



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una
empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Del Aguila Flores, Cesar Alberto (orcid.org/0000-0003-2729-8532)
Huaman Del Aguila, Danny Edward (orcid.org/0000-0002-6163-6382)

ASESOR:

Mgtr. Amasifuen Reategui, Manuel (orcid.org/0000-0002-0587-4060)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis queridos padres y hermanos que con su esfuerzo, sacrificio y consejos hicieron que nunca me rinda, a mis amigos que siempre estuvieron apoyándome y dándome ánimos y sepan que nunca es tarde para lograr nuestros sueños; a mí mismo por seguir en la lucha de salir adelante en lo personal y profesional.

César Alberto Del Aguila Flores

Para mis amados padres, con profundo amor, con perdurable gratitud, quienes han sido importantes pilares en esta importante etapa y a lo largo de este camino, a mis hermanos por brindarme todo su apoyo íntegro y moral, guiados con todo respeto, esfuerzo y humildad, para lograr todos mis objetivos y metas que son muy importantes en mi vida profesional y personal.

Danny Edward Huamán Del Aguila

Agradecimiento

A Dios, que me permitió llegar hasta este momento, por darme fortaleza y sabiduría a lo largo de mi vida personal y profesional. A todos los maestros que me guiaron para llegar a culminar esta etapa; y, a nuestros asesores por apoyarnos y brindarnos todos sus conocimientos para lograr este objetivo y cumplir mis metas profesionales.

César Alberto Del Aguila Flores

Agradezco sinceramente a Dios por su gran bendición, a la empresa que nos brindó la información necesaria para elaborar este informe de investigación. Asimismo, quiero hacer extensivo mi más cordial agradecimiento a los docentes por la sabiduría que han impartido a lo largo de estos años de estudio en mi carrera profesional, y de antemano a nuestro tutor por el apoyo necesario y las buenas enseñanzas aplicadas.

Danny Edward Huamán Del Aguila

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de instrumentos	17
Tabla 2. Confiabilidad de instrumentos	18
Tabla 3. Nivel de las cuentas por cobrar	20
Tabla 4. Nivel de liquidez	20
Tabla 5. Prueba de normalidad	21
Tabla 6. Relación entre clientes y liquidez	21
Tabla 7. Relación entre plazos y liquidez	22
Tabla 8. Relación entre intereses y liquidez	22
Tabla 9. Relación entre las cuentas por cobrar y liquidez	23
Tabla 10. Matriz de consistencia	36
Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables	37

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal “Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022”, el cual se realiza con el propósito de conocer los procedimientos que desarrolla la empresa para tener un mejor control de las cuentas por cobrar durante un determinado ciclo financiero a corto, mediano y largo plazo para mejorar de manera directa y significativa en la liquidez de la empresa en estudio. La metodología de la investigación desarrollada es de tipo aplicada, el diseño de estudio es no experimental - transversal descriptivo de alcance correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra está conformada por 50 trabajadores y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados determinan una estimación estadística con un valor de 0.771 para el Rho de Spearman mostrando una relación positiva alta entre ambas variables y contando con una (Sig.= 0,000 < 0.05) aceptando la hipótesis planteada. Se concluye que las cuentas por cobrar se relacionan directamente con la liquidez de la empresa, considerando que, a través de la implementación de las políticas y los procedimientos de cobranza la empresa logra mejorar su rentabilidad y con ello el posicionamiento empresarial.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, liquidez, políticas de cobranza.

Abstract

The main objective of this investigation is to "Determine how accounts receivable are related to liquidity in a telecommunications service company, Tarapoto 2022", which is carried out with the purpose of knowing the procedures that the company develops to have a better control of accounts receivable during a certain financial cycle in the short, medium and long term to directly and significantly improve the liquidity of the company under study. The research methodology developed is of the applied type, the study design is non-experimental - cross-sectional descriptive of correlational scope with a quantitative approach. The sample is made up of 50 workers and the instrument applied was the questionnaire. The results determine a statistical estimate with a value of 0.771 for Spearman's Rho showing a high positive relationship between both variables and having one (Sig.= 0.000 < 0.05) accepting the proposed hypothesis. It is concluded that accounts receivable are directly related to the liquidity of the company, considering that, through the implementation of collection policies and procedures, the company manages to improve its profitability and with it the business positioning.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, collection policies.

I. INTRODUCCIÓN

Recientemente investigaciones sobre cuentas por cobrar y los impactos dentro de la liquidez empresarial, muestran dificultades en el trabajo de registro y políticas corporativamente incorrectas. La omisión en la administración de cuentas adeudadas de diferentes entidades corporativas lleva a la escasa liquidez o bancarrota, esto genera dificultades como es el interés de moras sobre saldos en diferentes entes empresariales, crea expectativas en el contexto laboral por irresponsabilidad para trabajos con cargos e importes fijos en riesgos, disminución para el crédito asociado en mecanismos financieros, la eficacia del servicio del proveedor delimita la imagen de la compañía al estar en riesgo, y en casos descomunales, los patrimonios se ofrecen a menos precio de su valor moderado. Las cuentas por cobrar en el mundo actual siguen siendo el principal problema que enfrentan los gerentes de actividades comerciales, ya que las compañías necesitan acelerar sus medios de cobro de forma más adecuada, porque los plazos excesivos en la cobranza de las deudas pudieran afectar dicha liquidez y la solvencia de esa compañía. De tal manera que, gestionar apropiadamente los créditos se han transformado en insuficiencia para muchas compañías, ya que de ellos acatará conservar los niveles propicios de su liquidez, enfrentando a muchas necesidades financieras corporativas.

La importancia de este estudio que se eligió, es afirmar la razón en la cual varias corporaciones empresarias se vieron afectadas en su liquidez a efecto de la ineficacia, que, hasta tal punto, estuvieron en insuficiencia para tomar medidas inesperadas. Actualmente las organizaciones empresariales han sido afectadas a consecuencias de cuentas para cobrar, esto es uno más de las complicaciones que afrontan muchos gerentes de varias empresas a consecuencia de las dificultades que atraviesan hoy en día las empresas, es importante que mejoren las técnicas sistemáticas de cobranzas de una forma eficaz, dado que los retrasos en el cobro afecta a la liquidez de la entidad al dificultar la oportunidad de los pagos, cabe señalar que la adecuada gestión de los deudores es prioritaria porque de ello dependerá el capital, para absolver las necesidades financieras.

Naula (2019), realizó su investigación sobre la liquidez y el incremento económico. Este artículo proporciona evidencia empírica sobre el efecto de la liquidez de mercados de valores en el desarrollo mercantil de América latina con

un modelo de once países. Para ello, además de las variaciones de los modelos descritos, se recolectaron datos de cuadros considerados por el procedimiento generalizado del punto en el tiempo (GMM). Si bien uno de los indicadores de liquidez fueron los ingresos, muestra una señal negativa, contrariamente a lo que generalmente se espera, la conclusión general es que la liquidez tiene un impacto en el incremento económico. Al mismo tiempo, algunos países logran considerarse infrecuentes y, consecuentemente, se realizaron análisis manteniéndose los resultados iguales en ambos casos. Muchas empresas optan por ofrecer servicios con préstamo, lo cual es muy útil para muchas partes. Este método es efectivo sin inconveniente si las disposiciones completan correctamente todas las medidas en las circunstancias de los créditos; de lo contradictorio, será difícil determinar si dicho servicio de reclamaciones es suficientemente compatible con los términos acordados.

Tomalá (2019), presentó su proyecto sobre cuentas para cobrar y liquidez. El objetivo básico es determinar dichas cuentas para cobrar y la capacidad de una compañía manejando escalas financieras. La investigación es: cualitativa, descriptiva, manejando análisis guiada, entrevista, técnica, fuente de investigación realizadas a dos individuos, con un alcance definido, manejo de contadores financieros o liquidez, Concluyó que la compañía no efectúa cobranzas apropiados de sus cuentas para cobrar, de tal manera que viene afectando la liquidez internamente. Dicho estudio propone una útil aportación para futuras averiguaciones coherentes con dichas variables y objetos de estudios, y como se mencionó, se está desarrollando información y soluciones proactivas para empresas con el mismo problema.

El problema general de la investigación es: ¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?; Además se tiene los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera los clientes se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?; ¿De qué manera los plazos se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?; ¿De qué manera los intereses se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?.

La investigación es justificada orientándose en la relación que consiguen las cuentas para cobrar de una compañía; esta pueda ser grande, mediana o pequeña, con liquidez y cómo influye para su buen trabajo o también lograr una rentabilidad optimizada. Podemos ver que un costoso índice de cuentas por cobrar puede hacer que varias empresas afecten su solvencia porque limita sus futuras inversiones o decisiones que las pueden obligar a recurrir a préstamos financieros de alto interés.

El objetivo general es: Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Los objetivos específicos son: Determinar de qué manera los clientes relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022; Determinar de qué manera los plazos se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022; Determinar de qué manera los intereses se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

La hipótesis general del estudio es: Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Como hipótesis específicas: Existe relación entre los clientes y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022; Existe relación entre los plazos y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022; Existe relación entre los intereses y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Referente al medio internacional; Quimi (2017) con su publicación sobre cómo gestionar financieramente cuentas por cobrar y liquidez; tiene la principal finalidad de evaluar dicha administración bancaria, las cuentas de cobranzas y los efectos de su liquidez. Se utilizó análisis cualitativo y descriptivo de datos contables de 2015, observación directa de cuentas por cobrar comerciales y entrevistas. Ha concluido que hubo una violación a la política operativa con respecto a las cuentas por cobro incluidas en dichos informes económicos.

Hurtado (2017) con el fin de investigar cuentas para cobrar y liquidez, indicó que dicho objetivo primordial es examinar dichas cuentas para cobro y liquidez y cómo afecta las cuentas a la entidad. Su estudio es descriptivo con una entrevista y perspectiva cualitativa. El estudio del recaudo de reseñas se realizó en 3 personas que trabajan para la empresa. Señaló que los registros no se preparan con el propósito de saldos incobrables; como se define en la NIC 37, que se ha demostrado que no contiene nivel de liquidez.

Moreno (2018) Cuentas por cobrar: señala compromisos y/o prestaciones, esperar a que los interesados certifiquen transacciones de prestación o reciban recursos y convertirlos en efectivos a cortos y largos plazos.

Clientes; son las personas que necesitan de un servicio o un bien. Aldana y Vargas (2018) definen que, la columna principal para una organización son los clientes. Asimismo, los usuarios esperan que la entidad pueda cumplir con las perspectivas para poder satisfacer sus intereses y necesidades; sea un servicio o bien, de tal manera que se acomode a sus posibilidades.

Plazos; son hechos particulares o futuros, ya que determinan el comienzo y fin desde que ocurren los derechos sobre el mismo.

Intereses; son medidores que sirven para deducir las utilidades de las inversiones o los ahorros, asimismo para los valores de créditos.

Chiesa (2019) Para este contexto, las preferencias de beneficios de las clientelas antepuestas de las compañías, recibirán excelentes resultados, así como mejores beneficios laborales, como resultados de su labor, desarrollada por clientes para la compañía.

Kim (2021) Describe sobre liquidez, a las capacidades de empresas para poder alcanzar fluidez en funciones de los activos, permitiendo estar al tanto de

los riesgos y niveles de endeudamientos, percibiendo además los conflictos económicos que darán como resultado dicho interés y coste financiero.

Nejadmalayeri (2021), nombra a la liquidez como un activo que puede convertirse simplemente en un efectivo, de tal manera que permitirá a la compañía realizar el cumplimiento con los deberes en un periodo fijo.

Loutzenhiser & Mann (2021), las capacidades de las sociedades y poder conseguir efectivo en momentos específicos para que puedan cumplir fácilmente a corto plazo con dichos deberes.

Velásquez (2019), con resultados demostrativos nos indica que, aparte de las inversiones frecuentes, siempre se invertirán fondos concisamente. Fijación de capitales separados en utilidad a lo largo del período.

Farías y Sabando (2019) quienes realizaron una investigación sobre cómo gestionar cuentas por cobrar y liquidez, plantearon un objetivo importante: estipular cómo afectará la liquidez y las operaciones para negociar el recobro de las carpetas de inversión ya vencidas en la compañía. La investigación se describió con el procedimiento cualitativo, con una técnica de recolección, como es la entrevista a 3 colaboradores de dicha compañía de regiones diferentes, de tal manera que estipulan que la compañía no tenía documentos crediticios ya que la empresa no contaba con una gestión para los procedimientos de cosecha por medio de documentación.

Molina y Vásquez (2019) referente a su investigación sobre cuentas por cobrar con plazos vencidos y liquidez, la primordial objetividad es comprobar la consecuencia de la cuenta dentro de su liquidez. Dicha investigación fue descriptiva con una labor de campo y análisis utilizado de una encuesta para la recopilación fichas productivas. Concluyendo que el procedimiento de cobranza no es completo por el mal gestionar de dichas cuentas de la clientela, ya que en el último período del negocio fue afectado por el flujo de caja.

Wasike (2019) su estudio articulado Periodo Medio de Cobro y Desempeño Financiero de Nzoia Water Services Company, la cual fue realizada en Masinde Murilo and Technology en Kenia, el objetivo primordial: indicar de qué manera la gerencia de cuentas para cobro afectaría al mundo económico. Es un estudio tipo descriptivo ya que se utilizó información de 2012 hasta 2016, también se hizo un muestreo de 33 colaboradores de la compañía. Concluyeron que, es una

desventaja tener cuentas por cobrar, ya que muestra resultados de las equivalencias negativas, de tal manera que nos indica un deficiente trabajo financiero.

Toapanta (2020), en su estudio denominado sobre los factores que inciden en la morosidad. El objetivo fue determinar los constituyentes que incurren en las cuentas para cobrar en cooperativas, como un tipo de estudio descriptivo, de 323 personas constó la muestra, a quienes fueron aplicadas las encuestas y cuestionario como técnica y herramienta. Concluye que la cooperativa tiene un índice de morosidad del 4,10%, lo que es un aspecto desfavorable ya que afecta a su rentabilidad, por lo que también observa que las cooperativas no están suficientemente capacitadas en el procedimiento de recuperación de cartera. Para conectarse con los interesados y la morosidad se reduce.

Carrera (2017), autor del estudio relacionado al análisis de gestión de cuentas para cobrar, tiene como prioridad estudiar dicho servicio de cobranza para la institución en el 2015 por la metodología COSO, como una investigación tipo descriptiva, con muestra de 7 trabajadores, utilizando como técnicas y herramientas encuestas y cuestionarios. Concluyó que dicha gestión de cobro no era eficaz, esto debiéndose a la falta del manual de seguimiento y poder demostrar el cumplimiento de cada meta de cobro y un propio sistema de contabilidad que les permitiera adquirir información actual sobre el estado presente de gestión de cobro, los períodos de evaluaciones del control interno en aplicación irregular, en el procedimiento de crédito y cobranza, los regímenes (principalmente las cobranzas) carecen de claridad hacia los implicados durante los procesos, definitivamente, la gestión presente no puede garantizar el recobro oportuno de las carteras.

Yépez (2017), con su estudio señalado sobre gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad. Teniendo como propósito el estudio de suceso de cuentas por cobrar. Estudio de tipología descriptiva pertinente, la muestra consta de 24 funcionarios, las encuestas y cuestionarios como técnica y herramienta. Concluyendo que, según los directivos entrevistados, la institución mantuvo una adecuada política crediticia y de cobranza, lo que contribuyó a su buen nivel de rentabilidad. No obstante, uno de los inconvenientes es que, aunque las cooperativas cuentan con manuales de manejo de créditos, los funcionarios

crediticios tienen problemas con el desempeño de metas y perspectivas en la agencia.

En el ámbito nacional, Bruno y Pando (2019), autores del estudio denominado estrategias de cobro y morosidad. Su propósito fue comprobar la correlación entre dos variables, como tipo de investigación de correlación, estuvo conformada de 125 asociados para la muestra, y las encuestas y los cuestionarios fueron aplicados a esos socios como técnica y herramienta respectivamente. Se concluye que existe una correlación moderadamente negativa (-0.528) de la estrategia de recaudación de las cooperativas y el comportamiento moroso, es decir, si los asesores de crédito desarrollan estrategias de recaudo (tipo y forma), disminuirán los niveles de morosidad (socio deudor). De igual manera, la investigación muestra que los socios perciben niveles de morosidad entre bajos y medios.

López (2017), con dicho estudio designado, como gestionar cuentas por cobrar y morosidad. El principal objetivo de dicha investigación ha sido la determinación para la correlación de dos variables, investigación tipo descriptiva, básicamente relacionado, de 14 trabajadores constó la muestra, a los cuales se les dedicó como técnica y herramienta las encuestas y los cuestionarios. Concluyó que, dicha gestión de créditos y las morosidades se correlacionan significativamente en dicha institución. Debido a que según las resultas obtenidas se evidencian deficiencias en el departamento de cobro en el manejo de la recuperación de las comercializaciones a créditos, existe poco rastreo y controles del crédito.

Valeriano (2017), con su estudio denominado gestión de cuentas para cobrar y resultados económicos. El propósito fue comprobar si afecta dicha gestión del crédito con las resultas económicas de la caja, investigación de tipología descriptiva, con 26 consultoras constó la muestra a quienes fueron aplicadas las encuestas y cuestionario como técnica y herramienta. Lo concluye así: El progreso de la morosidad se observa un aumento en las colocaciones, un aumento en los saldos de capital y un aumento en los capitales vencidos, en ese sentido, la tasa de morosos va en aumento. Igualmente, la consecuencia del aumento en la gestión de crédito es que la estimación de los empleados en el ámbito empresarial no es alta, no se presta atención y la aplicación de

procedimientos y estándares de evaluación no es alta.

Pachas (2020), autor del estudio relacionado con analizar cuentas por cobrar en una constructora. Este proyecto nos informa que esta unidad se dedica a servicios de construcción de edificaciones terminadas, entre otras actividades han demostrado manejo inadecuado de cuentas por cobrar producto de Capacitación inadecuada del personal de registro familiarizado con el historial de pagos. Adicionalmente, la compañía no implementó manejos o medios que pudieran apoyar el encargo de sus empleados. Las compañías de construcción no hacen cumplimiento a las políticas y normas, eran ineficaces y con cuentas por cobrar, las deudas de los usuarios no estaban bien rastreadas y los empleados no tenían responsabilidad para garantizar las ganancias de la empresa.

Salas (2019), dentro de su investigación sobre cómo administrar cuentas por cobrar y liquidez. Fue analizar las variables y determinar su efecto sobre la liquidez como objetivo. Por tratarse de un diseño de estudio no experimental, como muestra fue conformada por 4 empleados y 125 expedientes, y como instrumento se designó la técnica Hojas de texto con resúmenes, comentarios, listas de cotejos, entrevistas, cuestionarios y guías documentales. Hemos llegado a las siguientes conclusiones: las actividades del sector agropecuario de cuentas por cobrar no se realizan y desde el sitio crediticio no corresponden a las operaciones que posee la entidad en base a las ocho gestiones establecidas y no al cobro de deudas. Esto se debe a la alta tasa de morosidad. Además, algunos archivos no admiten firmas de aprobación cuando se excede el límite de crédito porque no hay clientes elegibles.

Habiendo revisado las bases teóricas, según Juano (2019), describe las cuentas para cobro a nombre de una compañía de crédito otorgado a sus clientes por intermedio de cuentas abiertas. Para retener al cliente (existentes) y captar nuevos, en general las empresas comerciales encuentran preciso proporcionar créditos (p. 23). Los escenarios de cuentas para cobrar pueden variar en las diferentes sociedades, sin embargo, las compañías dentro de la misma industria ordinariamente brindan escenarios de crédito equivalentes.

Según Gonzales y Sanabria (2017) las cuentas para cobrar y su importancia, dice que gestionar el crédito permite detectar caracteres de avisos que pueden

mostrar un posible problema de pago, con el fin de que pueda contener la hemorragia anticipadamente sin que el negocio se dañe. Se podría desarrollar un Plan Financiero preciso debido a que se podría estimar de manera efectiva los créditos futuros y también utilizar de la manera correcta el capital de trabajo con el fin de mejorar el negocio. Así mismo, gestionar los créditos avala que su negocio marche con una efectividad operativa ideal libre de complicaciones financieras que podrían detener el progreso.

La política de los créditos nos dice que la implementación apropiada de los manejos de créditos es primordial debido a dicha labor exitosa de los créditos. Para retener clientes y conquistar nuevos de ellos, por lo general las compañías consideran requerido proporcionar préstamo.

Según Gómez (2017) los patrones o reglas de los créditos, es el estándar minúsculo para otorgar crédito a los clientes. Elementos diversos del tipo valoraciones crediticias, referencias, condiciones de pago medio y algunos sumarios bancarios brindan una plataforma cuantitativa que establece para formar el cumplimiento de los estándares crediticios. Desarrollando un estudio de criterios, se debe considerar una variedad de las variables básicas, ya sea gasto para oficina, inversiones en cuentas para cobrar, estimaciones de deudas perdidas, ventas de la compañía.

Según Vives (2017) el análisis crediticio significa que una vez que una compañía ha establecido normas o reglamentos crediticios, debe establecer regímenes de evaluación a los peticionarios crediticios. Frecuentemente, una compañía conviene decidir dejar el cálculo de la cantidad a la que puede garantizar. Una vez hecho esto, la compañía consigue instaurar la línea crediticia que dicta la cantidad máxima que un cliente consigue deberle a la compañía en un período dado (p. 68).

Análisis de la información crediticia el estado financiero y los libros mayor de cuentas por pagar de un solicitante de crédito se consiguen usar con el fin de hacer el cálculo de su período media de pago. Se podría determinar la caducidad del crédito del solicitante para comprender mejor sus criterios de pago.

Según Castro (2017), las cuentas pérdidas o incobrables son determinadas tomando como referencia la investigación precedente, la cual debe tomar en cuenta el historial de cada deudor y sus expectativas de cobro. Es considerada

notorio por ser prácticamente imposible recuperar el crédito, y destaca que se establece una cuenta irrecuperable cuando: El adeudado no cuenta o cuente con bienes apropiables, el adeudado está fallecido o desaparecido y los bienes no quedan a nombre del mismo, verificado que el adeudado fue pronunciado en quiebra.

El proceso de cobro está basado en la política de cobro de la compañía y vienen a ser procesos que siguen las compañías con el fin de hacer cobros de los créditos cuando vencen.

Moyer (2017), afirma que las cartas, pasado una cantidad de tiempo en días del vencimiento de la deuda, la compañía ordinariamente remite una carta con cordiales cláusulas recordando al cliente sus obligaciones. Al no tener respuesta del pago de obligaciones por parte del cliente al pasar de cierta cantidad de días de la emisión de la primera carta, se procederá a emitir una segunda carta forzosa (p. 92). Una nota de reclamación es uno de los primeros pasos en el juicio de solicitud de una cuenta que ya venció.

Llamada telefónica, si dicha carta no funciona como es, el administrador del crédito de una compañía puede realizar una llamada al interesado y exigirle el cumplimiento contiguo de sus obligaciones. Se deben arreglar cláusulas de pagos extendidos si el cliente tiene una justificación razonable (Moyer, 2017).

Para Moyer (2017) dentro del uso de agencias de cobranza, las empresas pueden entregar las deudas incobrables a agencias de cobro o abogados para su ejecución. A menudo, esta tarifa de gestión de cobranza es alta y puede acoger un porcentaje más bajo de lo deseado.

Proceso judicial es el movimiento más riguroso en el transcurso de recolección. Esta es opción al uso de una oficina de cobro. El proceso legal no solo es engorroso, sino que puede exigir al moroso a exponer en quiebra, lo que reduce la probabilidad de hacer negocios con el cliente en el futuro, y no hay garantía de que finalmente se reciba la transferencia. Hay un punto a partir del cual los costes de recogida adicionales no proporcionan una rentabilidad adecuada, las empresas deben tenerlo en cuenta.

Las actividades del control de cuentas pueden dividirse en dos términos básicos: ajustar los activos y pasivos de dicha empresa y crear registros contables. Este proceso es primordial para el movimiento de cualquier

organización, porque le admite administrar apropiadamente sus patrimonios financieros, tomar medidas informadas y garantizar que las operaciones comerciales y las cuentas operen de acuerdo con la ley (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., 2022).

Zamora (2022) afirma que las ventas al contado se cobran durante las operaciones. Dicho cobro se puede realizar en efectivo y transferencia bancaria, cheque, tarjeta de crédito, a diferencia de las ventas a crédito, donde el dinero de la transacción no se recibe en el momento de la transacción, sino con posterioridad. Por tanto, a diferencia del caso anterior, la empresa tiene derechos de crédito y una deuda con el cliente.

Las ventas a crédito son de las vitales fuentes de ingresos de la compañía, se ofrecen como una estrategia para incrementar las ventas y generar utilidades. Una venta a crédito empresarial equivale a una cuenta por cobrar de un cliente dedicado a la actividad comercial. Este es un activo corriente clave dentro de la empresa ya que se comercializa rápidamente en el mercado. Se debe considerar el estudio de lineamientos de créditos y cobranza. Esto es muy útil para determinar los períodos de preaviso y préstamo (Chamba, 2017).

Un tiempo de pago representa el periodo que los clientes tienen para pagar un producto de pedido facturado. Puede seleccionar un tiempo de pago en un presupuesto, que fluye hacia el pedido resultante y todos sus productos de pedido. También puede seleccionar un tiempo de pago de un pedido antes de facturar el pedido. Al facturar el pedido, la empresa utiliza el tiempo de pago del pedido para conjeturar la fecha de cumplimiento de dicha factura (Benson, 2021).

La morosidad en la actualidad es un constituyente importante que frena a la gran mayoría de comunas, en el Perú esta variable en este momento está recibiendo mucha atención, más aún a nivel nacional, ya que influye en gran medida la preparación de trabajos y exposición de proyectos que beneficien a la comuna, debido a esta perspectiva que esta variable ha sido adecuadamente valorada por una gran cantidad de estudios, de los cuales Guevara y Upiachichua (2019), quienes mencionan que “diversas investigaciones de la conducta morosa consiguen confirmar que los incumplimientos son procíclicos”, dicho de otra manera, si económicamente está creciendo durante el ciclo o el periodo, la tasa de morosidad cae o contrariamente”.

De acuerdo con Bernstein (2017), la liquidez es la disposición, rapidez, magnitud de la contracción para cambiar los activos circulantes, en activos gubernamentales, y su falta se considera uno de los primeros indicios de los problemas financieros. Sustancialmente, la liquidez se logra concretar fácilmente como la solvencia a corto plazo en una entidad, o su contenido para convertir sus activos e inversiones en mercancías líquidas denominadas capital o tesorería.

Según Andrade (2017) los ratios financieros, no es más que una comparación de dos balances. Esto proporciona datos congruentemente exactos para cada cuenta de manera cómo se está haciendo la medida. Los informes se pueden descifrar como unidades monetarias o porcentajes. La información y las comparaciones históricas sobre la empresa y sus principales competidores deben ser consideradas como referencia en el análisis del informe.

Los indicadores de liquidez según Andrade (2017) señala que, estos índices capturan dichos activos y pasivos corrientes del balance y así, al ser analizados, muestran la dinámica de liquidez para la compañía, haciendo frente a dichos deberes de cortos plazos.

Razón corriente, este ratio refleja la relación entre activos y pasivos circulantes en todas las cuentas, y los resultados se expresan numéricamente y se pueden interpretar de varias maneras.

Prueba ácida, esta prueba es más rigurosa que la anterior, porque relaciona la cuenta de activos circulantes, excluyendo el inventario, con los pasivos circulantes. En la liquidación de acopios únicamente se comparan los activos corrientes más resultantes y la deducción del ejercicio se descifra a manera de múltiplo.

Capital de trabajo, son recursos de corto plazo con lo que cuenta la compañía para poder llevar a cabo sus actividades operacionales. Dicho capital se refiere al activo circulante de la compañía, utilizado para pagar proveedores, trabajadores, materias primas, comprar o reponer activos fijos, expandir la empresa, etc.

Asimismo, en términos básicos podemos definir que, el análisis crediticio según Gómez (2018) es el procedimiento de establecer si un interesado del préstamo obedece con los criterios crediticios de la compañía y cuánto crédito

debe otorgarse.

Cobranza: las operaciones básicas de cobranzas se pueden conceptualizar como el vínculo de sistematizaciones requeridas para convertir un activo registrado o no registrado (crédito) en un activo circulante (disponible). Emprende con la preexistencia de un derecho simbolizado en una cuenta o pagaré resultando el recibo de efectivo o alguna titulación que represente de efectivo - cheques o boletas de pagos.

Créditos: es definido como el derecho del deudor a obtener algo del acreedor, siempre que la promesa de pago o devolución sea fehaciente (Uceda, 2019).

Créditos comerciales: Según Yépez (2017), se refiere a los créditos obtenidos por compra a crédito, representados por los créditos del receptor y los créditos del otorgante.

Descuentos: para Becerra (2017), es el porcentual que el cliente consigue derivar de la estimación neta de la factura si el cliente paga antes del final del período de rebaja.

Eficiencia: según Uceda (2019), tiene su principio en la palabra latina eficiencia y hace referencia a la cabida de hacer que cualquiera o algo logre un determinado resultado. Esta conceptualización además suele equipararse con el concepto de labor, impulso o creación. Dicho de otra manera, la eficiencia es la utilización fundada de los medios utilizables con el fin de lograr objetivos predeterminados.

Empresas: para Vives (2017), las personas jurídicas o naturales, privadas o públicas, organizaciones con o sin fines de lucro, asumen el empuje, la toma de decisiones, la creación y la fortuna para reorganizar los elementos de elaboración de la manera más beneficiosa para originar, mercantilar y/o mercadear patrimonios y servicios que compensen los requerimientos generales de la humanidad y sociedad.

III. METODOLOGÍA

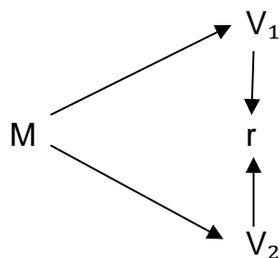
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Acorde al método descrito por Baptista et al. (2014) la investigación desarrollada es de tipo aplicada, ya que las variables se evaluaron en sus estados naturales, dicho de otra manera, se analizó la conducta de las variables en una determinada área porque se observó las características individuales de una variable en un momento dado. Afirmando los resultados de las emisiones anticipadas.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene diseño de estudio no experimental de tipo transversal descriptivo con un alcance correlacional, ya que de acuerdo a los objetivos planteados, primeramente se realizó la descripción del comportamiento de cada una de las variables y debido a que se plasmó un estudio en el proceso, implica la medición de variables en la población estudiada con el fin de ver si existe una relación entre ambas, sin realizar ninguna acción de manipulación de las variables, donde solo se observó los fenómenos para su contexto natural para luego analizarlos. Por lo tanto, la representación del diseño esquematizado es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores

V₁: Las cuentas por cobrar

V₂: Liquidez

r: Relación V₁ y V₂

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Las cuentas por cobrar.

Definición conceptual: Quintero (2018), las cuentas para cobrar asumen incomparables codificaciones según el inicio en cuentas por cobrar a clientes, empleados y otros, apartando las ventas de los ingresos y transacciones de otros orígenes. También se consiguen definir por recursos, ya sean inmediatos, a cortos, medianos y largos plazos.

Definición operacional: Esta variable permite tener un detalle de todos los clientes que le adeudan a la empresa y está conformada por 3 dimensiones. Cada dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 20 ítems, los cuales se validan con el cuestionario.

Indicadores: Control de las cuentas, Ventas al contado y crédito, Políticas de crédito y cobranza, Tiempos de pago, Corto, Mediano y Largo plazo, Morosidad, Pagarés, Letras de cambio, Procedimientos de crédito, Recuperación de créditos.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Liquidez.

Definición conceptual: Morales y Morales (2017), proporciona liquidez, ya que los activos líquidos son activos que tienen la necesidad de cambiar en efectivo el monto de la transacción ahora sin perder su dinero. La liquidez de la empresa mide qué tiene que hacer con sus préstamos a corto plazo, consolidados o plazos oportunos, centrándose así en la revisión de activos y deudas por pagar.

Definición operacional: La variable permite evaluar el nivel de solvencia de la empresa y está conformada por 1 dimensión. Esta dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 5 ítems las cuales se validan en el cuestionario.

Indicadores: Dinero en efectivo, Depósito en cuenta corriente, Obligaciones de pago, Indicadores de liquidez.

Escala de medición: Ordinal.

(Anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Está integrado por los trabajadores de la entidad que cuentan con un total de 50 colaboradores, ya que según Baptista et al. (2014) es el sector de los elementos en conjunto que coinciden con rasgos definidos y determinados.

- **Criterios de inclusión**

Se incluyó a todo el personal del área administrativo que están únicamente involucrados, ya sean contables, auxiliares, financiero y económico que participen de manera discrecional.

- **Criterios de exclusión**

Se excluyó a todo personal que no está involucrado en el área administrativa.

3.3.2. Muestra

Está conformado por toda la población y se distribuye de acuerdo al número de trabajadores, dicho de otra manera 50 empleados de la empresa. Según Baptista et al. (2014), es donde se podrán recolectar dichos datos que serán determinados y que serán utilizados posteriormente para analizarlos.

3.3.3. Muestreo

Es preciso emplear una técnica para el muestreo para lograr dicho valor de muestra, se designó por el muestreo no probabilístico de tipo censal para dicha investigación, ya que, en concordancia con Palella y Martins (2012), es todo aquel en el cual todos los individuos de la población serán utilizados para dicha muestra, tal que la misma cuenta con los recursos para poder llegar a su totalidad o esta misma sea pequeña.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta para efectos del mismo, se evaluó por separado cada variable, teniendo como principales informantes a los 50 trabajadores de la empresa, ya que en concordancia con Palella y Martins

(2012) nos indica que es una técnica que obtiene como propósito recolectar datos relevantes procedentes de los elementos encuestados, de tal manera que son de mucho interés para los investigadores, este procedimiento se llevó mediante una lista de interrogantes, en el cual los colaboradores eligieron una alternativa y por cada respuesta se dio un valor (p. 123).

Instrumentos de la recolección de datos

Conforme a la técnica manejada, fue necesario recurrir al cuestionario como herramienta para crear los 25 ítems a través de los indicadores de cada variable, es decir, para formular las preguntas. Según Hernández et al. (2014), explican que los cuestionarios agrupan preguntas adecuadas a las variables, el cual también se esperan aplicarlas y medirlas (p.217).

(Anexo 3)

Validez

Según Hernández & Fernández & Baptista (2010) la validez se relaciona al valor donde dichos instrumentos calculan objetivamente dichas variables. En el actual estudio, los instrumentos fueron formalizados mediante la discreción de juicio de expertos o especialistas, ya que se contó con la intervención de un Doctorado y dos Magísteres, los cuales validaron el cuestionario de cada variable. El instrumento que evaluó dichos indicadores, demostró el valor con el que pudieron deducirse conclusiones, estos a partir de los resultados adquiridos.

Tabla 1. Validez de instrumentos

Variables	Expertos o especialistas	Promedio de validez	Opinión de expertos
Las cuentas por cobrar	Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores	4.6	Aplicable
	Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Karina Córdova Fernández	4.8	Aplicable
Liquidez	Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores	4.6	Aplicable
	Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo	4.7	Aplicable
	Mg. CPC. Karina Córdova Fernández	4.8	Aplicable

Nota: *Elaboración propia*

Confiabilidad

Los autores Torres et al. (2019), especifican que dicha confiabilidad es una medida en que un instrumento dará resultados claros, firmes, como relacionados. Asimismo, si queremos probar dicha fiabilidad en el instrumento, se optó por 50 trabajadores como muestra completa para obtener información perteneciente a la empresa, con el propósito de que la investigación pueda ser de beneficio para otros estudios por parte de los interesados en lo mismo.

Tabla 2. *Confiabilidad de instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Nivel de consistencia
Las cuentas por cobrar Liquidez	0,841	25 ítems	Bueno

Nota: Elaboración propia SPSS V.25

3.5. Procedimientos

Se contó con autorización de la empresa, luego se aplicaron dichos cuestionarios, para ello se tuvo un acuerdo de una fecha y poder aplicarlo como corresponde. En seguida, se reunió los datos de las encuestas para su tabulación en el programa SPSS V.25, de tal manera, se efectuaron los análisis estadísticos e inferenciales, asimismo, los resultados fueron personalizados en tablas, permitiendo interpretarlos para así poder llegar a conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para elaborar la investigación se tuvo en cuenta el análisis descriptivo, ya que se mostró la situación de cada variable en estudio mediante los cuestionarios como aplicación. Asimismo, dichos resultados los expondremos en tablas de frecuencias con sus referidos porcentajes. De tal manera, se tuvo en cuenta el análisis inferencial, para la comprensión de procesos y métodos que permitieron la deducción de propiedades, ósea efectuar cálculos, de tal modo, dentro del programa SPSS V.25 con la prueba de normalidad, los datos que se procesaron, permitieron la determinación entre la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se consideró las normas APA para las citas, señalando los autores y años de cada publicación. Asimismo, se utilizó la normativa nacional determinada por la Universidad César Vallejo en su Guía de elaboración del desarrollo de investigación. De tal manera, se consideró los principios básicos éticos, como es el principio no maleficencia, se contó con autorización del titular gerente de la empresa que fue estudiada, ya que la información y datos recolectados son estrictamente confidenciales, puesto que no se tiene ninguna intención de perjudicarla. De la misma manera se consideró el principio de beneficencia, ya que se respetó toda información que brindó, siendo muy importante para la investigación, y, en definitiva, con relación al principio de autonomía y justicia, se fue imparcial con la adquisición y manejo de la información conseguida.

IV. RESULTADOS

Nivel de la variable las cuentas por cobrar y la variable liquidez.

Tabla 3. Nivel de las cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	35	70%
Regular	10	20%
Malo	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración Propia (Encuesta).

Interpretación

Conforme a los datos procesados se mencionan las respuestas que indicaron los 50 trabajadores de la empresa utilizando el instrumento cuestionario, en el cual el 70% de trabajadores perciben que las cuentas por cobrar son buenas para mejorar la liquidez en la empresa, mientras que el 20% de trabajadores definieron que las cuentas por cobrar resaltan de manera regular para la liquidez dentro de ella, asimismo el 10% indican que las cuentas por cobrar implican de manera opuesta para la liquidez de la misma.

Tabla 4. Nivel de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	36	72%
Regular	11	22%
Malo	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración Propia (Encuesta).

Interpretación

Acorde a los datos procesados se mencionan las respuestas que mostraron los 50 trabajadores de la empresa manejando el instrumento cuestionario, en el cual el 72% de trabajadores observan que la liquidez es buena, ello debido a la eficacia en el manejo de control de las cuentas, mientras que el 22% de trabajadores precisaron que la liquidez resalta de manera regular, asimismo el 6% indican que la liquidez implica de manera contraria.

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadísticos	gl	Sig.
Las cuentas por cobrar	.974	50	.033
Liquidez	.937	50	.011

Fuente: Elaboración propia obtenido del SPSS v. 25

Interpretación

Obteniendo la condición de que los elementos de estudio son 50 encuestados, se tomará considerablemente la técnica Shapiro-Wilk, ya que tiene el propósito de comprobar la normalidad de los datos procesados. De esta manera, para la variable las cuentas por cobrar y la variable liquidez, conforme a la significancia, no exceden el límite de 0.05 y debe utilizar una prueba no paramétrica, porque los datos obtenidos son no normales, por lo tanto, se utiliza para la correlación el Rho de Spearman para comprobar las hipótesis de los investigadores.

Objetivo específico 1: Determinar de qué manera los clientes se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Tabla 6. Relación entre clientes y liquidez

		Cientes	Liquidez
Rho de Spearman	Cientes	Coeficientes de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,786
		N	50
	Liquidez	Coeficientes de correlación	0,786
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

Fuente: Elaboración propia obtenido del SPSS v. 25

Interpretación

Conforme a los datos procesados se adquiere una correlación entre los elementos que unen el objetivo específico 1 en estudio, observando un valor positivo alto de concordancia de 0.786, igualmente se concibe que el sig. bilateral es de 0.000, por lo tanto, se puede establecer la aprobación de la hipótesis específica: Existe relación entre los clientes y la liquidez en una empresa de servicio telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Objetivo específico 2: Determinar de qué manera los plazos se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Tabla 7. *Relación entre plazos y liquidez*

			Plazos	Liquidez
Rho de Spearman	Plazos	Coeficientes de correlación	1,000	0,785
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
Rho de Spearman	Liquidez	Coeficientes de correlación	0,785	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia obtenido del SPSS v. 25

Interpretación

Acorde a los resultados alcanzados de la prueba de correlación, se demostró una agrupación entre los plazos y liquidez, comprobado que la consigna reflejó un valor menor a 0.05, además, consiguió obtener un coeficiente rho igual a 0.785, que muestra una correlación positiva alta. Consiguiente, se puede aceptar la hipótesis planteada por los investigadores: Existe relación entre los plazos y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Objetivo específico 3: Determinar de qué manera los intereses se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Tabla 8. *Relación entre intereses y liquidez*

			Intereses	Liquidez
Rho de Spearman	Intereses	Coeficientes de correlación	1,000	0,739
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
Rho de Spearman	Liquidez	Coeficientes de correlación	0,739	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia obtenido del SPSS v. 25

Interpretación

Elaborada la prueba de Rho de Spearman, se logra estimar significativamente la existencia de una relación entre los intereses y liquidez, donde la sig. bilateral es igual a 0.000, siendo menor a 0.05, asimismo el valor de correlación positivo alto es de 0.739, por lo tanto, la hipótesis de los investigadores se acepta, concluyendo que: Existe relación entre los intereses y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Objetivo general

Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

Tabla 9. *Relación entre las cuentas por cobrar y liquidez*

			Las cuentas por cobrar	Liquidez
Rho de Spearman	Las cuentas por cobrar	Coeficientes de correlación	1,000	0,771
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	50	50
	Liquidez	Coeficientes de correlación	0,771	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia obtenido del SPSS v. 25

Interpretación

Mediante el Rho de Spearman como prueba, se obtuvo 0.771 como coeficiente de correlación, siendo este un valor positivo alto y se identificó un nivel de significancia bilateral de 0,000 que al ser menor al índice esperado 0.05, se acepta la hipótesis de los investigadores: Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.

V. DISCUSIÓN

Con la obtención de los resultados, la investigación refiere que las cuentas por cobrar permiten tener un detalle de todos los clientes que le adeudan a la empresa y está conformada por 3 dimensiones. Cada dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 20 ítems, los cuales se validan con el cuestionario. Tal como lo corrobora Quintero (2018) quien señala que las cuentas para cobrar asumen incomparables codificaciones según el inicio en cuentas por cobrar a clientes, empleados y otros, apartando las ventas de los ingresos y transacciones de otros orígenes. También se consiguen definir por recursos, ya sean inmediatos, a cortos, medianos y largos plazos. De tal manera en los resultados se pudieron mostrar el nivel de las cuentas por cobrar de la empresa, donde, conforme a los datos procesados se mencionan las respuestas que indicaron los 50 trabajadores de la empresa utilizando el instrumento cuestionario, en el cual el 70% de trabajadores perciben que las cuentas por cobrar son buenas para mejorar la liquidez en la empresa, mientras que el 20% de trabajadores definieron que las cuentas por cobrar resaltan de manera regular para la liquidez dentro de ella, asimismo el 10% indican que las cuentas por cobrar implican de manera opuesta para la liquidez de la misma. Asimismo, en el estudio realizado por Quimi (2017), se encontró diferencia con estos resultados, ya que en su publicación sobre cómo gestionar financieramente cuentas por cobrar y liquidez; tiene la principal finalidad de evaluar dicha administración bancaria, las cuentas de cobranzas y los efectos de su liquidez. Ha concluido que hubo una infracción a la política operativa con respecto a las cuentas por cobro incluidas en dichos informes económicos. Dado esto, se puede considerar que diversas empresas incumplen las políticas crediticias ofreciéndoles a los clientes sin previa evaluación, ya que toman solo en consideración al cliente por su antigüedad, por una estimación amical y familiar o sencillamente por beneficiados de terceros, llevándolos a incumplimientos por parte de los clientes como consecuencia y simultáneamente comprometiendo a no cumplir compromisos propios de la empresa.

Por otro lado, la liquidez permite evaluar el nivel de solvencia de la empresa y está conformada por 1 dimensión. Esta dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 5 ítems las cuales se validan en el cuestionario. Tal como lo

corroboran Morales y Morales (2017) quienes señalan que una empresa proporciona liquidez, ya que los activos líquidos son activos que tienen la necesidad de cambiar en efectivo el monto de la transacción ahora sin perder su dinero. La liquidez de la empresa mide qué tiene que hacer con sus préstamos a corto plazo, consolidados o plazos oportunos, centrándose así en la revisión de activos y deudas por pagar. De tal manera en los resultados se pueden mostrar el nivel de liquidez de la empresa, donde, acorde a los datos procesados se mencionan las respuestas que mostraron los 50 trabajadores de la empresa manejando el instrumento cuestionario, en el cual el 72% de trabajadores observan que la liquidez es buena, ello debido a la eficacia en el manejo de control de las cuentas, mientras que el 22% de trabajadores precisaron que la liquidez resalta de manera regular, asimismo el 6% indican que la liquidez implica de manera contraria. Asimismo, en el estudio realizado por Hurtado (2017), se encontró diferencia con estos resultados, ya que con el fin de investigar cuentas para cobrar y liquidez, indicó que dicho objetivo primordial es examinar dichas cuentas para cobro y liquidez y cómo afecta las cuentas a la entidad. Señaló que los registros no se preparan con el propósito de saldos incobrables; como se define en la NIC 37, que se ha demostrado que no contiene nivel de liquidez. Dado esto, se puede considerar que en efecto cualquier manipulación del control de cuentas de la empresa perpetuará en las obligaciones de pago, esto quiere decir que la administración de cuentas por cobrar pueda mejorar para reflejar de modo seguro en las obligaciones de pago, porque al contar con un mejor control, la empresa podrá alcanzar a tiempo el cumplimiento de todas sus obligaciones. Con respecto a los resultados obtenidos del primer objetivo específico, explican que los clientes se relacionan con la liquidez, ya que conforme a los datos procesados se adquiere una correlación entre los elementos que unen el objetivo específico 1 en estudio, observando un valor positivo alto de concordancia de 0.786, igualmente se concibe que el sig. bilateral es de 0.000, por lo tanto, se puede establecer la aprobación de la hipótesis específica: Existe relación entre los clientes y la liquidez en una empresa de servicio telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Asimismo, en la investigación realizada por López (2017) se encontró diferencia con estos resultados, ya que, en su estudio designado, como gestionar cuentas por cobrar y morosidad, concluyeron que dicha gestión de

créditos y las morosidades se correlacionan significativamente en dicha institución. Debido a que según las resultas obtenidas se evidencian deficiencias en el departamento de cobro en el manejo de la recuperación de las comercializaciones a créditos, existe poco rastreo y controles del crédito a los clientes. Dado estos resultados, se puede considerar que muchas veces debido a las insuficiencias con el transcurso de la evaluación y carencias en el desarrollo de recobro, se puede determinar que las políticas, normas y objetivos establecidos por una entidad no son muy claras y consistentes, ni existen relaciones fluidas y permanentes con la comunicación con los clientes, además, los empleados casi nunca muestran la actitud suficiente para que se haga efectuar las políticas, pudiendo desarrollar estrategias de justificación para conectarse con los clientes y generar una mejor liquidez para la empresa mediante los cobros.

Asimismo, los resultados obtenidos del segundo objetivo específico revelan que los plazos se relacionan con la liquidez, ya que acorde a los resultados alcanzados de la prueba de correlación, se demostró una agrupación entre los plazos y liquidez, comprobado que la consigna reflejó un valor menor a 0.05, además, consiguió obtener un coeficiente rho igual a 0.785, que muestra una correlación positiva alta. Consiguiente, se puede aceptar la hipótesis planteada por los investigadores: Existe relación entre los plazos y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Asimismo, en el estudio realizado por Molina y Vásquez (2019) se encontró diferencia con estos resultados, ya que referente a su investigación sobre cuentas por cobrar con plazos vencidos y liquidez, la primordial objetividad es comprobar la consecuencia de la cuenta dentro de su liquidez. Concluyendo que el procedimiento de cobranza no es completo por el mal gestionar de dichas cuentas de la clientela, ya que en el último período del negocio fue afectado por el flujo de caja. Dado estos resultados, frecuentemente, las diversas empresas deberían probar reducir los periodos medios de cobros, sin embargo su mejora tiene que regularse con el ciclo de crédito comercial obligatorio que otorgan las empresas, si las empresas venden a grandes corporaciones con las que no tienen un gran poderío de contratación, éstas pueden imponer un plazo crediticio más largo, en cambio, si las empresas tienen fuertes demandas de los productos,

puede disminuir los ciclos de créditos comerciales o poder exigir los pagos al contado y así poder generar una mejor liquidez.

Del mismo modo, se muestran los resultados obtenidos del tercer objetivo específico, donde se logra estimar significativamente la existencia de una relación entre los intereses y liquidez, ya que la sig. bilateral es igual a 0.000, siendo menor a 0.05, asimismo el valor de correlación positivo alto es de 0.739, por lo tanto, la hipótesis de los investigadores se acepta, concluyendo que: Existe relación entre los intereses y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Asimismo, en el estudio realizado por Valeriano (2017) se encontró diferencia con estos resultados, ya que referente a su investigación denominado gestión de cuentas para cobrar y resultados económicos. El propósito fue comprobar si afecta dicha gestión del crédito con las resultas económicas de la caja. Concluyendo que el progreso de la morosidad se observa un aumento en las colocaciones, un aumento en los saldos de capital y un aumento en los capitales vencidos, en ese sentido, la tasa de morosos va en aumento. Igualmente, la consecuencia del aumento en la gestión de crédito es que la estimación de los empleados en el ámbito empresarial no es alta, no se presta atención y la aplicación de procedimientos y estándares de evaluación no es alta. Dado estos resultados, se puede analizar que la gestión de cobranza muchas veces es ineficaz por la falta del manual de seguimiento que permitiera poder aprender de la realidad de la gestión de cobranza; el período de estimación del control interno se administra de forma irregular, en el proceso de crédito y cobro, la política (en especial la cobranza) no es muy clara para dicho personal relevante en el proceso, en concluyente, la administración presente no puede avalar la recuperación eficaz de los fondos. La evidencia sugiere que, en ambos casos, el factor que tiene mayor impacto en la gestión de las cuentas para cobrar es por la falta de metas, manejos, métodos crediticios claros, lo que contribuye directamente a las altas tasas de morosidad.

Finalmente, al comprobar el objetivo general, los resultados determinaron la relación entre las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa mediante el Rho de Spearman como prueba, se obtuvo 0.771 como coeficiente de correlación, siendo este un valor positivo alto y se identificó un nivel de significancia bilateral de 0,000 que al ser menor al índice esperado 0.05, se acepta la hipótesis de los

investigadores: Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Asimismo, en el estudio realizado por Tomalá (2019) se encontró diferencia con estos resultados, ya que referente a su proyecto sobre cuentas para cobrar y liquidez. El objetivo básico es determinar dichas cuentas para cobrar y la capacidad de una compañía manejando escalas financieras. Concluyó que la compañía no efectúa cobranzas apropiadas de sus cuentas para cobrar, de tal manera que viene afectando la liquidez internamente. Dado estos resultados, se puede mencionar que en la actualidad las políticas para cobranza de las empresas no admiten consolidar y manejar una apropiada gestión, esto debido a que las políticas no se encuentran organizadas o direccionadas a dicha misión y visión institucional, añadiendo a ello, no coexiste una persecución firme y eficaz de la deducción y evaluación de cobros adeudos, lo que causa que la compañía tenga dificultades propias y continuas con su liquidez, todo esto conduce de manera contraria en poder solventar las deudas adquiridas de la compañía con terciarios.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó lo siguiente:

- 6.1.** Se comprobó que las cuentas por cobrar se relacionan de manera significativa con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022, visto que el p-valor obtenido fue 0.000, con un nivel de correlación positivo alto (ρ 0.771). Por lo tanto, es importante la correcta aplicación del control de cuentas para mejorar la liquidez en la empresa.
- 6.2.** Se determinó que los clientes se relacionan de manera significativa con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022, dado que el p-valor obtenido fue 0.000, con un nivel de correlación positivo alto (ρ 0.786). Para ello, es necesario seguir un monitoreo de los clientes con el fin de evitar retrasos en los cobros y seguir generando una mejor liquidez para la empresa.
- 6.3.** Existe evidencia que los plazos se relacionan de manera significativa con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022, en vista de que el p-valor obtenido fue 0.000, con un nivel de correlación positivo alto (ρ 0.785). Es por eso que, de manera opuesta, de aumentar las cuentas vencidas según los plazos estipulados en los cobros, resultará de manera perjudicial en la liquidez de la empresa.
- 6.4.** Finalmente se comprobó que los intereses se relacionan de manera significativa con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022, a causa de que el p-valor obtenido fue 0.000, con un nivel de correlación positivo alto (ρ 0.739). Es por ello, contar con un apropiado procedimiento de cobro de los intereses, teniendo como resultado una mejor liquidez para cumplir con sus obligaciones de forma correcta, lo que ayudará a la empresa en la toma de decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se recomienda a la empresa de servicio de telecomunicaciones, elaborar análisis permanentes de las cuentas por cobrar cada mes, en el cual se pueda determinar el progreso de pagos, donde se observen los resultados de las cobranzas que se llevaron a cabo y los compromisos pendientes de pronto pago, asimismo evaluar a aquellos clientes que manifiestan una alta resistencia en la cancelación al contado de sus cuotas establecidas, de tal manera que la empresa pueda generar mayor liquidez.
- 7.2.** Se recomienda a la empresa de servicio de telecomunicaciones, efectuar nuevos métodos de cobro a los clientes, donde se pueda identificar correctamente la severidad de sus deudas y se pueda informar preventivamente a la gerencia con el propósito de mejorar los procesos actuales y conseguir ingresos mayores por los créditos autorizados, de tal manera que la empresa pueda generar resultados favorables en la liquidez.
- 7.3.** Se recomienda a la empresa de servicio de telecomunicaciones, que, durante el proceso para otorgar un crédito, soliciten la firma de una letra de cambio a los clientes que ya tienen una línea crediticia, con el fin de prevenir que los montos establecidos para el cobro en los plazos estipulados se cumplan, siendo el dudoso caso que la empresa no tuviera la capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones o no posea inmediata liquidez para cancelar los pagos mencionados según programación en su contrato.
- 7.4.** Se recomienda a la empresa de servicio de telecomunicaciones, realizar la evaluación de las tasas de intereses de manera constante para las políticas de crédito, al mismo tiempo es preciso evaluar la liquidez de la empresa para no extender la línea de crédito a montos que no sean factibles para su cancelación, asimismo es necesario la continua evaluación de la gestión de la empresa mediante un cálculo correcto para los intereses y estos no se conviertan en morosidad para los clientes.

REFERENCIAS

- Abubakar, M., & Hamzah, E. (abril-junio de 2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation and Knowledge*, 4(2), 104-114. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X17300562>
- Acuña Onton, W. (2021). La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios. Obtenido de <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/649>
- Arce Huamani, L. A. (2017). Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/376>
- Asif Alí, A., & Naveed Wahid, A. (2020). Comparative analysis of profitability of major and minor crops in Pakistan. *Journal of the Saudi Society of Agricultural Sciences*, 19(7), 476-481. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1658077X20300692?via%3Dihub>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de
- Becerra Chávez, L. (Febrero de 2017). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C.”. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/103>
- Bruno Contreras, V., & Pando Mendoza, J. (2019). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo- 2019. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3206888>
- Burga Julca, H. O., & Rodrigo Laurente, S. A. (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1659>
- Calderón Guzmán, J. E. (2021). Estados financieros. Obtenido de <https://doi.org/10.15765/poli.v1i2.2091>
- Carahuano Ninahuanca, M. C., & Quispe Guere, B. J. (2019). Cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad en las empresas de estaciones de servicios de Lima, año 2019. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56973>
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Obtenido de <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Carrera Navarrete, S. I. (2019). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Ceballos Caballero, J. d. (2021). Dedución de cuentas incobrables. Obtenido de <https://anafinet.mx/deduccion-de-cuentas-incobrables/>

- Chacón Jara, D. E., & Villalobos Ruíz, M. M. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23236>
- DIAZ FERNANDEZ, M. J. (2019). LA MOROSIDAD: COBRO Y PREVENCIÓN. *CASA DEL LIBRO*, 208. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-la-morosidad-cobro-y-prevencion/9788490516447/2281489>
- Farías Chiriguaya, G. S., & Sabando Yagual, B. P. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez. 132 pag. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2611?mode=full>
- García Peña, L. D., & Gómez Vidarte, S. L. (2022). Cuentas por pagar y liquidez de los microempresarios del Mercado 28 de julio, Jaén – 2021. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91026>
- Gómez Rojas, G., & Cohen, N. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363>
- Grande Esteban, I., & Abascal Fernández, E. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n.html?id=zbaaDgAAQBAJ&redir_esc=y
- Guevara Mori, M. (2019). Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35263>
- Gyeabour, W. F. (2018). Liquidity Management in Ghanaian Savings and Loans. A Case Study of Golden Link Savings and Loans Limited. Obtenido de <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/7228?show=full>
- Haro Sarango, A. F., & Carranza Guerrero, M. N. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay*.
- Heredia Llatas, F. D. (2019). GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ – 2018. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2017). Metodología de la investigación - Sexta Edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hofheinz Giacomoni, B., & HuaSheng, H. (2022). O impacto da liquidez nos retornos esperados das debêntures brasileiras. *Revista de Administração*, 48(1), 80-97. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716302801>
- Huamán Borquez, M. (2022). Cultura tributaria y las obligaciones tributarias, en las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito Calca – Cusco, 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91380>
- Hurtado Gallegos, G. W. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén casa Araujo. 90 pag. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1661?mode=full>

- López Cubas, J. T. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en la empresa Depósitos S.A., Lima, 2016. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24338>
- Marín Villada, A. L. (2017). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN - MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Molina Valois, D., & Vásquez Ramírez, Y. S. (2019). Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa vallecaucana durante el periodo 2016-2019 y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las normas internacionales de Información Financiera NIIF. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/items/2f241bb1-9fac-437f-b5ad-b79142ef2a8a>
- Morales García, K., & Carhuancha Mendoza, I. M. (23 de Abril de 2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *REVISTA ESPÍRITU EMPRENDEDOR TES*, 4(2), 21-40. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Moreno Fernández, J. A. (2018). Prontuario de finanzas empresariales. *PATRIA EDUCACIÓN*(43). Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Prontuario_de_finanzas_empresariales.html?hl=es&id=d0JqDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Naula Sigua, F. B. (2019). Liquidez de los mercados accionarios latinoamericanos y su impacto en el crecimiento económico per-cápita. *Revista de Economía del Rosario*, 22(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5095/509560746005/html/>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ochoa González, C., & Sánchez Villacres, A. (2018). El análisis financiero como herramienta clave para una gestión financiera eficiente en las medianas empresas comerciales del Cantón Milagro. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Pachas Almeyda, J. (2020). Análisis de las cuentas por cobrar en una empresa constructora - Lima 2020. *Registro Nacional de Trabajos de Investigación*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3150167>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. 3ra. Edición, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Panpatte, S., & Takale, V. (2019). To Study the Decision Making Process in an Organization for its Effectiveness. *The International Journal of Business Management and Technology*, 3(1), 73-78. Obtenido de <https://www.theijbmt.com/archive/0925/2143635892.pdf>
- Principe Cotillo, G. F. (2018). La investigación científica. Teoría y metodología. *Universidad Peruana de Las Americas*, 324 pag. Obtenido de <http://biblioteca.ulasamericas.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3781>

- Quimí Sigcho, M. S. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1922>
- Quispe Farfán, Ú. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15479>
- Ramírez Navarro, J. d. (2020). Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46902>
- RAMIREZ SÁNCHEZ, M., RIVAS TRUJILLO, E., & CARDONA LONDOÑO, C. M. (2019). La metodología de estudio de caso como método docente. *REVISTA ESPACIOS*, 40(17), 16 pag. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n17/19401716.html>
- REYNA GONZALES, L. F. (2021). Libro de contabilidad gerencial y costos. *Savez Editorial*. Obtenido de <https://savezeditorial.com/index.php/savez/article/view/36>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN Y REDACCIÓN. *Servicios Académicos Intercontinentales S.L.* Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Salas Amasifuen, C. (2019). Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39486>
- Salazar, W. (2017). La LIQUIDEZ, Factor Clave en el Éxito de las Empresas. *Revista Empresarial & Laboral*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/finanzas/factoring/liquidez-factor-clave-exito-empresas/>
- Toapanta Chicaiza, P. J. (2020). Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullky Wasi Ltda. Agencia Salcedo. 128 pag. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5847>
- Tomalá Gómez, G. S. (2019). Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017. 94 pag. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4647>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. G. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Uceda Davalos, L. K., & Villacorta Bacalla, F. (2019). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/347>
- Valeriano Tuni, D. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-2015. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_2505930657552792aadceda835b9f8e7/Details

- Vara Horna, A. A. (2015). Los 7 pasos para elaborar una tesis. *Empresa Editora Macro EIRL*.
- Vázquez Luna, J. L. (2022). Objetivos de Negocio e Investigación. Obtenido de https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/objetivos_de_nego.pdf
- Wasike Michael, W. (2019). Periodo Medio de Cobro y Desempeño Financiero de Nzoia Water Services Company. *Revista Internacional de Investigaciones Multidisciplinares y Actuales*, 7(3). Obtenido de <https://www.sciencegate.app/document/10.14741/ijmcr/v.7.3.5>
- Yépez Díaz, G. T., & Apunte Zambrano, R. (2017). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, EN EL PERÍODO 2015 – 2016. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2713>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 10. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p>Cuentas por cobrar</p>	<p>Cientes</p> <p>Plazos</p> <p>Intereses</p>	<p>La investigación es de enfoque cuantitativo.</p> <p>La investigación es de tipo aplicada.</p> <p>La investigación es de diseño no experimental transversal.</p>
<p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera los clientes se relacionan con la liquidez en una empresa de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?</p> <p>¿De qué manera los plazos se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?</p> <p>¿De qué manera los intereses se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Determinar de qué manera los clientes se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p> <p>Determinar de qué manera los plazos se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p> <p>Determinar de qué manera los intereses se relacionan con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre los clientes y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p> <p>Existe relación entre los plazos y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p> <p>Existe relación entre los intereses y la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Variable Dependiente</p> <p>Liquidez</p>	<p>Liquidez</p>	<p>La investigación de alcance correlacional.</p> <p>La población de muestra fue de 50 trabajadores.</p> <p>La técnica para la recolección de datos fue a través de encuestas.</p> <p>La herramienta de recolección de datos fueron los cuestionarios.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 11. *Matriz de operacionalización de variables*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Las cuentas por cobrar.	Quintero (2018). Las cuentas para cobrar asumen incomparables codificaciones según el inicio en cuentas por cobrar a clientes, empleados y otros, apartando las ventas de los ingresos y transacciones de otros orígenes. Las cuentas para cobrar también se consiguen definir por recursos, ya sean inmediatos, a cortos y largos plazos.	Esta variable permite tener un detalle de todos los clientes que le deben a la empresa y está conformada por 3 dimensiones. Cada dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 20 ítems, los cuales se validan con el cuestionario.	Cientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Control de las cuentas. • Ventas al contado. • Ventas al crédito. • Políticas de crédito. • Políticas de cobranza. 	Ordinal
			Plazos.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de pago. • Corto plazo. • Mediano plazo. • Largo plazo. 	
			Intereses.	<ul style="list-style-type: none"> • Morosidad. • Pagarés. • Letras de cambio. • Procedimientos de crédito. • Recuperación de créditos. 	
Liquidez.	Morales y Morales (2017). Proporciona liquidez, ya que los activos líquidos son activos que tienen la necesidad de cambiar en efectivo el monto de la transacción ahora sin perder su dinero. La liquidez de la empresa mide qué tiene que hacer con sus préstamos a corto plazo, consolidados o plazos oportunos, centrándose así en la revisión de activos y deudas por pagar.	La variable permite evaluar el nivel de solvencia de la empresa y está conformada por 1 dimensión. Esta dimensión cuenta con indicadores y está compuesta por 5 ítems los cuales se validan en el cuestionario.	Liquidez.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinero en efectivo. • Depósito en cuenta corriente. • Obligaciones de pago. • Indicadores de liquidez. 	Ordinal

Nota: Indicadores planteados por los autores

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Contabilidad del PFA de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

Cuestionario de Las cuentas por cobrar

Para evaluar las cuentas por cobrar por parte de una empresa de servicio de telecomunicaciones en el distrito de Tarapoto 2022 se aplicó el siguiente cuestionario el cual debe ser respondido de acuerdo a las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario constata 20 ítems, cada ítem contiene 5 respuestas alternativas. Lea atentamente cada ítem, asimismo las posibles respuestas que a continuación siguen. Marque una sola respuesta con una equis (x) por cada ítem en el cuadro que crea que es más cercana según su opinión.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Clientes					
1	¿Los requisitos establecidos en las políticas de crédito y cobranza son obligatorios para todos los clientes?					
2	¿Se califica formalmente a los clientes antes de vender un producto a crédito?					

3	¿Los clientes están orientados con las políticas de crédito y de cobranza?					
4	¿Se está utilizando un servicio que permita obtener información crediticia de los clientes de Infocorp?					
5	¿Todos los clientes tienen una línea de crédito?					
6	¿Se cumple con la compra mínima prescrita que un cliente debe hacer para acceder a un crédito?					
7	¿Se le sigue otorgando crédito a un cliente que tiene un historial de pagos atrasados?					
8	¿Se le notifica inmediatamente a los clientes de un pago pendiente?					
9	¿Existen métodos de cobranza que la empresa aplica a los clientes?					
Dimensión: Plazos						
10	¿Todos los clientes culminan con el compromiso de la cancelación en el plazo de pago otorgado?					
11	¿La empresa tiene definido las cuentas por cobrar a corto, mediano y largo plazo?					
12	¿Las políticas de crédito y cobranza se establecen únicamente a través de convenios externos a plazos?					
13	¿La empresa cuenta con un área de crédito?					
14	¿Se cuenta con personal capacitado en el área de créditos y cobranzas para evaluar los créditos otorgados a plazos?					
15	¿Tienen alguna penalidad, los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo establecido?					
Dimensión: Intereses						
16	¿Considera usted que se debería incrementar intereses en las ventas a créditos?					
17	¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?					
18	¿Los clientes firman letras de cambio para estar sujeto de créditos con intereses?					
19	¿Existen cobros con intereses en la recuperación de créditos vencidos?					
20	¿Durante los procedimientos de crédito se establecen las formas de pago con intereses?					

Cuestionario de Liquidez

Para conocer el nivel de liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones en el distrito de Tarapoto 2022, aplicamos el siguiente cuestionario y por ello, solicitamos que sus respuestas sean sinceras y veraces. Considere las siguientes escalas de medida.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario constata 5 ítems, cada ítem contiene 5 respuestas alternativas. Lea atentamente cada ítem, asimismo las posibles respuestas que a continuación siguen. Marque una sola respuesta con una equis (x) por cada ítem en el cuadro que crea que es más cercana según su opinión.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Liquidez						
21	¿La empresa cuenta con los bienes, recursos y derechos necesarios para convertirse en efectivo en el corto plazo y generar beneficios económicos?					
22	¿La empresa dispone de una adecuada liquidez para afrontar con sus obligaciones de pago?					
23	¿El activo circulante de la empresa es el dinero en efectivo que dispone para hacer frente al pago con sus proveedores?					
24	¿Los clientes realizan depósitos en la cuenta corriente de la empresa por la compra de productos?					
25	¿La empresa aplica los indicadores de Liquidez para medir y evaluar la gestión desarrollada?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tarapoto, 17 de abril de 2023

Señor (a): Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede de Tarapoto, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder llevar a cabo la realización de nuestro proyecto de investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Contador Público.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por ello hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- *Título de la investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables.*
- *Instrumento.*
- *Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica.*

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Del Aguila Flores, César Alberto
DNI: 70505639



Huamán Del Aguila, Danny Edward
DNI: 43722148

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cuentas por cobrar
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 17 de abril de 2023


 CPCC, Riley Del Aguila Flores
 Dra. en Gestión Pública
 y Gobernabilidad

Firma de experto
 DNI: 00095897
 Teléfono: 948992165

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 17 de abril de 2023



 CPCC Riley Del Aguila Flores
 Dra. en Gestión Pública
 y Gobernabilidad

 Firma de experto
 DNI: 00095897
 Teléfono: 948992165

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022", de los autores Del Aguila Flores, César Alberto y Huamán Del Aguila, Danny Edward, estudiantes del Programa de Formación para Adultos (PFA) de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 50 trabajadores del proceso de investigación, que serán aplicados el 02 de mayo del 2023.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que considere pertinentes.



.....
CPCC Riley Del Aguila Flores
Dra. en Gestión Pública
y Gobernabilidad

Dra. CPCC. Riley Del Aguila Flores
DNI: 00095897

Tarapoto, 17 de abril de 2023

Señor (a): Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede de Tarapoto, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder llevar a cabo la realización de nuestro proyecto de investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Contador Público.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por ello hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- *Título de la investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables.*
- *Instrumento.*
- *Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica.*

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Del Aguila Flores, César Alberto
DNI: 70505639



Huamán Del Aguila, Danny Edward
DNI: 43722148

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cuentas por cobrar
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 17 de abril de 2023



C.P.C. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM Mat. N° 19-629

Firma de experto
 DNI: 43886054
 Teléfono: 947931719

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local Lamas
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 17 de abril de 2023



C.P.C. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM Mat. N° 18-026

Firma de experto
 DNI: 43886054
 Teléfono: 947931719

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022", de los autores Del Aguila Flores, César Alberto y Huamán Del Aguila, Danny Edward, estudiantes del Programa de Formación para Adultos (PFA) de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 50 trabajadores del proceso de investigación, que serán aplicados el 02 de mayo del 2023.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que considere pertinentes.


.....
C.P.C. ANA MARÍA TORREJÓN PEZO
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
CCPSM Mat. N° 19-620

Mg. CPC. Ana María Torrejón Pezo
DNI: 43886054

Tarapoto, 17 de abril de 2023

Señor (a): Mtra. CPC. Karina Córdova Fernández

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede de Tarapoto, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder llevar a cabo la realización de nuestro proyecto de investigación y con la cual optaremos el Título Profesional de Contador Público.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, por ello hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

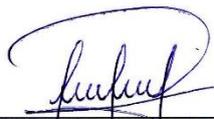
- *Título de la investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables.*
- *Instrumento.*
- *Informe de opinión sobre instrumento de investigación científica.*

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Del Aguila Flores, César Alberto
DNI: 70505639



Huamán Del Aguila, Danny Edward
DNI: 43722148

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. CPC. Karina Córdova Fernández
 Institución donde labora : Profesional Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cuentas por cobrar
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de abril de 2023


 Mg. Karina Córdova Fernández
 Mat. N° 19-1321

Firma de experto
 DNI: 45918354
 Teléfono: 947568952

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. CPC. Karina Córdova Fernández
 Institución donde labora : Profesional Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Liquidez
 Autor (s) del instrumento (s) : Del Aguila Flores, César Alberto
 Huamán Del Aguila, Danny Edward

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 17 de abril de 2023


 Mg. Karina Córdova Fernández
 Mat. N° 19-1321

Firma de experto
 DNI: 45918354
 Teléfono: 947568952

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022", de los autores Del Aguila Flores, César Alberto y Huamán Del Aguila, Danny Edward, estudiantes del Programa de Formación para Adultos (PFA) de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 50 trabajadores del proceso de investigación, que serán aplicados el 02 de mayo del 2023.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que considere pertinentes.



Mtra. CPC. Karina Córdova Fernández
DNI: 45918354

Anexo 5: CARTA PARA USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Tarapoto, 02 de mayo de 2023

CARTA N° 001-2023-CADAF-DEHDA

Señor (a):
DÍAZ YALTA WERNER GIULIANO
TITULAR GERENTE
GIULIANO DÍAZ E.I.R.L.
Presente. -


GIULIANO DÍAZ YALTA
Werner Giuliano Díaz Yalta
TITULAR GERENTE
7/02/05/2023
RECIBIÓ INFORME

Es grato dirigimos a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de nuestra formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de nuestro título profesional al finalizar nuestra carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicitamos su colaboración, para que podamos realizar nuestra investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022**". En dicha investigación nos comprometemos a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de nuestra formación profesional, hacemos propicia la oportunidad para expresar las muestras de nuestra especial consideración.

Atentamente,


Del Aguila Flores, César Alberto
DNI: 70505639


Huamán Del Aguila, Danny Edward
DNI: 43722148

Anexo 6: AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Claró-^onegocios
GIULIANO DÍAZ
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Werner Giuliano Díaz Yalta, identificado con DNI N° 41096029, en mi calidad de Titular Gerente de la empresa GIULIANO DIAZ E.I.R.L., con R.U.C N° 20542211777, ubicada en el Jr. Ángel Delgado Morey Nro. 793 San Martín - San Martín - Tarapoto.

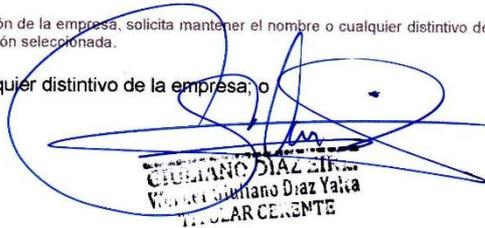
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores, César Alberto Del Aguila Flores, Identificado con DNI N° 70505639 y Danny Edward Huamán del Aguila, Identificado con DNI N° 43722148, de la Carrera profesional de Contabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa: Acceso para realizar la encuesta a todo el personal de la empresa, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

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

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa;
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



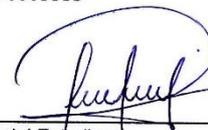
GIULIANO DIAZ E.I.R.L.
Werner Giuliano Díaz Yalta
TITULAR GERENTE

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 41096029

Los Estudiantes declaran que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, los Estudiantes serán sometidos al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 70505639



Firma del Estudiante
DNI: 43722148



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMASIFUEN REATEGUI MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022", cuyos autores son HUAMAN DEL AGUILA DANNY EDWARD, DEL AGUILA FLORES CESAR ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMASIFUEN REATEGUI MANUEL DNI: 45295390 ORCID: 0000-0002-0587-4060	Firmado electrónicamente por: MAMASIFUENRE el 17-07-2023 20:13:50

Código documento Trilce: TRI - 0597376