuales sobre los cobros a los clientes y posibles retrasos, así como también, cartas de cobro. Asimismo, es necesario capacitar y orientar al personal del área de cobranza a que realice únicamente las actividades designadas correspondientes al área que labora, para que se cumpla correctamente con las políticas y procedimientos, el uso del software de cobranza y la realización del monitoreo de la rotación de las cuentas por cobrar, que ayude en la toma de decisiones gerenciales.

REFERENCIAS

- Aching Guzmán, C. (2006). *Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Prociencia y Cultura S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=AQKhZhpOe_oC&dq=Ratios+Financieros+Y+Matem%C3%A1ticas+de+la+Mercadotecnia.&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Addai, B. y Pu, C. (2015). The Impact of Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. *British Journal of Economics, Management and Trade*, 9(2), 1-8.
<https://doi.org/10.9734/BJEMT/2015/19268>
- Aguirre Ormaechea, J. M. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Edición Grupo Cultural.
- Anaya Nieto, D. (2003). *Diagnóstico en educación: diseño y uso de instrumentos*. Sanz y Torres.
- Áreas Gutiérrez, J., Gómez Urbina, M. J. y López Artola, M. I. (2018). *Evaluación del Control Interno en las Cuentas por Cobrar, de la empresa de protección y vigilancia, S.A. en función de Coso 2013, correspondiente al periodo 2015-2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/9049/1/18845.pdf>
- Arens, A. A., Elder, R. J. y Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. Pearson educación.
https://bibliotecaonline.milaulas.com/pluginfile.php/45/mod_data/content/63/Auditor%C3%ADa%20un%20Enfoque%20Integral.pdf
- Arroba Salto, J. y Encalada Cabrera, L. (2016). Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intvescom S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Ecuador*, 4(7), 2-7.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/intvescom.html>
- Barzola Torres, L. B. y Zambrano Ormaza, A. G. (2021). *Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Bermeo Yaffar, F., Hernandez Mosqueda, J. S. y Tobón Tobón, S. (2016). Análisis documental de V heurística mediante la cartografía conceptual. *Ra Ximhai*, 12(6), 103-121.
www.redalyc.org/pdf/461/46148194006.pdf
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Grupo Planeta (GBS).
https://books.google.com.pe/books/about/Recobrar_impagados_y_negociar_con_moroso.html?id=zYU-3TMm5kEC&redir_esc=y

- Cahuana Gutiérrez, J. O. (2020). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Pricew Waters House Coopers S.C.R.L.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3618/CONT-T030_47070384_T%20%20CAHUANA%20GUTIERREZ%20JOEL%20ORLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardona Hernández, P. A. (2004). Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, 27(2), 139-151. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/estad/article/view/28808/29067>
- Castillo Moreno, C. A., Dávila Pinell, M. L. y Flores Gonzáles, A. Y. (2016). *Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí en el año 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM4080#details>
- Castro González, A. S. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la unidad educativa Nuevo Continente* [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3678/1/T-ULVR-3159.pdf>
- Cívicos Juárez, M. A. y Hernández Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e investigaciones sociales*, 23, 25-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>
- Cronbach L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test*. Psychometrika. [http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_johnson/CronbachPaper%20\(1\).pdf](http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_johnson/CronbachPaper%20(1).pdf)
- Cruz Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 2(7), 26-33. <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378>
- Cvetkovic Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama Valdivia, J. y Correa Lopez, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Fajardo Ortiz, M. y Soto Gonzales, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>

- Fabre Campozano, S. L. y Tenesaca Gavilán, M. A. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Fernández, N. y Petit, A. (2009). Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Empresas de Construcción de la Industria Petrolera. Caso: Municipio Maracaibo. *COEPTUM, Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*, 1(1), 1-14. <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/1567>
- Galarza Kasen, J. L. (2018). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y Pagar de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8952/CONTROL_CUENTAS_GALARZA_KASEN_JORGE_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gallegos Vilchez, S. W., Galarreta Oliveros, G. I., Ruiz Gómez, P. J. y Gutiérrez Ascón, J. E. (2017). Study of methods to reduce the delinquency rate in a Collection Services Company. *INGnosis*, 3(1). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37243/AC_Gallegos_VS_V-Galarreta_OGI-Ruiz_GPJ-Gutierrez_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García Sánchez, V. P. (2018). *Cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa Polidistribuciones Técnicas S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2488/1/T-ULVR-2284.pdf>
- García Valero, V. M. y Álvarez Cuya, H. E. (2020). *El control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Gafumex E.I.R.L., Comas 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24667/Alvarez%20Cuya%2c%20Hector%20Enrique%20-%20Garc%c3%ada%20Valero%2c%20V%c3%adctor%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Zambrano, X. L., Galarza Morales, C. y Grijalva Guerrero, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas Caso empresa "Multillanta Ramirez". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81. <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1.136>

- Gitman Lawrence, J. (2003). *Principios de Administración financiera*. Pearson Educación. https://books.google.com.co/books?id=KS_04zILe2gC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Gitman, L. J. y Zutter, C. J. (2013). *Principios de Administración Financiera*. Pearson Educación. https://books.google.com.pe/books?id=ULNOmwEACAAJ&dq=Principios+d e+Administraci%C3%B3n+Financiera+2012&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Gómez, O., De la Hoz, B. y López, M. (2011). Valor razonable como método de medición de la información financiera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(56), 608-621. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29020563007.pdf>
- Gonzales Aliaga, M. (2021). *Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa "AHP Headhunting S.A., 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64326/Gonzales_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J. y Gil Urdaneta, W. V.. (2012). Políticas de crédito aplicadas para las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, 12(2), 162-166. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90424216006.pdf>
- González Palacios, J. H. y León Cedeño, M. A. (2022). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Estructuras Varias S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5656/1/T-ULVR-4606.pdf>
- González, A. y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A., periodo 2011* [Tesis de licenciatura, Universidad Experimental de Guayana]. https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta edición)*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias*. McGraw Hill Education. https://www.academia.edu/38217933/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias

- Kuznik, A., Hurtado Albir, A. y Espinal Berenguer, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Monografías de Traducción e Interpretación*, 1(2), 315-344. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265119729015>
- Lara, G. y Pérez, L. (2019). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista Peruana de Administración*, 1(1), 54-63. <https://revistarebe.org/index.php/repa/article/view/126/370>
- López López, J. I. (2005). *Diccionario contable, administrativo y fiscal*. ECAFSA. https://books.google.com.pe/books/about/Diccionario_contable_administrativo_y_fi.html?hl=es&id=LBHskyKpHbEC&redir_esc=y
- Lowell Price, S., Waterhouse, E. y Cooper, W. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Ediciones Díaz Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg>
- Maco Ayala, S. A. (2022). *Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Vivanco S.A.C., Lima 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30208/Maco%20Ayala%2c%20Sheyla%20Alinsson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique Martínez, R. P. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26946>
- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. Editorial EUNED. https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&dq=Contabilidad+An%C3%A1lisis+de+cuentas&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Moore, D. S. (2005). *Estadística Aplicada Básica*. Barcelona. Universidad Pompeu Fabra. https://books.google.com.pe/books?id=oqOCiEyEjYcC&printsec=frontcover&dq=Estad%C3%ADstica+Aplicada+B%C3%A1sica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Estad%C3%ADstica%20Aplicada%20B%C3%A1sica&f=false
- Morales Castro, A. y Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Morales García, K. y Carhuacho Mendoza, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Revista Científica Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>

- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- Neciosup Paredes, O. J. (2018). *El control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa del sector metalmecánico en el distrito de la Victoria, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33141/Neciosup_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ocas Dávila, M. D. y Valdez Cango, M. A. (2018). *Control interno de las cuentas por cobrar comerciales de una empresa del sector industrial del distrito de San Luis durante el periodo 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13835/Ocas%20D%c3%a1vila%2c%20Mildred%20Delfina.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ortiz Taipe, I. L., Nolazco Labajos, F. A. y Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Revista Científica Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Perdomo Gregorio, G. A. (2008). *El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera, estado Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad de los Andes, Colombia]. http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2009-04-16T09:56:23Z-514/Publico/gregorioperdomo.pdf
- Pérez Dávila, A. S. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana* [Tesis de Licenciatura, Tecnológica de Antioquía Institución Universitaria, Colombia]. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce Cedeño, O. S., Morejón Santiestevan, M. E., Salazar Pin, G. E. y Baque Sánchez, E. R. (2019). *Introducción a las Finanzas*. Editorial área de Innovación y Desarrollo S.L. https://books.google.com.pe/books?id=E46sDwAAQBAJ&dq=Introducci%C3%B3n+a+las+Finanzas+2019&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ramírez Lozano, C. K. (2019). *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad

César

Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35739/Ram%c3%adrez_LCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera Eduardo, E. (1993). *Contabilidad I*. Editorial: Apuntes de escrito. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1176/AE12.pdf?sequence>

Rivera Montes, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno de cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

Robles Román, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Red Tercer Milenio. <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Rodríguez Espinoza, J. R. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ross, S. A., Westerfield, R. W. y Jaffe, J. F. (2012). *Finanzas Corporativas*. Mc Graw Hill. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro-finanzasross.pdf

Tamayo Tamayo, M. (2012). *El proceso de la Investigación Científica*. Limusa Noriega Editores. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Torres Garcés, J. M. (2019). *Desarrollo de un Manual de Control Interno para el Manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa Merkantil Torres* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2677/1/76875.pdf>

Tumbaco Arcia, C. F. (2022). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Audigenios S.A. de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5043/1/T-ULVR-4067.pdf>

Van Horne, J. C. y Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. Pearson Educación de México. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp->

content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf

Vargas Paredes, D. N. y Ramírez Muñoz, R. C. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/346>

Vásquez Meza, B. J. (2019). *Control Interno al Componente Cuentas por Cobrar y su Incidencia en Los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa PROEME S.A. de la Ciudad de Manta* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2007/1/ULEAM-CT.AUD-0048.pdf>

Velarde Correa, K. S. (2017). *Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

Villegas Valladares, E. (2002). Análisis financiero en los Agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 6(10), 337-346. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14101003>

Yuwono, A. H. (2018). Identificación de ratio de efectivo Hospital Islámico Surabaya. *Revista de tecnología médica y salud pública*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.33086/mtphj.v2i1.760>

Zafra Galvis, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067004>

Zúñiga Padilla, W. R. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1287/Willy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°1. GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

TEMA: “EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES STAR S.A.C., EN EL DISTRITO EL AGUSTINO, 2019”		
GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL		
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN	DOCUMENTOS CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA	DOCUMENTOS PROPORCIONADOS POR LA EMPRESA
Ficha RUC	SI	SI
Organigrama funcional	NO	NO
Políticas de crédito y cobranzas	NO	NO
Reporte de cuentas por cobrar	SI	SI
Manual de políticas de créditos y cobranzas	NO	NO
Estado de Situación Financiera periodo 2019	SI	SI
Estado de Resultados periodo 2019	SI	SI
Estado de Flujo de Efectivo periodo 2019	SI	NO

ANEXO N°2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El presente cuestionario tiene el objetivo de recolectar información necesaria sobre "El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019". Para ello recurrimos a su colaboración, a continuación, le presentamos una serie de preguntas, marque con un aspa (x) la alternativa con la que esté de acuerdo. Agradecemos su participación y colaboración, la cual será de suma relevancia para nuestra investigación.

1. ¿Considera usted que existen requisitos adecuados para que la empresa otorgue crédito a los clientes?

SI

NO

2. ¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a los clientes?

SI

NO

3. ¿Considera usted que la empresa realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes?

SI

NO

4. ¿Considera usted que las deudas vencidas se identifican de forma rápida y efectiva en la empresa?

SI

NO

5. ¿Considera usted que la empresa maneja eficientes políticas de cobranza al momento de realizar el cobro de las deudas?

SI

NO

6. ¿Considera usted que la empresa registra correctamente las cuentas por cobrar?

SI

NO

7. ¿Considera usted que la empresa sustenta adecuadamente el otorgamiento de crédito a los clientes mediante documentos probatorios?

SI

NO

8. ¿Considera usted que se realiza un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza?

SI

NO

9. ¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar?

SI

NO

10. ¿Considera usted que la empresa dispone de recursos para operar de forma eficiente?

SI

NO

11. ¿Considera usted que la empresa cuenta con suficiente capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones sin necesidad de recurrir al financiamiento externo?

SI

NO

12. ¿Considera usted que la empresa cuenta con disponibilidad inmediata de efectivo para cubrir sus obligaciones sin necesidad de tener que vender sus activos?

SI

NO

13. ¿Considera usted que la empresa monitorea constantemente la rotación de las cuentas por cobrar?

SI

NO

14. ¿Considera usted que la empresa concede un tiempo pertinente de crédito a los clientes?

SI

NO

ANEXO N°3. TABULACIÓN EN EL PROGRAMA SPSS

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR									
CONDICIONES DE CRÉDITO		POLÍTICAS DE COBRANZAS			CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR				
Requisitos para otorgar el crédito	Evaluación de riesgos crediticios	Análisis de la cartera de clientes	Identificación de las deudas vencidas	Realización de la cobranza	Registro de las cuentas por cobrar	Documentos de control del crédito	Seguimiento de la cartera de cobranza	Personal capacitado	
Sujetos	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9
Sujeto 1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Sujeto 2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Sujeto 3	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Sujeto 4	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Sujeto 5	1	2	2	2	2	1	2	2	2

LIQUIDEZ					
RATIOS					
	Capital de trabajo	Liquidez corriente	Prueba ácida	Rotación de cuentas por cobrar	Periodo promedio de cobranza
Sujetos	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14
Sujeto 1	1	2	1	2	1
Sujeto 2	1	2	1	2	2
Sujeto 3	1	2	1	2	1
Sujeto 4	1	2	1	1	1
Sujeto 5	1	2	1	2	1

ANEXO N°4. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2019 DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES STAR S.A.C.

NEGOCIACIONES STAR SAC

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 AI 31 DE DICIEMBRE DE 2019
 (Expresado en Nuevos Soles)**

ACTIVO	AL:31-12-2019 S/.	PASIVO Y PATRIMONIO	AL:31-12-2019 S/.
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de efectivo	43,189.45	Sobregiro Bancario	0.00
Cuentas por cobrar comerciales-Terceros	144,932.01	Tributos,Contraprestaciones y aportes al sistema	12,618.48
Cuentas por cobrar al Personal a los Accionistas	0.00	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	945.33
Cuentas por Cobrar Diversas	0.00	Cuentas Por pagar Comerciales-Terceros	66,469.52
Servicios y Otros Contratos por Anticipado	0.00	Obligaciones Financieras (Corto Plazo)	0.00
Mercaderias	20,706.00	Cuentas por Pagar relacionadas	163,593.48
Otras Cuentas del Activo	15,768.00	Cuentas por Pagar a los Accionistas	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	224,595.46	TOTAL PASIVO CORRIENTE	243,626.81
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	243,626.81
Inmueble, Maquinaria y Equipo, Neto	66,972.83	PATRIMONIO	
Depreciacion Acumulada	-32,485.73	Capital	52,000.00
Intangibles	0.00	Reserva Legal	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	34,487.10	Resultados Acumulados	-99,604.46
		Resultado del Ejercicio	63,060.21
		TOTAL PATRIMONIO	15,455.75
TOTAL ACTIVO	259,082.56	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	259,082.56

**ANEXO N°5. ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2019 DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES STAR S.A.C.
NEGOCIACIONES STAR SAC**

	AL:31-12-2019
	S/.
Ingresos Operacionales	1,459,739.75
Costo de Venta	-1,264,237.70
Costo de Servicio	0.00
UTILIDAD BRUTA	195,502.05
Gastos de Administracion	-117,377.47
Gastos de Ventas	-6,103.01
UTILIDAD DE OPERACIÓN	72,021.57
OTROS INGRESOS (GASTOS)	
Gastos Financieros	0
Ingresos Financieros	0
Otros Egresos	0
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	72,021.57
Impuesto a la Renta hasta 15 UIT (10%)	-6,300.00
Impuesto a la Renta más de 15 UIT (29.5%)	-2,661.36
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	63,060.21

ANEXO N°6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES STAR S.A.C., EN EL DISTRITO EL AGUSTINO, 2019

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Condori Lizárraga, Iván Renato André
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: Maestro en Informática Biomédica en Salud Global
- 1.3. Cargo e institución donde labora el experto: Coordinador del Área de Capacitación e Investigación - G&C Salud y Desarrollo.
- 1.4. Título de la investigación: "El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Negociaciones Star S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019".
- 1.5. Nombre del instrumento: Guía de análisis documental, hoja de cálculo, ratios financieros y cuestionario de encuesta.
- 1.6. Autor del instrumento: Sindy Yomaira Díaz Escalante y Priscila Sofia Pardo Mauricio.
- 1.7. Para obtener el título de: CONTADORA PÚBLICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL						

PUNTUACIÓN

- De 10 a 20:
- De 21 a 30:
- De 31 a 40:
- De 41 a 50:

49

- No válido, reformular
- No válido, modificar
- Validar, mejorar
- Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 14 de octubre de 2022



 Firma

Díaz Escalante, S.; Pardo Mauricio, P.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cruz Michilot, César Augusto
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: Maestro en Gestión Pública
- 1.3. Cargo e institución donde labora el experto: Jefe del Área de Presupuesto (e) – Defensoría del Pueblo
- 1.4. Título de la investigación: “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Negociaciones Star S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019”.
- 1.5. Nombre del instrumento: Guía de análisis documental, hoja de cálculo, ratios financieros y cuestionario de encuesta.
- 1.6. Autor del instrumento: Sindy Yomaira Díaz Escalante y Priscila Sofia Pardo Mauricio.
- 1.7. Para obtener el título de: CONTADORA PÚBLICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50.				

PUNTUACIÓN

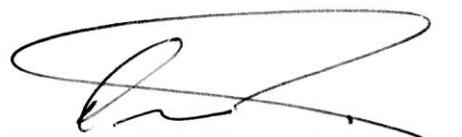
- De 10 a 20:
De 21 a 30:
De 31 a 40:
De 41 a 50:

X

- No válido, reformular
No válido, modificar
Validar, mejorar
Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 14 de octubre de 2022



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Pacheco Cribillero, Marco Antonio
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: Máster en Gestión Pública
- 1.3. Cargo e institución donde labora el experto: Especialista en Desarrollo de Sistemas II – Defensoría del Pueblo
- 1.4. Título de la investigación: “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Negociaciones Star S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019”.
- 1.5. Nombre del instrumento: Guía de análisis documental, hoja de cálculo, ratios financieros y cuestionario de encuesta.
- 1.6. Autor del instrumento: Sindy Yomaira Díaz Escalante y Priscila Sofia Pardo Mauricio.
- 1.7. Para obtener el título de: CONTADORA PÚBLICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

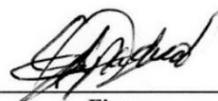
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 14 de octubre de 2022



Firma

ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES STAR S.A.C., EN EL DISTRITO EL AGUSTINO, 2019.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera incide el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?	Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.	El control interno de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.	1.- Variable Independiente (VI) Control Interno de las Cuentas por cobrar Dimensiones de la VI D1: Condiciones de crédito D2: Políticas de cobranzas D3: Control de las cuentas por cobrar	1.- Tipo de investigación Según el propósito: Aplicada Según el enfoque: Cuantitativo Según el diseño: No Experimental Según el alcance: Descriptivo-correlacional 2.- Población y muestra Población: 5 trabajadores Muestra: 5 trabajadores (Gerente General, Contador General, Administrador, trabajador del Área de Cobranzas y trabajador del Área de Ventas). 3.- Técnicas e instrumentos Técnicas: Análisis Documental Análisis Financiero Encuesta Instrumentos: Guía de análisis documental Hoja de cálculo Ratios Cuestionario de Encuesta 4.- Procedimiento de: -Recolección de datos -Análisis y procesamiento de datos
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	2.- Variable Dependiente (VD) Liquidez Dimensiones de la VD D1: Ratios financieros	
P1: ¿De qué forma las condiciones de crédito inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?	O1: Determinar de qué modo las condiciones de crédito inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.	H1: Las condiciones de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.		
P2: ¿De qué manera las políticas de cobranzas inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?	O2: Determinar de qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.	H2: Las políticas de cobranza inciden significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.		
P3: ¿En qué medida el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019?	O3: Determinar en qué medida el control de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.	H3: El control de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa NEGOCIACIONES STAR S.A.C., en el distrito El Agustino, 2019.		

ANEXO 8. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Se define como políticas y procedimientos que le posibilita a una empresa tener un riguroso seguimiento de los clientes, y de tal manera poder otorgar créditos con mayor seguridad e inspección, logrando así tener una recuperación efectiva de carteras morosas, asimismo, también mostrar resultados verídicos en los estados financieros que permitan emplear adecuadamente los recursos (Gómez, De La Hoz y López, 2011).	Se mide mediante políticas de crédito y cobranza, evaluación de riesgos y actividades de control.	CONDICIONES DE CRÉDITO	Requisitos para otorgar el crédito	¿Considera usted que existen requisitos adecuados para que la empresa otorgue crédito a los clientes?
				Evaluación de riesgos crediticios	¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar crédito a los clientes?
			POLÍTICAS DE COBRANZAS	Análisis de la cartera de clientes	¿Considera usted que la empresa realiza un adecuado análisis de la cartera de clientes?
				Identificación de las deudas vencidas	¿Considera usted que las deudas vencidas se identifican de forma rápida y efectiva en la empresa?
				Realización de la cobranza	¿Considera usted que la empresa maneja eficientes políticas de cobranza al momento de realizar el cobro de las deudas?
			CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Registro de las cuentas por cobrar	¿Considera usted que la empresa registra correctamente las cuentas por cobrar?
				Documentos de control del crédito	¿Considera usted que la empresa sustenta adecuadamente el otorgamiento de crédito a los clientes mediante documentos probatorios?
				Seguimiento de la cartera de cobranza	¿Considera usted que se realiza un adecuado seguimiento de la cartera de cobranza?
				Personal capacitado	¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para el control de las cuentas por cobrar?
			LIQUIDEZ	La liquidez mide la capacidad que tiene una empresa para cumplir de manera puntual sus obligaciones a corto plazo, para esto, se realizan análisis centrados en examinar los activos y pasivos circulantes (Morales y Morales, 2014).	Se mide a través de los ratios financieros de liquidez obtenidos del análisis a los estados financieros.
Liquidez corriente	¿Considera usted que la empresa cuenta con suficiente capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones sin necesidad de recurrir al financiamiento externo?				
Prueba ácida	¿Considera usted que la empresa cuenta con disponibilidad inmediata de efectivo para cubrir sus obligaciones sin necesidad de tener que vender sus activos?				
Rotación de cuentas por cobrar	¿Considera usted que la empresa monitorea constantemente la rotación de las cuentas por cobrar?				
Periodo promedio de cobranza	¿Considera usted que la empresa concede un tiempo pertinente de crédito a los clientes?				